



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del
rubro de locería, Chimbote 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en administración de negocios - MBA

AUTOR:

Sanchez Rabanal, Erick Manuel (orcid.org/0000-0001-8306-5421)

ASESOR:

Ms. Casusol Morales, Omar David Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, quienes con su lucha me inculcaron valores y ser perseverante en mi vida cotidiana y profesional. A mis hermanos por brindarme siempre el apoyo constante e incondicional para lograr el objetivo plasmado y muy en especial al motor de Mi vida que es Mi hija Mia Valentina.

Manuel

Agradecimiento

A Dios por darme la dicha de continuar mi carrera profesional y subir una escala más para culminar esta maestría.

A mi asesor Casusol Morales, Omar David Fernando por su guía y paciencia en el desarrollo de la presente investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por haberme albergado todo este tiempo en pleno aprendizaje y en especial a mi familia por su amor, paciencia, apoyo y comprensión.

El autor.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel de productividad laboral en empresas comerciales del rubro de locería	17
Tabla 2	Nivel de productividad laboral según sus dimensiones	18
Tabla 3	Nivel de satisfacción laboral en empresas comerciales del rubro de locería	19
Tabla 4	Nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones	20
Tabla 5	Asociación entre los niveles de la productividad y la satisfacción laboral.	21
Tabla 6	Asociación entre la productividad y la satisfacción laboral	22
Tabla 7	Tabla cruzada de la productividad laboral y desafíos en el trabajo	24
Tabla 8	Relación entre la productividad laboral y el desafío en el trabajo	25
Tabla 9	Tabla cruzada de la productividad laboral y remuneración justa	26
Tabla 10	Relación entre la productividad laboral y remuneración justa	27
Tabla 11	Tabla cruzada de la productividad laboral y condición de la institución en el trabajo	28
Tabla 12	Relación entre la productividad laboral y condición de la institución en el trabajo	29
Tabla 13	Tabla cruzada de la productividad laboral y apoyo y colaboración	30
Tabla 14	Relación entre la productividad laboral y apoyo y colaboración	31
Tabla 15	Prueba de ajuste para las variables productividad y satisfacción laboral.	32
Tabla 16	Relación entre la productividad y satisfacción laboral	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1	
Dispersión entre las puntuaciones de la productividad y satisfacción laboral.	23

RESUMEN

El estudio, tuvo como objetivo, determinar la relación entre la productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022. El tipo de estudio, según su nivel de alcance es correlacional, cuyo diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo.

La población estuvo conformada por 58 de los trabajadores de las tiendas comerciales que tiene el rubro de lojería Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: cuestionario para medir la satisfacción laboral y para medir la productividad laboral, se recogieron los datos, los cuales fueron analizados mediante tablas de frecuencias, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Entre sus resultados, se determinó que, la satisfacción laboral es percibido con un nivel regular por el 63,8% de los trabajadores, a la vez productividad laboral se percibe con un nivel alto por el 50% de los trabajadores. Concluyendo, que existe una relación directa de nivel alto ($Rho=0,619$) y significativa ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre la satisfacción laboral y la productividad.

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad y desafío en el trabajo

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between productivity and job satisfaction in Commercial Companies in the field of pottery, Chimbote 2022. The type of study, according to its level of scope, is correlational, whose study design is non-experimental, cross-sectional, descriptive.

The population was made up of 58 of the workers of the commercial stores that have the item of pottery. For the data collection, the survey technique was used and through the application of the instruments: questionnaire to measure job satisfaction and to measure productivity. labor, data were collected, which were analyzed using frequency tables, bar charts, contingency tables and the non-parametric Spermman's Rho test.

Among its results, it was determined that job satisfaction is perceived at a regular level by 63.8% of workers, while labor productivity is perceived at a high level by 50% of workers. Concluding, that there is a direct relationship of high level ($Rho=0.619$) and significant ($P\text{-value } 0.000 < 0.05$) between job satisfaction and productivity.

Keywords: Job satisfaction, productivity and challenge at work.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas privadas en la actualidad se han visto afectadas por la emergencia sanitaria y las decisiones políticas que han establecido los diferentes gobiernos a nivel mundial, causando un impacto negativo en el equilibrio y crecimiento de las diversas entidades, que ha conllevado a tomar decisiones difíciles como despido del personal, reducir sueldo, entre otras dificultades (Carranza, Farole, Gentilini, Morgandi, Packard, Santos y Weber, 2020) y eso a generado un ambiente de incertidumbre afectando la productividad laboral y por ende la insatisfacción de los trabajadores por miedo a ser despedidos y perder su trabajo.

Ahora bien, toda empresa que tenga la intención de seguir en el mercado debe asegurar una buena productividad de sus colaborades, ya que el principal factor del éxito es el colaborador y para ello, la entidad debe permitir condiciones que ayuden el buen desenvolvimiento del mismo y genere satisfacción (Utami, Herlyna, Widiatna, Ariani & Karyati, 2020). Un estudio realizado en Indonesia comprueba lo afirmado dado que la satisfacción laboral tiene relevancia positiva y directa en la productividad del trabajador. Asimismo, otro estudio en Indonesia también corrobora que la satisfacción laboral es uno de los factores que incide en la productividad laboral (Utari, Iswoyo, Chamariyah, Waras, Mardiana, Rusdiyanto, & Hidayat ,2021; Utami, & Vioeza, 2021). La satisfacción laboral de los trabajadores no solo rige por tener un lugar adecuado, sino existen diversos factores como la motivación, disciplina, ética, educación, relaciones interpersonales, salud, remuneración, entre otros que ayudan a mejorar la percepción de los colaboradores y eso genera una estabilidad emocional que conlleva al crecimiento positivo en la productividad, es por eso que las empresas deben tomar con seriedad y responsabilidad el mantener a los trabajadores satisfechos en su labor (Basovich & Arogeti, 2021; Hernández-Sánchez, Poznyak,Chairez, & Andrianova, 2021; Roshandel, Soleymanzadeh, Ghafarirad y Sadri Kupaei, 2021; Cristino, Lotufo, Delinchant, Wurtz y Faria Neto, 2021).

En el Perú, las empresas y entidades también buscan que los colaboradores rindan un 100% en su labor, es así que, algunas de las empresas se preocupan en lograr la satisfacción del colaborador con la intención de mejorar y aumentar su productividad, pero todavía no se logra el objetivo por diversos factores, tal es el caso de una entidad en Pamplona donde se menciona que no se ha encontrado una satisfacción laboral y es por ello que se recomienda buscar estrategias para mejorar el servicio (Peñaranda, Quijano & Thomas, 2019). Asimismo, existen factores que generan insatisfacción a los colaboradores, como el sueldo no acorde al trabajo, pocas oportunidades de desarrollo, que permite ver la productividad laboral de manera parcial (Montoya, 2014). Además, Gestión (2014) menciona en su artículo que el 45% de los trabajadores no se sienten satisfechos en el trabajo, ya que no se les escucha, existen deficiencias en lo que respecta a relaciones interpersonales, también se evidenció la falta de liderazgo y por último los sueldos que no son acorde con la labor establecida.

A nivel local, Las Empresas que se tomaron en cuenta para el estudio están ubicadas en la ciudad de Chimbote, se dedican al comercio y tiene como rubro de venta artículos del hogar como electrodomésticos, cristalería y lojería, desde su creación, han estado al servicio de la comunidad chimbotana. Aunque la pandemia ha generado muchos despidos y cierres de tiendas, dichas empresas han podido mantenerse y es por la productividad de los trabajadores y el empuje de los empresarios, pero se ha percibido que los colaboradores muchas veces trabajan más de las 8 horas establecidas, realizan trabajos a los cuales no han sido contratados y la remuneración que se percibe no es la adecuada, asimismo el lugar donde realizan el trabajo tiene ciertas deficiencias que no ayudan a generar tranquilidad. Todo ello ha generado que se pueda realizar un estudio acerca de la productividad del trabajador y la satisfacción que refleja.

Después de haber analizado la realidad problemática y haber evidenciado las debilidades o deficiencias de la empresa se plasma la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022?, asimismo la investigación se justifica en tres ámbitos importantes que valida el

trabajo de investigación, en lo social, porque busca recoger información real de la percepción de los trabajadores en las diversas tiendas comerciales y con ello realizar estrategias de mejora que ayuden a las empresas. En lo práctico, ya que a partir de los resultados se evidenciará las diferentes deficiencias y debilidades, así como las fortalezas que tienen las empresas y a partir de ello mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores con la intención de incidir en aumentar la productividad laboral en las tiendas comerciales. En lo metodológico, dado que, se plasmará un instrumento que ayudará a medir las variables, además servirá como modelo para otras investigaciones que tengan las mismas variables.

En toda investigación los objetivos son parte indiscutible, por lo que, el objetivo general es, Determinar la relación entre la productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022. Y como objetivos específicos se tiene: Describir el nivel de la productividad en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022, Identificar el nivel de satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022. Determinar la relación entre la Productividad y la dimensión desafíos en el trabajo de la satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022, Determinar la relación entre la Productividad y la dimensión remuneración justa de la satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022, Determinar la relación entre la Productividad y la dimensión Condición de la institución en el trabajo de la satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022 y Determinar la relación entre la Productividad y la dimensión apoyo y colaboración de la satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022.

Asimismo, la Hipótesis general es: H_1 : Existe relación directa y significativa entre la productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022. H_0 : No existe relación directa y significativa entre la productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este acápite se plasman los trabajos previos que se desarrollaron en diversos espacios o lugares los cuales serán de gran ayuda para comparar con los resultados, es así que en el ámbito internacional se tiene a Utami, Herlyna, Widiatna, Ariani & Karyati, (2020). Quien en su estudio de tipo correlacional y bajo un enfoque cuantitativo realizado en Bekasi, Indonesia. Se pudo concluir que, la satisfacción laboral se relaciona de manera positiva y directa a la productividad del trabajador, eso quiere decir que, a mejor percepción de satisfacción, mayor será la productividad en los colaboradores.

Senyamator, Minadzi, Dankyi y Maison (2019) en su artículo publicado sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores, desarrollado en el distrito sur de Asante Akim en el país de Ghana. Se tomó en cuenta el diseño descriptivo y con una muestra de 217. Se pudo concluir que la satisfacción laboral si tiene relación fuerte y positiva con la productividad ($r=0,870$), asimismo se encontró que no existe una satisfacción plena en los trabajadores y es por eso que la productividad también tiene limitaciones.

Asimismo, Vargas Vega, T. de J., Vizzuett Balderas, V., Amador Montiel, E., Becerra Córdova, L. E., & Villegas González, E. (2018) realizó un estudio acerca del impacto que tiene la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores, y tuvo como diseño a un estudio exploratorio y una muestra de 50 trabajadores, se pudo concluir a partir de un análisis estadístico en el software SPSS donde se obtuvo que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad. Asimismo, se obtuvo que el factor salario es el indicador negativo para la productividad.

Peñaranda, Quijano y Thomas (2019). Quien, al publicar su artículo sobre el nivel de satisfacción en un municipio de Pamplona, ciudad de Colombia, desarrollado bajo el enfoque cuantitativo y se aplicó un instrumento a 91 trabajadores los cuales reflejaron que no existe una satisfacción laboral y eso genera que no se pueda alcanzar los objetivos establecidos, es así que se

recomienda a los directivos realizar estrategias de mejora para que mejore la satisfacción y eso repercute en la productividad.

Xiaobin Shu, Yeming Gong, Jie Xiong, & Xin Hu. (2018). En su estudio publicado acerca de la satisfacción laboral y su repercusión en el rendimiento laboral (productividad), realizado en china a 121 empresas familiares, se pudo comprobar que el trabajador al sentirse satisfecho si afecta a su rendimiento ya que en su mayoría los trabajadores no pertenecen al entorno familiar y el nivel que se encontró es intermedio en lo que respecta a la satisfacción.

Embuldeniya (2017), quien en su estudio acerca de las consecuencias de la satisfacción laboral direccionado a la productividad en la industria textil, de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, se encontró que existe relación entre las variables de un nivel muy alto ($Rho = 0,968$) lo que comprueba y confirma la hipótesis del investigador, es por eso que a mayor satisfacción percibida mejor se realizará la productividad.

Rodríguez (2016) en cambio evaluó la satisfacción laboral y pudo evidenciar a partir de un estudio transversal con dos grupos considerados en la muestra que, la satisfacción laboral que se encontró por cada grupo fue diferente, dado que en los trabajadores del sector sanitario si se percibió una preocupación por los riesgos que presentaba su labor y por ende una insatisfacción laboral, mientras que los colaboradores del sector educativo se preocupaban por las condiciones de trabajo.

Asimismo, en el ámbito nacional se tiene a Piscocya D. (2021) al realizar su estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad en una entidad de la ciudad de Chiclayo, se aplicó dos cuestionarios los cuales fueron llenados por los 70 colaboradores administrativos, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, se llegó a la conclusión que el 40% de los trabajadores mencionan que la satisfacción es pésima, y en lo que respecta a la productividad se tiene que el 37% de los trabajadores indican un nivel deficiente, en cuanto a su relación se encontró que si existe dicha afirmación entre las variables ya que se obtuvo al comprobar la prueba de hipótesis una significancia menor al 0,05 lo que equivale a

firmar la hipótesis del investigador, asimismo se encontró una relación alta ($Rho = 0,762$) entre dichas variables.

Herquinio R. (2018) quien desarrolló una investigación acerca de la satisfacción laboral y productividad en atención al público de una empresa. De tipo básico y diseño no experimental, se aplicó un instrumento a los colaboradores de la entidad los cuales al responder dicho cuestionario se obtuvo como resultado que, existe relación entre las dos variables con un valor de $Rho = 0,688^{**}$, asimismo se obtuvo un nivel de satisfacción muy adecuado y también se obtuvo un nivel muy adecuado en lo que respecta a la productividad.

Guillermo Y. (2018) en su investigación sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad en los colaboradores de una entidad se pudo observar que, a partir de un estudio cuantitativo, de un diseño no experimental de alcance correlación, se utilizó dos instrumentos los cuales se aplicaron a 141 colaboradores de la institución y se obtuvo los siguientes resultados: existe relación entre dichas variables dado que su significancia fue menor al 0,05 y con un alto grado de relación ($Rho = 0,841$), en lo que respecta al nivel de satisfacción se pudo encontrar que los trabajadores si reportan un nivel bueno y para la productividad también se encontró un nivel favorable.

Cruz (2018) en el estudio que realizó en la empresa fortel acerca de la satisfacción laboral y la productividad, tuvo como muestra a 60 colaboradores y su enfoque cuantitativo, asimismo el diseño fue no experimental de alcance correlacional, se utilizó la prueba de Rho de Spearman dado que los datos no tienen tendencia normal y se concluye que, existe una relación positiva de grado considerable ($Rho = 0,704$), por otro lado el nivel de satisfacción laboral que se encontró fue medio con un 38% y en lo que respecta a la productividad también se encontró un nivel regular con un 44%.

López y Pomasoncco (2018) también encontró relación en su estudio acerca de la satisfacción laboral y la productividad en una Red de Salud. Fue de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, se aplicó dos instrumentos el cual permitió medir a las variables a una muestra de 118 personas. Se pudo concluir que, existe relación moderada entre las dos variables ($r = 0,753$) y en lo que respecta a la

satisfacción laboral se encontró un nivel favorable y en lo que respecta a la productividad también se encontró un nivel favorable.

Después de haber evidenciado trabajos similares, pero en otro contexto se establece el fundamento teórico de las variables y partiendo por la primera variable que es la satisfacción laboral, se han encontrado diversos autores que clarifican su definición, es así que, según Sironi (2019) y Eliyana y Ma'arif (2019) argumentan que es el nivel de satisfacción que interioriza un individuo con respecto a la labor que realiza en la entidad donde labora, asimismo Salessi y Omar (2016) lo define como un sentimiento que tiene una persona al realizar un trabajo de manera positiva y el logro que la actividad representa dentro de la institución. También lo definen como el estado emocional y actitudinal que tiene el trabajador para realizar las actividades encomendadas en el entorno del trabajo (Gyamfi, 2014; Robbins et. al., 2013).

La satisfacción laboral es importante y trascendental en una entidad o institución tanto pública como privada y es un tema de interés ya que las personas necesitan de las entidades para desarrollarse de manera personal y profesional y por consiguiente las instituciones necesitan de los trabajadores para lograr los objetivos y con ello mostrarse en el mercado (Victoria, Osorio-Barreto y Díaz-Jurado, 2021) es así que para medir la satisfacción laboral se puede desarrollar de diversas formas, desde una entrevista individual, focus group o una encuesta con la participación del entorno laboral en una entidad o empresa (Gonzales, 2015). Ya que existen factores que se relacionan directamente con la satisfacción y muchas veces afectan al trabajador en su rendimiento, tal es así que, Duarte (2014) menciona en su investigación que un trabajador para que rinda su capacidad debe sentirse tranquilo y feliz, es por eso que se debe plantear retos en el trabajo, involucramiento en toma de decisiones que se relacione con su labor, además de ser reconocido por la actividad que realiza por parte de la entidad y las condiciones con la cual trabaja genera una expectativa positiva en el colaborador y su productividad es total.

En el ámbito privado se ha encontrado mayor nivel de satisfacción ya que el mercado sigue evolucionando es por ello que, las empresas necesitan estar siempre en la vanguardia de la competitividad y su base fundamental es el

trabajador para lograr las metas establecidas (Sanabria, 2015). Pero muchas veces es escaso la mano de obra calificada para desempeñarse en el trabajo (Martins y Sandoval 2021) y eso genera limitaciones dentro del desarrollo laboral. Es por eso que realizan diversas estrategias para que el trabajador se sienta más cómodo en su labor que desempeña ya que la estabilidad personal y profesional, aunado al soporte de la gestión tiene un papel preponderante para que el trabajador se sienta contento (Tracey y Lethukuthula, 2018).

Existen diversas teorías que ayudan a entender y medir la satisfacción laboral, una de ellas es la teoría de los dos factores (intrínseca y extrínseca) los cuales engloban la percepción del trabajador, en lo intrínseco se valúa el reconocimiento, logro, autonomía, entre otros aspectos personales y en lo extrínseco se evalúa el salario, el lugar de trabajo, beneficios complementarios, entre otros aspectos que rodea al trabajador (Hussain, Ali, Mumtaz, Rani y Muhammad, 2016). Otra de las teorías que se tomó en cuenta es la definida por Tansel y Gazioglu (2016) quien establece 4 factores claramente marcadas que son, incidencia al trabajo, remuneración acorde al trabajo desempeñado, estado de desarrollo en el trabajo y respeto y colaboración en el trabajo. Es así que, Abdallah, Sayed, y Ismail (2019), mencionan que la satisfacción parte por hacer sentir al trabajador que es importante en el trabajo, desarrollar políticas en beneficio personal y profesional, además de una estabilidad laboral, eso genera que el colaborador se sienta tranquilo y pueda rendir su mayor capacidad.

A partir de lo estudiado se tomó en cuenta la teoría mencionada por Rodríguez y Sanabria (2014) quien en su Investigación determina 4 dimensiones esenciales para medir la satisfacción laboral: desafíos en el trabajo, remuneraciones justas, condición de la institución en el trabajo y apoyo y colaboración. Para la primera dimensión que es desafíos en el trabajo se considera las habilidades y capacidades que adquiere el trabajador para desarrollar las actividades en la empresa con supervisión permanente para realizar un buen trabajo, además Tansel y Gazioglu (2016), refuerza esta dimensión porque explica que todo trabajo debe ser desarrollado aplicando el conocimiento, habilidad y esfuerzo adquirido por el trabajador.

Para la segunda dimensión que es remuneraciones justas, el colaborador percibe que la entidad es equitativa con respecto al salario y la actividad que desempeña, además del reconocimiento a la labor y productividad que realiza a través de incentivos económicos. Además, Porter, L. W., Mowday, R., & Bouliam, P. (2016). Mencionan que las remuneraciones influyen también en la satisfacción laboral de los colaboradores y en el compromiso que tienen hacia la institución.

Para la dimensión condición de la institución en el trabajo, se refiere al aspecto físico y seguro que presenta la institución o empresa para realizar el trabajo, asimismo la limpieza y el orden como los materiales que se debe tener para desarrollar la actividad. Palma (2004) menciona también que las condiciones físicas y materiales son parte de la labor diaria que realiza el trabajador y facilita su labor.

Para la dimensión apoyo y colaboración, se refiere a la ayuda que recibe el trabajador para cumplir su labor, se considera lo siguiente: capacitaciones que realiza la institución para mejorar su habilidad y capacidad, transmisión del conocimiento a partir de la labor que realiza, la relación interpersonal entre trabajadores y jefes con la intención de lograr los objetivos de la entidad o empresa. Asimismo, Palma (2004) indica que las relaciones sociales son importante para el desarrollo de los objetivos dado que el trabajo es colaborativo si es que se desea alcanzar una meta.

Con respecto a la segunda variable de estudio, tenemos a la productividad laboral, que es una arista clave en toda empresa, institución u organización, siendo desempeñado por el capital humano que es considerado el factor clave e importante para generar productividad en un determinado periodo de tiempo; es así que, en la actualidad los líderes de las organizaciones tienen la labor de motivar a su personal, para que éstos, respondan y se identifiquen en toda su plenitud con la labor que realizan demostrando productividad eficiente y eficaz (Ventrua, 2020). Es por ello que, la productividad laboral está determinada en función a la producción por un determinado periodo laborado cuantificado en base a la relación de la producción, ingreso o ventas con las horas trabajadas en un determinado tiempo (INEGI, 2016). Además, Utari, Iswoyo, Chamariyah, Waras, Mardiana, Rusdiyanto, & Hidayat (2021) define a la productividad como la interacción entre los recursos usados (entrada) y los resultados (salida).

Por otro lado, Falconi (2016) manifiesta que es importante establecer políticas laborales en las organizaciones donde se establezcan proyectos de capacitaciones acordes con la especialidad del trabajador para fortalecer sus habilidades y potencialidades; y esto genere la satisfacción de los trabajadores y por ende sean productivos y competitivos. Por lo que, D Alessio (2012) sostiene que la productividad laboral es la producción eficiente que realiza el trabajador utilizando los recursos, servicios y bienes con los que cuenta la organización en un determinado periodo de tiempo y en función a las horas trabajadas.

Así también, Valente y Ramírez (2017) manifiestan que la productividad laboral es el nivel de rendimiento que demuestra el trabajador en ejecutar una actividad o tarea poniendo de manifiesto sus habilidades, destrezas y motivación en el proceso productivo para cumplir con lo establecido en un determinado tiempo y de esta manera se sume al logro de los objetivos y metas institucionales.

Fontalvo-Herrera, De La Hoz-Granadillo y Morelos-Gómez (2017) también coinciden con los anteriores autores en establecer que la productividad laboral es la relación que existe entre el volumen total de la producción y los recursos y bienes empleados por el recurso humano para alcanzar un alto nivel de producción; es decir la relación que existe entre la salida y la entrada de un proceso de producción. Así también, alcanzar altos estándares de productividad es transformar la materia prima en productos útiles donde el capital humano juega un papel importante para alcanzar esa meta orgnizacional.

Según Robbins y Judge (2013) sostienen que productividad está relacionada con la eficiencia y eficacia; es decir la productividad de la empresa se ve reflejado en la transformación del insumo en productos de alta calidad de tal manera que permita incrementar el nivel económico, la competitividad y mejorar la calidad de vida.

Ahora bien, se describe la teoría sustantiva de la productividad, el cual manifiesta que la rentabilidad aunada al desarrollo organizacional cumple una función importante al crecimiento empresarial, ya que se pretende cumplir con las metas establecidas a partir de la satisfacción del trabajador (Chiavenato, 2009 Y Arencibia, 2009). Es así que, a partir de lo estudiado se tomó como base teórica a

lo investigado por Cuesta y Valencia (2010) quien en su estudio pudo reflejar 3 aspectos importante que son: Condiciones laborales y tiempo para las actividades, eficiencia y eficacia.

Para la dimensión Condiciones laborales y tiempo para las actividades se refiere al proceso por el cual el trabajador desarrolla la tarea asignada, tomando en cuenta el tiempo, el rendimiento, la tecnología y el resultado con el fin de lograr los objetivos esperados (Cuesta y Valencia, 2010).

En la dimensión eficiencia, se conceptualiza como el resultado oportuno de la actividad encomendada y en la manipulación de los recursos, es así que se tomó en cuenta los recursos, el costo y beneficio, además del control (Cuesta y Valencia, 2010; Chiavenato, 2009 y Robbins y Judge, 2013).

Por último, para la dimensión eficacia, se refiere a la realización de las actividades que debe desarrollar el trabajador tomando en cuenta la optimización de los recursos y el tiempo requerido, es así que se tomó en cuenta los siguientes atributos: capacidad del trabajador, los recursos usados y la comparación de los resultados con los objetivos esperados (Chiavenato, 2012; Cuesta y Valencia, 2010 y Robbins y Judge, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

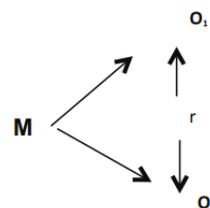
Una investigación debe tener una línea base para su desarrollo es por ello que se tomó en cuenta al enfoque cuantitativo porque se quiere medir la satisfacción laboral y la productividad del trabajador, con la intención de poder corroborar la hipótesis y responder a la investigación (Esteban, 2018)

El tipo de investigación el cual se considera en la investigación es el básico ya que se busca incrementar el conocimiento de la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores a partir del análisis teórico de dichas variables (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de Investigación:

El diseño que se consideró en la investigación es el no experimental de alcance correlacional, ya que no se pretende alterar la información recogida de manera natural como se muestra en la realidad y además se busca verificar la relación entre las variables de estudio y con ello responder al objetivo general planteado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El esquema de correlación es:



Dónde:

M = Trabajadores de las tiendas comerciales

O1 = productividad laboral.

O2 = satisfacción laboral.

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Productividad laboral: Variable cualitativa

Definición conceptual

Productividad laboral: Se define como la actividad que desarrolla la persona en la empresa ya que es el eje principal y no solo a las maquinarias y productos (Cuesta y Valencia, 2010).

Definición operacional

Es la acción que realiza el trabajador en una empresa con la intención de cumplir los objetivos encomendados y se medirá a través de un cuestionario que mide 3 aspectos importantes como son: condiciones laborales y tiempo para las actividades, eficiencia y eficacia. Así también se tomará en cuenta la escala de Likert para las opciones de respuesta.

Indicadores: Tiempo de trabajo, Estándares de rendimiento, Tecnología, Recursos, Relación costos y beneficios, Habilidades, Recursos utilizados, Resultados obtenidos, Comparación entre los resultados y los objetivos previstos

Satisfacción laboral: Variable cualitativa

Definición conceptual

Satisfacción laboral: Es el estado emotivo de manera positiva el cual es evaluado por la entidad a partir de la labor y la experiencia del trabajador (Rodríguez y Sanabria, 2014).

Definición operacional

parte por la percepción del colaborador y es el agrado que siente el trabajador para realizar una acción y se medirá a través de un cuestionario que mide 4 aspectos importantes como son: desafíos en el trabajo, remuneraciones justas, condiciones de la institución en el trabajo y apoyo y colaboración y consta de 16 ítems los cuales tienen opciones de preguntas con su base a escala de Likert.

Indicadores: Superación, Desempeño, Reconocimiento, empleabilidad, Participación, Salario, Crecimiento laboral, Equidad, Cumplimiento de ley, Capacidad de material, Método de trabajo, Relaciones interpersonales, Esfuerzo y comunicación y Compromiso

Escala de medición: La escala indicada es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Para el análisis de la investigación se tomó como población a los trabajadores de las tiendas comerciales que tienen el rubro de locería el cual se asume en un total de 58, ya que la población es la totalidad de individuos que tienen características similares y a los cuales se realizará un estudio (Monje, 2011).

Inclusión: trabajadores contratados por las tiendas comerciales, ser mayor de 18 años y tener más de 3 meses en la tienda comercial.

Exclusión: clientes, tener menos de 18 años y tener menos de 3 meses trabajando

3.3.2 Muestra: En lo que respecta a la muestra se tomó en cuenta a toda la población, es por eso que la muestra será censal, es decir los 58 trabajadores de las tiendas comerciales y luego se realizará el análisis estadístico para obtener los resultados y generalizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.3.3 Muestreo: la técnica utilizada es el muestreo probabilístico dado que a partir de los trabajadores cualquiera de ellos puede ser escogido.

3.3.4 Unidad de análisis: Un trabajador de una empresa del sector locería de Chimbote.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio se tomó en cuenta la técnica de la encuesta y esto se fundamenta bajo la teoría establecida por Hernández y Duana (2020), quienes sostienen que las técnicas de recolección de la información son procedimiento que se encuentra relacionados con el método de investigación, asimismo los instrumentos que se consideraron en la investigación fueron dos, uno para medir la productividad laboral que consta de 20 ítems y se sub dividen en 3 partes según sus dimensiones y el otro instrumento para medir la satisfacción que consta de 23 ítems y se subdividen en 4 partes según sus dimensiones establecidas.

Los instrumentos pasaron por dos aspectos fundamentales para ser aplicados, validez y confiabilidad, en lo que corresponde a la validez se tomó en cuenta la validez de contenido bajo el contexto de juicio de expertos, donde se consideró a 2 expertos y especialistas en la variable y a un metodólogo para evaluar los instrumentos.

En lo que respecta a la confiabilidad se tomó como prueba de análisis al alfa de Cronbach, el cual establece la fiabilidad del instrumento a partir de los ítems y si el coeficiente que se obtiene es mayor a 0,70 se determina su confiabilidad.

3.5. Procedimiento

La investigación partió de la realidad que aqueja a la sociedad y direccionando a los colaboradores de las tiendas comerciales para reflejar el nivel de satisfacción y a partir de ello medir la productividad, se consideró las autorizaciones de las tiendas comerciales a las cuales se les aplicarán los instrumentos con el fin de recoger los datos y luego procesarlos por medio del software SPSS versión 25, se informó a los participantes el objetivo de la investigación y la importancia de su participación, luego se aplicó los instrumentos validados y con confiabilidad alta, para obtener los resultados los cuales confirmarían o no la hipótesis de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis estadístico que se tomó en cuenta es el descriptivo e inferencial, en lo que respecta al descriptivo se consideró las tablas y figuras de los niveles de cada variable y también de las dimensiones, arrojando los resultados que pueden ser positivos o negativos.

En el análisis inferencial se consideró primero la prueba de normalidad para poder evidenciar la tendencia de los datos, si los datos tienen tendencia normal se aplicará la prueba de correlación de Pearson, si los datos no tienen una tendencia normal se tomará en cuenta la prueba de correlación de Spearman. Los softwares en donde se procesarán los datos son el SPSS versión 25 y el Excel.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación aplica los aspectos éticos de la investigación científica, además de las normativas que establece la Universidad Cesar Vallejo según resolución N° 0340 – 2021 donde se establecen y cumplen los siguientes criterios:

El principio de autonomía, ya que el participante debe conocer y estar informado acerca de la investigación el cual va a participar, además de poder retirarse cuando así lo desee. También se considera como base a la protección de la privacidad de los que participarán en la muestra dado que la información recogida solo servirá para la investigación. Respeto a las personas, ya que por encima de la investigación está la persona y eso se entiende que la persona es el sujeto participante y en todo momento sus derechos no deben ser vulnerados. Justicia, se refiere a que toda persona tiene el derecho a ser elegido, sin discriminarla. Integridad científica, se refiere al profesionalismo y cuidado de la información obtenida por parte de los participantes.

IV. RESULTADOS

Los resultados que se plasmaron en este capítulo parten de la base de datos establecida y obtenida de la recopilación de la información a partir de la aplicación de los instrumentos que pasaron por validez y confiabilidad y se han distribuido en dos claras divisiones, en objetivos descriptivos y objetivos inferenciales los cuales se detallan a continuación.

4.1. Objetivos Descriptivos

Objetivo específico 1: Describir el nivel de la productividad en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022

Tabla 1

Nivel de productividad laboral en empresas comerciales del rubro de locería

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	29	50%
Medio	28	48,3%
Bajo	1	1,7%
Total	58	100%

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: La tabla 1, refleja las opiniones de los participantes a los cuales se les encuestó y se obtuvo como resultado que el nivel con mayor aceptación es el alto con un 50%, continúa el nivel regular con un 48,3% y por último el nivel bajo con un 1,7% en lo que respecta a la variable productividad laboral.

Tabla 2

Nivel de productividad laboral según sus dimensiones

Nivel	Condiciones laborales y tiempo para las actividades		Eficiencia		Eficacia	
	F	%	f	%	f	%
Alto	18	31%	25	43,1%	32	55,3%
Medio	39	67,3%	32	55,3%	25	43,1%
Bajo	1	1,7%	1	1,7%	1	1,7%
Total	58	100	58	100	58	100

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: La tabla 2, refleja las opiniones de los participantes a los cuales se les encuestó y se obtuvo como resultado que la dimensión condiciones laborales y tiempo para las actividades tiene mayor porcentaje en el nivel regular con un 67,30%, en el nivel alto se observa que la dimensión eficacia es la que tiene mayor porcentaje con un 55,30% y en el nivel bajo todos tienen el mismo porcentaje el cual es 1,70%.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral en empresas comerciales del rubro de lojería

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	34,5%
Medio	37	63,8%
Bajo	1	1,7%
Total	58	100%

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: La tabla 3, refleja las opiniones de los participantes a los cuales se les encuestó y se obtuvo como resultado que el nivel con mayor aceptación es el regular con un 63,8%, continua el nivel alto con un 34,5% y por último el nivel bajo con un 1,7% en lo que respecta a la variable Satisfacción laboral.

Tabla 4

Nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones

Nivel	Desafíos en el trabajo		Remuneraciones justas		Condiciones de la Institución		Apoyo y Colaboración	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	17	29,3%	15	25,9%	15	25,9%	15	25,9%
Medio	40	69%	42	72,4%	42	72,4%	42	72,4%
Bajo	1	1,7%	1	1,7%	1	1,7%	1	1,7%
Total	58	100	58	100	58	100	58	100

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: La Tabla 4, refleja las opiniones de los participantes a los cuales se les encuestó y se obtuvo como resultado que las dimensiones alcanzaron un nivel regular con un 72,40%, en cambio la dimensión desafíos en el trabajo alcanzó un nivel alto con un 69% y en el nivel bajo todos tienen el mismo porcentaje el cual es 1,70%.

4.2. Objetivos inferenciales

En este apartado se plasmó los resultados obtenidos según los objetivos inferenciales y fueron procesados en el software SPSS versión 26.

Objetivo General: Determinar la relación entre la productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022.

Tabla 5

Asociación entre los niveles de la productividad y la satisfacción laboral.

Niveles		Niveles de productividad laboral				
		Alto	Medio	Bajo	Total	
Satisfacción laboral	Alto	f	17	3	0	20
		%	29,3%	5,2%	0%	34,5%
	Medio	f	12	25	0	37
		%	20,7%%	43,1%	0%	63,8%
	Bajo	f	0	0	1	1
		%	0%	0%	1,7%	1,7%
	Total	f	29	28	1	58
		%	50%	48,3%	1,7%	100,0%

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: Al observar la tabla 5 se puede interpretar según las opiniones de los encuestados que el nivel regular es el que tiene mayor aceptación con un 43,1% tanto en la satisfacción laboral como en la productividad laboral, asimismo en el nivel alto se aprecia un porcentaje de 29,3% para ambas variables y en lo que respecta al nivel bajo se obtuvo un porcentaje de 1,7% para ambas variables.

Tabla 6

Asociación entre la productividad y la satisfacción laboral

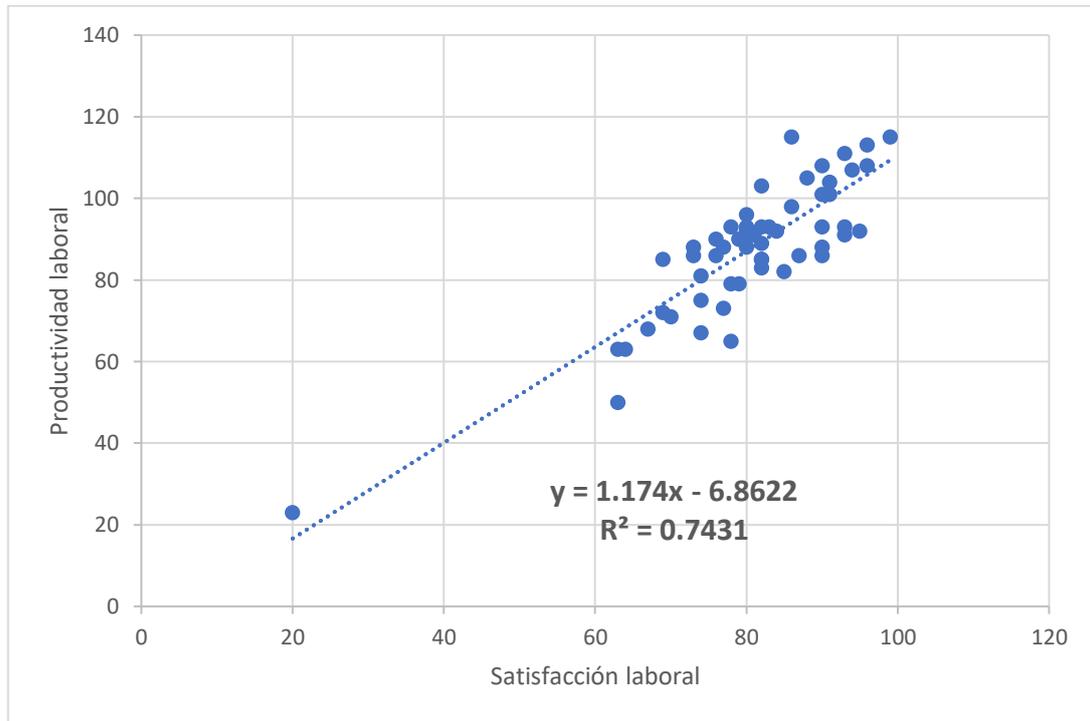
Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	P-valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,536**	0,105	0,000
N de casos válidos		58		

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: En la tabla 6 se observa la asociación entre la productividad y la satisfacción laborales bajo la prueba de correlación Tau – b- Kendall, el cual se obtuvo un nivel moderado y de manera directa en las puntuaciones de ambas variables (P-valor = 0,000, T= +0,536).

Figura 1.

Dispersión entre las puntuaciones de la productividad y satisfacción laboral.



Descripción: La figura 1 muestra que los datos tienen una tendencia forma creciente y directa, es por eso que se puede afirmar que a mayor satisfacción la productividad también aumentará, esta afirmación es sustentada bajo el modelo de regresión lineal el cual refleja que la pendiente es positiva ($m = +1.174$), además de un coeficiente de determinación de $r^2 = 0,7431$ lo que predice que la satisfacción laboral incide en un 74,31% en la productividad laboral y eso indica que si existe asociación entre las variables.

Conforme al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la Productividad y la dimensión desafíos en el trabajo de la satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022

Tabla 7

Tabla cruzada de la productividad laboral y desafíos en el trabajo

Niveles		Niveles de la productividad laboral				
		Alto	Medio	Bajo	Total	
Desafíos en el trabajo	Alto	f	15	2	0	17
		%	25,9%	3,4%	0%	29,3%
	Medio	f	14	26	0	40
		%	24,1%	44,8%	0%	69%
	Bajo	f	0	0	1	1
		%	0%	0%	1,7%	1,7%
Total		f	29	28	1	58
		%	50%	48,3%	1,7%%	100,0%

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: Al observar la tabla 7 se puede interpretar según las opiniones de los encuestados que el nivel regular es el que tiene mayor aceptación con un 44,8% tanto en la dimensión desafío en el trabajo como en la productividad laboral, asimismo en el nivel alto se aprecia un porcentaje de 25,9% para ambas variables y en lo que respecta al nivel bajo se obtuvo un porcentaje de 1,7% para ambas variables.

Tabla 8

Relación entre la productividad laboral y el desafío en el trabajo

Rho de Spearman		Desafío en el trabajo
Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	0,620**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	58

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: La tabla 8 refleja una puntuación que indican que si existe relación muy significativa y con un grado alto (Sig. = 0,000 y Rho = 0,620) entre la dimensión desafío en el trabajo y la productividad laboral en dicha entidad.

Conforme al objetivo específico 4: Determinar la relación entre la Productividad y la dimensión remuneración justa de la satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022

Tabla 9

Tabla cruzada de la productividad laboral y remuneración justa

Niveles		Niveles de productividad laboral			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Remuneración justa	Alto	f	14	1	0	15
		%	24,1%	1,7%	0%	25,8%
	Medio	f	15	27	0	42
		%	25,9%	46,6%	0%	72,5%
	Bajo	f	0	0	1	1
		%	0%	0%	1,7%	1,7%
Total		f	29	28	1	58
		%	50%	48,3%	1,7%	100%

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: Al observar la tabla 9 se puede interpretar según las opiniones de los encuestados que el nivel regular es el que tiene mayor aceptación con un 46,6% tanto en la dimensión remuneración justa como en la productividad laboral, asimismo en el nivel alto se aprecia un porcentaje de 24,1% para ambas variables y en lo que respecta al nivel bajo se obtuvo un porcentaje de 1,7% para ambas variables.

Tabla 10

Relación entre la productividad laboral y remuneración justa

	Rho de Spearman	Remuneración justa
Productividad laboral	Coeficiente de correlación	0,563**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	58

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: La tabla 10 refleja una puntuación que indican que si existe relación muy significativa y con un grado moderado (Sig. = 0,000 y Rho = 0,563) entre la dimensión remuneración justa y la productividad laboral en dicha entidad.

Conforme al objetivo específico 5: Determinar la relación entre la Productividad y la dimensión Condición de la institución en el trabajo de la satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022.

Tabla 11

Tabla cruzada de la productividad laboral y condición de la institución en el trabajo

Niveles		Niveles de la productividad laboral			Total	
		Alto	Medio	Bajo		
Condición de la institución en el trabajo	Alto	f	14	1	0	15
		%	24,1%	1,7%	0%	25,8%
	Medio	f	15	27	0	42
		%	25,9%	46,6%	0%	72,5%
	Bajo	f	0	0	1	15
		%	0%	0%	1,7%	25,8%
Total		f	29	28	1	58
		%	50%	48,3%	1,7%	100%

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: Al observar la tabla 11 se puede interpretar según las opiniones de los encuestados que el nivel regular es el que tiene mayor aceptación con un 46,6% tanto en la dimensión condiciones de la institución en el trabajo como en la productividad laboral, asimismo en el nivel alto se aprecia un porcentaje de 24,1% para ambas variables y en lo que respecta al nivel bajo se obtuvo un porcentaje de 1,7% para ambas variables.

Tabla 12

Relación entre la productividad laboral y condición de la institución en el trabajo

		Condiciones de la institución en el trabajo
		Rho de Spearman
Productividad laboral	Coefficiente de correlación	0,580**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	58

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: La tabla 12 refleja una puntuación que indican que si existe relación muy significativa y con un grado moderado (Sig. = 0,000 y Rho = 0,580) entre la dimensión condición de la institución en el trabajo y la productividad laboral en dicha entidad.

Conforme al objetivo específico 6: Determinar la relación entre la Productividad y la dimensión apoyo y colaboración de la satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022.

Tabla 13

Tabla cruzada de la productividad laboral y apoyo y colaboración

Niveles		Niveles de la productividad laboral				
		Alto	Medio	Bajo	Total	
Apoyo y colaboración	Alto	f	14	1	0	15
		%	24,1%	1,7%	0%	25,8%
	Medio	f	15	27	0	42
		%	25,9%	46,6%	0%	72,5%
	Bajo	f	0	0	1	1
		%	0%	0%	1,7%	1,7%
Total		f	29	28	1	58
		%	50%	48,3%	1,7%	100%

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: Al observar la tabla 13 se puede interpretar según las opiniones de los encuestados que el nivel regular es el que tiene mayor aceptación con un 46,6% tanto en la dimensión apoyo y colaboración como en la productividad laboral, asimismo en el nivel alto se aprecia un porcentaje de 24,1% para ambas variables y en lo que respecta al nivel bajo se obtuvo un porcentaje de 1,7% para ambas variables.

Tabla 14

Relación entre la productividad laboral y apoyo y colaboración

Rho de Spearman	Apoyo y colaboración	
	Coeficiente de correlación	0,602**
Productividad laboral	Sig. (bilateral)	0,000
	N	58

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: La tabla 14 refleja una puntuación que indican que si existe relación muy significativa y con un grado alto (Sig. = 0,000 y Rho = 0,602) entre la dimensión apoyo y colaboración y la productividad laboral en dicha entidad.

4.3. Contrastación de hipótesis

Para comprobar la hipótesis se tomó en cuenta en primera instancia la prueba de normalidad con el fin de establecer la orientación de los datos en tendencia normal o no, es así que se consideró la prueba de ajuste de Kolmogorov – Smirnov, el cual arrojó como resultado lo siguiente:

Tabla 15

Prueba de ajuste para las variables productividad y satisfacción laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Productividad laboral	0,126	58	0,023
Satisfacción laboral	0,157	58	0,001

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: La tabla 15 refleja que los datos no tienen una orientación con tendencia normal ($\text{sig} < 0,05$), es por eso que, las pruebas de correlación no paramétricas son las más adecuadas para utilizar. Es así que, se recomienda el uso de la de correlación Rho de Spearman.

Hipótesis general:

H1: Existe relación directa y significativa entre la productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022, H0: No existe relación directa y significativa entre la productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022.

Tabla 16

Relación entre la productividad y satisfacción laboral

	Rho de Spearman	Productividad laboral
	Coeficiente de correlación	0,619**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0,000
	N	58

Nota. Tabla de elaboración propia que muestra los niveles de la productividad laboral (Matriz de puntuaciones Anexo 5).

Descripción: La tabla 16 refleja una puntuación que indican que si existe relación muy significativa y con un grado alto (Sig. = 0,000 y Rho = 0,619) entre la satisfacción laboral y la productividad en dicha entidad.

V. DISCUSIÓN

Para este capítulo se discute lo encontrado en esta investigación, desde los resultados encontrados bajo el proceso estadístico con los antecedentes incluidos y con el marco teórico plasmado para poder visualizar mejor la evolución de las variables y así poder incrementar el conocimiento.

Es así que, toda institución busca cumplir con los objetivos trazado, en tal sentido los trabajadores cumplen un rol trascendental para ese proceso y para lograrlo necesita estar tranquilo y satisfecho en el área en el que labora por eso Robbins y Judge (2013) indica que el trabajador debe estar satisfecho ya que es una condición emocional donde interactúan diversos factores como las actitudes, asimismo los sentimientos y por último, las emociones positivas orientado al espacio donde labora y ello genera que se realice un buen desempeño y produzca de una manera eficiente su labor en la institución.

Después de haber evidenciado las virtudes y también las dificultades dentro del proceso de investigación se plasmó la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022? Y con ello se plasmó los objetivos para lograr responder a la pregunta establecida es por ello que el objetivo general fue determinar la relación entre la productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022, es así que al procesar los datos y plasmar los resultados, se encontró relación entre las dos variables, en tanto se interpreta que si se incrementa la satisfacción laboral la productividad del trabajador va a ser más eficiente.

Del objetivo general que fue determinar la relación entre la productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022 se encontró que, según la tabla 16 refleja una puntuación que indican que si existe relación muy significativa y con un grado alto (Sig. = 0,000 y Rho = 0,619) entre las variables de estudio. Dichos resultados son corroborados por Utami, Herlyna, Widiatna, Ariani & Karyati, (2020). Quien al realizar una investigación sobre la

satisfacción laboral y su relación con la productividad realizado en Bekasi, Indonesia. Se pudo concluir que, la satisfacción laboral se relaciona de manera positiva y directa a la productividad del trabajador, eso quiere decir que, a mejor percepción de satisfacción, mayor será la productividad en los colaboradores. Asimismo, Senyameator et ál. (2019) en su artículo publicado sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores, desarrollado en el distrito sur de Asante Akim en el país de Ghana. Se evidencio que, la satisfacción laboral si tiene relación fuerte y positiva con la productividad ($r=0,870$), es por eso que si los trabajadores no tienen una satisfacción plena afecta en la productividad y desempeño en cumplir plenamente su trabajo. También se encontró evidencias parecidas con lo estudiado por, Vargas et ál. (2018) quien realizó un estudio acerca del impacto que tiene la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores, los cuales mostraron en sus hallazgos que si se encontró relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad.

Por otro lado, también se encontró evidencias similares con los resultados obtenidos por Xiaobin Shu, Yeming Gong, Jie Xiong, y Xin Hu. (2018). Quienes en su estudio publicado acerca de la satisfacción laboral y su repercusión en el rendimiento laboral (productividad), se pudo comprobar que el trabajador al sentirse satisfecho si afecta a su rendimiento ya que en su mayoría los trabajadores no pertenecen al entorno familiar. También Embuldeniya (2017), pudo encontrar similares resultados dado que en su estudio acerca de las consecuencias de la satisfacción laboral direccionado a la productividad en la industria textil, se halló la existencia de relación entre las variables de un nivel muy alto ($Rho = 0,968$) lo que comprueba y confirma la hipótesis del investigador, es decir, a mayor satisfacción percibida mejor se realizará la productividad.

También se encontró relación entre las variables en estudio desarrollados a nivel nacional, es por eso que, Piscoya D. (2021) al realizar su estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad en una entidad de la ciudad de Chiclayo, se llegó a la conclusión que las dos variables guardan relación y de un nivel alto ($Rho = 0,762$), ese resultado confirma la hipótesis del investigador es por eso que encontró que si existe dicha relación entre las variables ya que se

obtuvo al comprobar la prueba de hipótesis una significancia menor al 0,05 lo que equivale a firmar la hipótesis del investigador. Además, Herquinio R. (2018) quien desarrolló una investigación acerca de la satisfacción laboral y productividad en atención al público de una empresa. Los resultados indican que, existe relación entre las dos variables con un valor de $Rho = 0,688^{**}$, y se pudo apreciar que los trabajadores están muy cómodos y satisfechos en el trabajo por ende realizar su productividad de manera eficiente. También Guillermo Y. (2018) encontró similitud a los resultados ya que en su investigación sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad en los colaboradores de una entidad se pudo observar que, existe relación entre dichas variables dado que su significancia fue menor al 0,05 y con un alto grado de relación ($Rho = 0,841$) y por último, Cruz (2018) también encontró relación de grado considerable ($Rho = 0,704$) entre la satisfacción laboral y la productividad.

Los resultados y los trabajos previos muestran que las variables si tienen relación, y eso es reforzado por algunos autores que indican que si el trabajador se siente cómodo y satisfecho puede lograr un desempeño deseable ya que la estabilidad personal y profesional cumple un rol esencial para que pueda generar una productividad de manera eficiente (Tracey y Lethukuthula, 2018; Victoria et ál., 2021).

Para el primer objetivo específico que es describir el nivel de la productividad en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022, se encontró como resultado reflejado en la tabla 1 que el nivel con mayor aceptación es el alto con un 50%, continua el nivel regular con un 48,3% y por último el nivel bajo con un 1,7%, esto quiere decir que los trabajadores realizan las actividades de la mejor manera según las tareas encomendadas. Ahora bien, existen trabajos previos que tienen similares resultados y uno de ellos es Herquinio R. (2018) quien desarrolló una investigación acerca de la satisfacción laboral y productividad en atención al público de una empresa. Donde se encontró un nivel muy adecuado en lo que respecta a la productividad. Ya que los clientes se sienten conforme con la atención recibida. Asimismo, Guillermo Y. (2018) También encontró similares resultados ya que en su investigación sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad en los colaboradores de una entidad se pudo observar que, la productividad laboral se

encontró en un nivel favorable. También Cruz (2018) quien realizó un estudio acerca de la satisfacción laboral y la productividad, donde se encontró un nivel regular con un 44%. Por último, se tiene a López y Pomasoncco (2018) quien realizó un estudio acerca de la satisfacción laboral y la productividad. Encontró resultados favorables en la productividad del trabajador ya que se esfuerzan por realizar un trabajo eficiente.

Por otro lado, se encontró trabajos que contradicen los resultados obtenidos ya que, Piscoya D. (2021) al realizar su estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad en una entidad de la ciudad de Chiclayo, encontró un nivel deficiente en lo que respecta a la productividad con un 37% según la percepción de los trabajadores.

A partir de lo encontrado se sustenta los resultados bajo diversos autores quienes consideran que el trabajador debe estar motivado e involucrado para rendir con plenitud su labor, es así que Ventrúa (2020) menciona que los líderes de las organizaciones tienen la labor de motivar a su personal, para que éstos, respondan y se identifiquen en toda su plenitud con la labor que realizan demostrando productividad eficiente y eficaz. Además, Además, Utari, Iswoyo, Chamariyah, Waras, Mardiana, Rusdiyanto, & Hidayat (2021) mencionan que la productividad es la interacción entre los recursos usados (entrada) y los resultados (salida). Reforzando lo encontrado se tiene a Valente y Ramírez (2017) quienes manifiestan que la productividad laboral es el nivel de rendimiento que demuestra el trabajador en ejecutar una actividad o tarea poniendo de manifiesto sus habilidades, destrezas y motivación en el proceso productivo para cumplir con lo establecido en un determinado tiempo y de esta manera se sume al logro de los objetivos y metas institucionales.

Es así que, para lograr los resultados esperados la empresa debe considerar al trabajador como instrumento fundamental en la realización de las diversas actividades y brindar el apoyo necesario y el confort que necesita para que lo realice. ya que la efectividad en la productividad se relaciona con el aspecto emotivo y personal del trabajador.

Para el segundo objetivo específico que es identificar el nivel de satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, se obtuvo como resultado que, según la tabla 3 se encontró un nivel regular con mayor aceptación (63,8%), seguidamente del nivel alto (34,5%) y por último el nivel bajo con un 1,7%. Dichos resultados son comparados con lo encontrado por Herquinio R. (2018) quien al realizar su estudio pudo encontrar que el nivel de satisfacción en los colaboradores es muy adecuado y eso parte porque la entidad se preocupa por establecer pautas y estrategias que ayuden al trabajador a lograr los objetivos. Asimismo, Guillermo Y. (2018) quien realizó un estudio relacionado a la satisfacción laboral verificó en sus resultados que el nivel que se diferencia de los demás es el bueno ya que la empresa busca que sus trabajadores estén cómodos para realizar su labor. Además, Cruz (2018) tuvo similar hallazgo en su estudio ya que se encontró un nivel medio con un 38% en la satisfacción laboral. También, López y Pomasoncco (2018) quienes al realizar su estudio pudo encontrar que el nivel que más refleja la opinión de los trabajadores es el favorable.

Por otro lado, existen diversas investigaciones que contradicen los hallazgos encontrados al procesar los datos, es así que, Senyamator et ál., (2019) en su publicación acerca de la satisfacción laboral encontró hallazgos que preocupan dado que en la institución no existe una satisfacción plena en los trabajadores. También se tiene a Peñaranda, Quijano y Thomas (2019). Quien, al publicar su artículo sobre el nivel de satisfacción laboral, encontró que no existe una satisfacción laboral y eso genera que no se pueda alcanzar los objetivos establecidos. Asimismo, Piscoya D. (2021), en su estudio pudo encontrar, que el 40% de los trabajadores mencionan que la satisfacción es pésima ya que la empresa lo que desea es que se cumpla con los objetivos sin tomar en cuenta al trabajador. Por último, Rodríguez (2016) al evaluar la satisfacción laboral pudo reflejar que por cada grupo resultados diferentes, pero en su contexto encontró de manera general un nivel desfavorable ya que los trabajadores percibieron una preocupación por los riesgos que presentaba su labor y por ende una insatisfacción laboral.

Dichos resultados se pueden fundamentar teóricamente porque según diversos autores enfocan a la satisfacción laboral como una variable importante y trascendental en una entidad o institución tanto pública como privada y es un tema

de interés ya que las personas necesitan de las entidades para desarrollarse de manera personal y profesional y por consiguiente las instituciones necesitan de los trabajadores para lograr los objetivos y con ello mostrarse en el mercado (Victoria et ál, 2021). Es por eso que las empresas del rubro de locería deben tomar en consideración los aspectos importantes en el entorno del trabajador como en su condición personal para que se sienta satisfecho y pueda rendir de manera óptima direccionado a cumplir con los objetivos institucionales.

Para los objetivos inferencias específicos se ha tomado en cuenta los siguientes objetivos específicos que son: Determinar la relación entre la Productividad y las dimensiones desafíos en el trabajo, remuneración justa Condición de la institución en el trabajo, apoyo y colaboración de la satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022. Es así, que los resultados avalan la relación entre la productividad laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral (desafío en el trabajo, Sig. = 0,000 y Rho = 0,620, tabla 8; remuneración justa, Sig. = 0,000 y Rho = 0,563, tabla 10; condición de la institución en el trabajo, Sig. = 0,000 y Rho = 0,580, tabla 12; apoyo y colaboración, Sig. = 0,000 y Rho = 0,602, tabla 14). Asimismo, al comparar los resultados se puede entender lo que expresan los siguientes autores, Fontalvo-Herrera, De La Hoz-Granadillo y Morelos-Gómez (2017) donde indicar que la productividad laboral se relaciona con diversos aspectos que presenta el trabajador, así como los recursos y bienes empleados por el recurso humano para alcanzar altos estándares de productividad. También lo definen como el estado emocional y actitudinal que tiene el trabajador para realizar las actividades encomendadas en el entorno del trabajo (Gyamfi, 2014; Robbins et. al., 2013). Entonces los resultados reflejan claramente que las entidades deben realizar diversas estrategias para incrementar las expectativas del trabajador en sus 4 dimensiones con el fin de mejorar la productividad.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Para el objetivo general, se encontró que existe relación y con un grado alto según las puntuaciones halladas (Sig. = 0,000 y Rho = 0,619) entre la variable satisfacción laboral y la productividad en las empresas comerciales del rubro de locería en Chimbote.
- Segundo.** Se obtuvo como resultado para la productividad laboral que responde al objetivo específico 1, un nivel alto con un 50% y en la dimensión condiciones laborales y tiempo para las actividades tiene mayor porcentaje en el nivel regular con un 67,30% y en el nivel alto se observa que la dimensión eficacia es la que tiene mayor porcentaje con un 55,30%, hay que tomar en cuenta que todas las dimensiones todavía existe el nivel bajo con un 1,7%.
- Tercera.** En lo que respecta a la satisfacción laboral que responde al objetivo específico 2, se tiene como nivel preponderante al regular con un 63,8% y las dimensiones que alcanzaron una puntuación similar en el nivel regular fueron remuneraciones justas, condiciones de la institución en el trabajo y apoyo y colaboración, en el nivel alto el que obtuvo mayor porcentaje fue la dimensión desafíos en el trabajo con un 69%.
- Cuarta.** Se encontró como resultado que existe un grado alto de relación entre la dimensión desafío en el trabajo con la productividad laboral (Sig. = 0,000 y Rho = 0,620) y con ello sustenta al objetivo específico 3.
- Quinta.** Se encontró como resultado que existe un grado moderado de relación entre la dimensión remuneración justa con la productividad laboral (Sig. = 0,000 y Rho = 0,563) y con ello sustenta al objetivo específico 4.
- Sexta.** Se encontró como resultado que existe un grado moderado de relación entre la dimensión condición de la institución en el trabajo con la productividad laboral (Sig. = 0,000 y Rho = 0,580) y con ello sustenta al objetivo específico 5.
- Séptima.** Se encontró como resultado que existe un grado alto de relación entre la dimensión apoyo y colaboración con la productividad laboral (Sig. = 0,000 y Rho = 0,602) y con ello sustenta al objetivo específico 6.

VII. RECOMENDACIONES

Este acápite parte de lo encontrado en la investigación desde las deficiencias y debilidades hasta incentivar estrategias para mejorar la satisfacción laboral y por ende la productividad de los colaboradores, es por ello que, se presentan las siguientes recomendaciones

A los encargados de las empresas comerciales

Primera. Implementar estrategias de motivación como incentivos salariales con la intención de generar en el trabajador cumplir a cabalidad con sus actividades encomendadas y con ello elevar la productividad.

Segundo. Proponer capacitaciones en atención al público y ventas a los trabajadores para que puedan lograr una mejor atención a los clientes, además de conocer algunas técnicas de ventas para lograr los objetivos institucionales.

Tercera. implementar acciones de control para evaluar constantemente el desempeño del trabajador y así poder conocer las dificultades o limitaciones que tiene el colaborador, además de conocer como se siente en la empresa, para luego realizar estrategias de mejora.

Cuarta. Capacitar a los trabajadores para fortalecer las habilidades blandas a través de diversas técnicas, como el coaching, reuniones e incentivar a los colaboradores con felicitaciones constantes con la intención de promover una satisfacción plena.

Para los investigadores:

Quinta. Se recomienda a los investigadores realizar estudios de enfoque cualitativo, para complementar los hallazgos encontrados en la investigación y así incrementar el conocimiento de las variables tanto en la satisfacción laboral como en la productividad.

REFERENCIAS

- Abdel-Salam, D.; Abdallah, M.; Sayed, W. y Ismail, N. (2019). Job Satisfaction. *National Journal of Research in Community Medicine*. Vol.4.Issue 2. https://www.researchgate.net/publication/337474224_job_satisfaction.
- Arencibia, L. (2009). *Productividad y recursos humanos*. www.camarafp.org/portal/index.php/empresas/.../496.../download.html
- Basovich, S., & Arogeti, S. (2021). Identification and robust control for regenerative chatter in internal turning with simultaneous compensation of machining error. *Mechanical Systems and Signal Processing*, 149. <https://doi.org/10.1016/j.ymssp.2020.107208>
- Carranza E., Farole T., Gentilini U., Morgandi M., Packard T., Santos I., Weber M. (2020). Gestión de los Impactos de la Crisis del Covid-19 en el Empleo: Opciones de Política para el Alivio y la Reestructuración. *Jobs Working Paper; No. 49*. <http://hdl.handle.net/10986/34263>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. (9ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Cristino, T. M., Lotufo, F. A., Delinchant, B., Wurtz, F., & Faria Neto, A. (2021). A comprehensive review of obstacles and drivers to building energy-saving technologies and their association with research themes, types of buildings, and geographic regions. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 135. <https://doi.org/10.1016/j.rser.2020.110191>
- Cruz W. (2018) *La satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa Fortel, Lince, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24872>.
- Cuesta, A. y Valencia, M. (2010). *La productividad del trabajo del trabajador del conocimiento*. https://www.researchgate.net/profile/Armando_Santos3/publication/49594977_la_productividad_del_trabajo_del_trabajador_del_conocimiento/links/5696ab7808ae1c427903db5e.pdf

- D Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas. Un Enfoque en Procesos para la Gerencia*. Pearson.
<https://www.centrumbusinesspublishing.org/productpage/administraci%C3%B3n-de-operaciones-productivas>
- Eliyana, A., y Ma'arif, S., (2019) Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144-150. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Embuldeniya, A. (2017). The Impact of Employee Job Satisfaction on Employee Productivity in Apparel Industry of Sri Lanka. *EPR International Journal of Multidisciplinary Research* Volume: 3 Issue: 12.
<http://repository.kln.ac.lk/handle/123456789/14665>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*.
<http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Falconi, F., Luna, A., Sarmiento, H., & Andrade, F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fontalvo Herrera, Tomás, De La Hoz Granadillo, Efraín, & Morelos Gómez, José. (2018). La Productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60.
<https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- González, X. (2015). Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española (tesis doctoral). Universidad del País Vasco.
- Guillermo Y. (2018) *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*. [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>

- Gyamfi, G. (2014). Influence of job stress on job satisfaction: Empirical evidence from Ghana police service. *International Business Research*, 7 (9), p108. DOI:10.5539/ibr.v7n9p108
- Hernández, S. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*. Vol. 9/17, 51-53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/download/6019/7678>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5 Recuperado de: https://mega.nz/file/53BF0KiB#OmVYc4cPAWL5Dk_R9w8Zvupd45J1BZJsCMONn_EUwuY
- Hernández-Sánchez, A., Poznyak, A., Chairez, I., & Andrianova, O. (2021). Robust 3-D autonomous navigation of submersible ship using averaged sub-gradient version of integral sliding mode. *Mechanical Systems and Signal Processing*, 149. <https://doi.org/10.1016/j.ymssp.2020.107169>
- Herquinio R. (2018) *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de un Centro de Atención al Cliente Claro, año 2018*. [Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24485/Herquinio_LRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hussain, N.; Ali, R.; Mumtaz, M.; Rani, P.; y Muhammad, R. (2016). Factors affecting the job satisfaction of employees; case study of flour mills industry in Sindh, Pakistan. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. Vol. 4. Pag. 781 – 801. https://www.researchgate.net/publication/324978144_FACTORS_AFFECTING_THE_JOB_SATISFACTION_OF_EMPLOYEES_CASE_STUDY_OF_FLOUR_MILLS_INDUSTRY_IN_SINDH_PAKISTAN.

- INEGI. (2016). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015*. México:
INEGI. <http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/productividad/metodologia2015.pdf>
- López R. y Pomasoncco E. (2018) *Satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores Red Salud Huamanga 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28683>
- Martins, L., & Sandoval, P. S. M. (2021). El trabajador rural y la satisfacción laboral en su entorno. Estudio de caso. Centro de la provincia de Santa Fe (Argentina). *Revista FAVE, 20(2)*, 45–58.
<https://doi.org/10.14409/fa.v20i2.10624>.
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral (CL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peñaranda Ayala, Z. V., Quijano Parra, A., & Thomas Manzano, S. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. *Bistua: Revista de La Facultad de Ciencias Básicas, 17(1)*, 9
- Peñaranda Ayala, Z. V., Quijano Parra, A., & Thomas Manzano, S. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. *Bistua: Revista de La Facultad de Ciencias Básicas, 17(1)*, 94–111.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=137393029&lang=es&site=ehost-live>.
- Piscoya D. (2021) *Satisfacción laboral y productividad de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe*. [Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67150>
- Porter, L. W., Mowday, R., & Bouliam, P. (2016). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Allied Psychology*.

- Robbins, S., Judge, T. A., Millett, B., & Boyle, M. (2013). *Organizational behaviour*: Pearson Higher Education AU.
- Robbins, S.; Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. [Tesis Doctoral, Universidad Miguel Hernández de Elche, España]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=62252>
- Roshandel, N., Soleymanzadeh, D., Ghafarirad, H., & Sadri Koupaei, A. M. (2021). A modified sensorless position estimation approach for piezoelectric bending actuators. *Mechanical Systems and Signal Processing*, 149. <https://doi.org/10.1016/j.ymsp.2020.107231>
- Salessi, S. y Omar, A. (2017) Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 329-345. <http://dx.doi.org/10.15446/rcp.v26n2.60651>
- Sanabria, P. P. (Comp.). (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/gestion_estrategica_talento_humano_sectorpublico.pdf
- Senyamator, F., Minadzi, VM, Dankyi, LA y Maison, RS (2019). Relationship between Teacher Job Satisfaction and Productivity in the Asante Akim South District of the Ashanti Region of Ghana. *Revista de Educación y Aprendizaje*, 8 (3), 193–201.
- Sironi, E., (2019) Job satisfaction as a determinant of employees' optimal well-being in an instrumental variable approach. *Quality & Quantity*, 53(4), 1721-1742. <https://doi.org/10.1007/s11135-019-00835-3>
- Tracey Tshivhase & Lethukuthula Vilakazi (2018). Job Satisfaction: What factors in the Coal Mining Industry will lead to Higher Satisfaction?. *International Journal of Management Science and Business Administration*, Inovatus

Services Ltd., vol. 4(6), pages 17-25, September.
<https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.46.1002>

Utami, P. P., & Vioreza, N. (2021). Teacher Work Productivity in Senior High School. *International Journal of Instruction*, 14(1), 599–614.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=6cf9baed-ca7d-449c-9c71-5ba0710e2135%40redis>

Utami, P. P., Herlyna, Widiatna, A. D., Ariani, A., & Karyati, F. (2020). Job Satisfaction And Work Productivity: An Empirical Approach. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12), 1243–1249.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=55347dde-d937-468b-9e9c-001478eae288%40redis>

Valente, J., y Ramírez, J. (2017). *Liderazgo situacional como influencia en el desempeño laboral del personal del Restaurante Toro Gallo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Fermín Toro].
<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/LIDERAZGO-SITUACIONAL-COMO-INFLUENCIA-EN-EL-DESEMPE%C3%91O/3798323.html>

Vargas Vega, T. de J., Vizzuett Balderas, V., Amador Montiel, E., Becerra Córdova, L. E., & Villegas González, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay: Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9(13), 129–153.
<https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>.

Ventrua, M. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales. *Digital Publisher CEIT*, 6(2), 43-60. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

Victoria Berrío-Ríos, L., Osorio-Barreto, D., y Díaz-Jurado, N. (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar. *Revista Eleuthera*, 23(2), 101–123. <https://doi.org/10.17151/eleu.2021.23.2.6>

Woro Utari, Andi Iswoyo, Chamariyah, Waras, Fitra Mardiana, Rusdiyanto, & Widi Hidayat. (2021). Effect Of Work Training, Competency and Job Satisfaction

on Employee Productivity: A Case Study Indonesia. *Review of International Geographical Education Online*, 11(4), 696–711. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.04.63>

Xiaobin Shu, Yeming Gong, Jie Xiong, & Xin Hu. (2018). Job Satisfaction, Turnover Intention and Work Performance in Chinese Family Enterprises. *Management International / International Management / Gestión Internacional*, 22(2), 84–95. <https://doi.org/10.7202/1058163ar>.

Anexo 1: Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de Medición
Satisfacción laboral	Es el estado emotivo de manera positiva el cual es evaluado por la entidad a partir de la labor y la experiencia del trabajador (Rodríguez y Sanabria, 2014)	Parte por la percepción del colaborador y es el agrado que siente el trabajador para realizar una acción y se medirá a través de un cuestionario que mide 4 aspectos importantes como son: desafíos en el trabajo, remuneraciones justas, condiciones de la institución en el trabajo y apoyo y colaboración. y consta de 16 ítems los cuales tienen opciones de preguntas con su base a escala de Likert.	Desafíos en el trabajo	Superación	Escala Ordinal Eficiente Regular Deficiente
				Desempeño	
			Remuneraciones justas	Reconocimiento	
				empleabilidad	
				Participación	
				Salario	
				Crecimiento laboral	
				Equidad	
			Condición de la institución en el trabajo	Cumplimiento de ley	
				Capacidad de material	
				Método de trabajo	
			Apoyo y colaboración	Relaciones interpersonales	
Esfuerzo y comunicación					
Compromiso					
Productividad Laboral	Se define como la actividad que desarrolla la persona en la empresa ya que	Es la acción que realiza el trabajador en una empresa con la intención de cumplir los objetivos encomendados	Condiciones laborales y tiempo para las actividades.	Tiempo de trabajo	Escala Ordinal Alto Regular
				Estándares de rendimiento.	
			Tecnología		
			Recursos		

	es el eje principal y no solo a las maquinarias y productos (Cuesta y valencia, 2010)	y se medirá a través de un cuestionario que mide 3 aspectos importantes como son: condiciones laborales y tiempo para las actividades, eficiencia y eficacia. Así también se tomará en cuenta la escala de Likert para las opciones de respuesta.	Eficiencia	Relación costos y beneficios	Bajo
			Eficacia	Habilidades	
				Recursos utilizados	
				Resultados obtenidos	
				Comparación entre los resultados y los objetivos previstos	

Anexo 2: Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral

Colaboradores de la Institución:

El cuestionario que a continuación se le presenta es de carácter anónimo y forma parte de un proyecto de investigación.

Tiene como fin obtener información clara y precisa sobre la satisfacción laboral, no existe respuesta correcta o incorrecta es por ello que se les pide responder lo más sincero posible y así reproducir en los resultados las percepciones reales de ustedes los colaboradores.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre el control interno; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Género: Edad:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL						
	DESAFÍOS EN EL TRABAJO	1	2	3	4	5
1	La empresa te estimula para generar tus ganas de superación.					
2	En la empresa tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar actividades en la que destaque.					
3	En la empresa tus compañeros realizan el mejor de los esfuerzos para cumplir las metas propuestas.					
4	En la empresa. Usted se siente valorado por su esfuerzo y dedicación que realiza en su trabajo.					
5	En la empresa tu jefe inmediato reporta información de su desempeño laboral.					
	REMUNERACIONES JUSTAS	1	2	3	4	5
6	La empresa recompensa tu buen desempeño laboral con descansos u otros incentivos.					
7	La empresa ofrece puestos de trabajo constantemente.					
8	En la empresa toman en cuenta la opinión e iniciativa de los colaboradores para tomar decisiones que conduzca a cumplir con los objetivos institucionales.					

9	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.					
10	La empresa cumple con realizar los pagos salariales en las fechas indicadas en el contrato de trabajo.					
11	La empresa te brinda oportunidades para realizar estudios que permitan mejorar tus capacidades y potencialidades.					
12	La empresa promueve tu participación en talleres de atención al cliente.					
13	La remuneración económica es acorde con la labor o función realizada dentro de la empresa.					
	CONDICIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN EL TRABAJO	1	2	3	4	5
14	La remuneración que recibes está acorde con las disposiciones y leyes laborales.					
15	En la empresa se respeta las 8 horas de trabajo dispuestas por ley.					
16	El área de trabajo es adecuada para realizar las labores asignadas.					
17	En la empresa existe stock permanente de los productos de mayor salida.					
18	En la empresa existe libertad para elegir como desenvolverse ante un cliente					
	APOYO Y COLABORACIÓN	1	2	3	4	5
19	Existe compañerismo y cooperación entre los trabajadores de la empresa.					
20	Existe buena relación entre el jefe y los trabajadores de la entidad.					
21	El jefe valora el esfuerzo que realizan los trabajadores.					
22	Existe una comunicación fluida entre el jefe y el trabajador.					
23	El jefe explica de manera clara y completa las tareas que se deben realizar					

Agradezco por su participación y colaboración.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre:	Cuestionario para medir la Satisfacción laboral	
Dimensiones:	Desafíos en el trabajo, remuneraciones justas, condición de la institución en el trabajo y apoyo y colaboración	
N° de ítems	23	
Escala de valoración de ítems:	Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)	
Ámbito de aplicación:	Trabajadores	
Administración:	Individual por formulario google	
Duración:	30 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Identificar el nivel de la satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos en el tema: dos expertos, especialistas en gestión pública y con experiencia en la materia, quienes evaluaron los criterios de: Redacción, esencialidad, comprensibilidad y coherencia en cada uno de los ítems. Validez de constructo.	
Confiabilidad:	De acuerdo con el coeficiente de Alpha de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,967).	
Autor:	Manuel Sanchez Rabanal	
Unidades de información:	58 trabajadores	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Dim1. Desafíos en el trabajo	1 – 5
	Dim2. Remuneración justa	6 – 13
	Dim3. Condición de la institución en el trabajo	14 – 18
	Dim4. Apoyo y colaboración	19 – 23
Nivele de medición de variable	Alto: 93 – 115 Regular: 46 – 92 Bajo: 23 – 45	

Cuestionario para medir la Productividad laboral

Colaboradores de la Institución:

El cuestionario que a continuación se le presenta es de carácter anónimo y forma parte de un proyecto de investigación.

Tiene como fin obtener información clara y precisa sobre la productividad laboral, no existe respuesta correcta o incorrecta es por ello que se les pide responder lo más sincero posible y así reproducir en los resultados las percepciones reales de ustedes los colaboradores.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre el control interno; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Género: Edad:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
	CONDICIONES LABORALES Y TIEMPO PARA LAS ACTIVIDADES	1	2	3	4	5
1	Usted cree que el tiempo de atención que le brinda al cliente es el adecuado					
2	Usted considera que el tiempo de trabajo diario es el adecuado					
3	El espacio donde labora es acorde para realizar el trabajo indicado.					
4	Considera que el jefe evalúa constantemente su desempeño.					
5	Usted conoce los diferentes productos y precios que ofrece la empresa					
6	La empresa cuenta con un sistema donde se puede visualizar los productos y precios					
	EFICIENCIA	1	2	3	4	5
7	Cuando su jefe le encomienda una actividad lo realiza en el menor tiempo establecido.					
8	Usted propone estrategias para mejorar las ventas de los productos.					

9	Usted logra cumplir con el número de ventas según la meta establecida por la empresa. .					
10	Los clientes buscan tu asesoría, para realizar alguna compra.					
11	Eres perseverante ante una situación de conflicto con el cliente o compañero de trabajo.					
12	Usted es hábil y persuasivo para convencer al cliente de llevar algún producto de la empresa.					
	EFICACIA	1	2	3	4	5
13	Usted demuestra cumplir con sus obligaciones dentro de la empresa: puntualidad.					
14	Usted demuestra iniciativa de ordenar los productos y tenerlos en los lugares adecuados.					
15	Usted utiliza las herramientas ofrecidas por la empresa para mejorar su servicio.					
16	Usted considera que la información actualizada de los precios proporcionada por la empresa es oportuna.					
17	La venta de los diferentes productos es de buena calidad					
18	Usted cumple con el horario establecido durante las horas de trabajo					
19	Usted cree que las ventas realizadas por día cumplen con las expectativas del jefe.					
20	Usted cree que las ventas realizadas durante el mes cumplen con las metas de la empresa					

Agradezco por su participación y colaboración.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre:	Cuestionario para medir la Productividad laboral	
Dimensiones:	Condiciones laborales y tiempo para las actividades, eficiencia y eficacia	
N° de ítems	20	
Escala de valoración de ítems:	Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)	
Ámbito de aplicación:	Trabajadores	
Administración:	Individual por formulario google	
Duración:	30 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Identificar el nivel de la productividad laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos en el tema: dos expertos, especialistas en gestión pública y con experiencia en la materia, quienes evaluaron los criterios de: Redacción, esencialidad, comprensibilidad y coherencia en cada uno de los ítems. Validez de constructo.	
Confiabilidad:	De acuerdo con el coeficiente de Alpha de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,942).	
Autor:	Manuel Sanchez Rabanal	
Unidades de información:	58 trabajadores	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Dim1. Condiciones laborales y tiempo para las actividades	1 – 6
	Dim2. Eficiencia	6 – 12
	Dim3. Eficacia	13 – 20
Nivele de medición de variable	Alto: 81 – 100 Regular: 40 – 80 Bajo: 20 – 39	

Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos

ANEXO 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Título de proyecto:

Productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V1: Satisfacción laboral	D1: Desafíos en el trabajo	Superación	La empresa te estimula para generar tus ganas de superación.				X		X		X		X	
			En la empresa tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar actividades en la que destagues.				X		X		X		X	
		Desempeño	En la empresa tus compañeros realizan el mejor de los esfuerzos para cumplir las metas propuestas.				X		X		X		X	
			En la empresa. Usted se siente valorado por su esfuerzo y dedicación que realiza en su trabajo.				X		X		X		X	
			En la empresa tu jefe inmediato reporta información de su desempeño laboral.				X		X		X		X	
	D2: Remuneración es justas	Reconocimiento	La empresa recompensa tu buen desempeño laboral con descansos u otros incentivos.				X		X		X		X	
		empleabilidad	La empresa ofrece puestos de trabajo constantemente.				X		X		X		X	
		Participación	En la empresa toman en cuenta la opinión e iniciativa de los colaboradores para tomar decisiones que conduzca a cumplir con los objetivos institucionales.				X		X		X		X	
		Salario	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.				X		X		X		X	
			La empresa cumple con realizar los pagos salariales en las fechas indicadas en el contrato de trabajo.				X		X		X		X	

		Crecimiento laboral	La empresa te brinda oportunidades para realizar estudios que permitan mejorar tus capacidades y potencialidades.			X		X		X		X	
			La empresa promueve tu participación en talleres de atención al cliente.			X		X		X		X	
		Equidad	La remuneración económica es acorde con la labor o función realizada dentro de la empresa.			X		X		X		X	
D3: Condición de la institución en el trabajo		Cumplimiento de ley	La remuneración que recibes está acorde con las disposiciones y leyes laborales.			X		X		X		X	
			En la empresa se respeta las 8 horas de trabajo dispuestas por ley.			X		X		X		X	
		Capacidad de material	El área de trabajo es adecuada para realizar las labores asignadas.			X		X		X		X	
			En la empresa existe stock permanente de los productos de mayor salida.			X		X		X		X	
		Método de trabajo	En la empresa existe libertad para elegir como desenvolverse ante un cliente			X		X		X		X	
D4: Apoyo y colaboración	Relaciones interpersonales	Existe compañerismo y cooperación entre los trabajadores de la empresa.			X		X		X		X		
		Existe buena relación entre el jefe y los trabajadores de la entidad.			X		X		X		X		
	Esfuerzo y comunicación	El jefe valora el esfuerzo que realizan los trabajadores.			X		X		X		X		
		Existe una comunicación fluida entre el jefe y el trabajador.			X		X		X		X		
	Compromiso	El jefe explica de manera clara y completa las tareas que se deben realizar			X		X		X		X		
Sub total													
Total													

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	ZARAGOSO DONI COLCHADO HUIZA	DNI N°	41375533
Institución laboral	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - HUARAZ	Teléfono/Celular	943016190
Título profesional en:	ADMINISTRACION		
Grado académico en:	Mg. En Administración		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 23 de junio del 2022.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Título de proyecto:

Productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V2: Productividad laboral	D1: Condiciones laborales y tiempo para las actividades	Tiempo de trabajo	Usted cree que el tiempo de atención que le brinda al cliente es el adecuado				X		X		X		X	
			Usted considera que el tiempo de trabajo diario es el adecuado				X		X		X		X	
		Estándares de rendimiento.	El espacio donde labora es acorde para realizar el trabajo indicado.				X		X		X		X	
			Considera que el jefe evalúa constantemente su desempeño.				X		X		X		X	
			Usted conoce los diferentes productos y precios que ofrece la empresa				X		X		X		X	
		Tecnología	La empresa cuenta con un sistema donde se puede visualizar los productos y precios				X		X		X		X	
	D2: Eficiencia	Recursos	Cuando su jefe le encomienda una actividad lo realiza en el menor tiempo establecido.				X		X		X		X	
		Relación costos y beneficios	Usted propone estrategias para mejorar las ventas de los productos.				X		X		X		X	
			Usted logra cumplir con el número de ventas según la meta establecida por la empresa				X		X		X		X	
			Los clientes buscan tu asesoría, para realizar alguna compra.				X		X		X		X	
		Resolución de conflictos	Eres perseverante ante una situación de conflicto con el cliente o compañero de trabajo.				X		X		X		X	

			Usted es hábil y persuasivo para convencer al cliente de llevar algún producto de la empresa				X		X		X		X	
	D3: Eficacia	Puntualidad	Usted demuestra cumplir con sus obligaciones dentro de la empresa: puntualidad				X		X		X		X	
		Habilidades	Usted demuestra iniciativa de ordenar los productos y tenerlos en sus lugares adecuados.				X		X		X		X	
		Recursos utilizados	Usted utiliza las herramientas ofrecidas por la empresa para mejorar su servicio				X		X		X		X	
			Usted considera que la información actualizada de los precios proporcionada por la empresa es oportuna.				X		X		X		X	
			La venta de los diferentes productos son de buena calidad				X		X		X		X	
		Resultados obtenidos	Usted cumple con el horario establecido durante las horas de trabajo				X		X		X		X	
		Comparación entre los resultados y los objetivos previstos	Usted cree que las ventas realizadas por día cumplen con las expectativas del jefe.				X		X		X		X	
			Usted cree que las ventas realizadas durante el mes cumplen con las metas de la empresa				X		X		X		X	
Sub total														
Total														

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	ZARAGOSO DONI COLCHADO HUIZA	DNI N°	41375533
Institución laboral	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-HUARAZ	Teléfono/Celular	943016190
Título profesional en:	ADMINISTRACION		
Grado académico en:	Mg. En Administración		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 23 de junio del 2022.



Zaragoso Doni Colchado Huiza
Mgtr EN ADMINISTRACIÓN
CLAD: 3342

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Título de proyecto:

Productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V1: Satisfacción laboral	D1: Desafíos en el trabajo	Superación	La empresa te estimula para generar tus ganas de superación.				X		X		X		X	
			En la empresa tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar actividades en la que destagues.				X		X		X		X	
		Desempeño	En la empresa tus compañeros realizan el mejor de los esfuerzos para cumplir las metas propuestas.				X		X		X		X	
			En la empresa. Usted se siente valorado por su esfuerzo y dedicación que realiza en su trabajo.				X		X		X		X	
			En la empresa tu jefe inmediato reporta información de su desempeño laboral.				X		X		X		X	
	D2: Remuneración es justas	Reconocimiento	La empresa recompensa tu buen desempeño laboral con descansos u otros incentivos.				X		X		X		X	
		empleabilidad	La empresa ofrece puestos de trabajo constantemente.				X		X		X		X	
		Participación	En la empresa toman en cuenta la opinión e iniciativa de los colaboradores para tomar decisiones que conduzca a cumplir con los objetivos institucionales.				X		X		X		X	
		Salario	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.				X		X		X		X	
			La empresa cumple con realizar los pagos salariales en las fechas indicadas en el contrato de trabajo.				X		X		X		X	

	Crecimiento laboral	La empresa te brinda oportunidades para realizar estudios que permitan mejorar tus capacidades y potencialidades.				X		X		X		X	
		La empresa promueve tu participación en talleres de atención al cliente.				X		X		X		X	
	Equidad	La remuneración económica es acorde con la labor o función realizada dentro de la empresa.				X		X		X		X	
		La remuneración que recibes está acorde con las disposiciones y leyes laborales.				X		X		X		X	
D3: Condición de la institución en el trabajo	Cumplimiento de ley	En la empresa se respeta las 8 horas de trabajo dispuestas por ley.				X		X		X		X	
		El área de trabajo es adecuada para realizar las labores asignadas.				X		X		X		X	
	Capacidad de material	En la empresa existe stock permanente de los productos de mayor salida.				X		X		X		X	
		En la empresa existe libertad para elegir como desenvolverse ante un cliente				X		X		X		X	
	Método de trabajo	Existe compañerismo y cooperación entre los trabajadores de la empresa.				X		X		X		X	
D4: Apoyo y colaboración	Relaciones interpersonales	Existe buena relación entre el jefe y los trabajadores de la entidad.				X		X		X		X	
		El jefe valora el esfuerzo que realizan los trabajadores.				X		X		X		X	
	Esfuerzo y comunicación	Existe una comunicación fluida entre el jefe y el trabajador.				X		X		X		X	
		El jefe explica de manera clara y completa las tareas que se deben realizar				X		X		X		X	
	Compromiso												
Sub total													
Total													

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

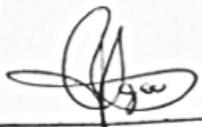
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Jenny Elizabeth Vega García	DNI N°	32842918
Institución laboral	Universidad Cesar Vallejo	Teléfono/Celular	952948888
Título profesional en:	Contador Público Colegiado		
Grado académico en:	Mg. En Contabilidad con mención en Auditoría		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 10 de junio del 2022.

FIRMA DEL VALIDADOR


Jenny E. Vega García
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 06-849

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Título de proyecto:

Productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACION							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V2: Productividad laboral	D1: Condiciones laborales y tiempo para las actividades	Tiempo de trabajo	Usted cree que el tiempo de atención que le brinda al cliente es el adecuado				X		X		X		X	
			Usted considera que el tiempo de trabajo diario es el adecuado				X		X		X		X	
		Estándares de rendimiento.	El espacio donde labora es acorde para realizar el trabajo indicado.				X		X		X		X	
			Considera que el jefe evalúa constantemente su desempeño.				X		X		X		X	
			Usted conoce los diferentes productos y precios que ofrece la empresa				X		X		X		X	
		Tecnología	La empresa cuenta con un sistema donde se puede visualizar los productos y precios				X		X		X		X	
	D2: Eficiencia	Recursos	Cuando su jefe le encomienda una actividad lo realiza en el menor tiempo establecido.				X		X		X		X	
		Relación costos y beneficios	Usted propone estrategias para mejorar las ventas de los productos.				X		X		X		X	
			Usted logra cumplir con el número de ventas según la meta establecida por la empresa				X		X		X		X	
			Los clientes buscan tu asesoría, para realizar alguna compra.				X		X		X		X	
		Resolución de conflictos	Eres perseverante ante una situación de conflicto con el cliente o compañero de trabajo.				X		X		X		X	

			Usted es hábil y persuasivo para convencer al cliente de llevar algún producto de la empresa				X		X		X		X	
	D3: Eficacia	Puntualidad	Usted demuestra cumplir con sus obligaciones dentro de la empresa: puntualidad				X		X		X		X	
		Habilidades	Usted demuestra iniciativa de ordenar los productos y tenerlos en sus lugares adecuados.				X		X		X		X	
		Recursos utilizados	Usted utiliza las herramientas ofrecidas por la empresa para mejorar su servicio				X		X		X		X	
			Usted considera que la información actualizada de los precios proporcionada por la empresa es oportuna.				X		X		X		X	
			La venta de los diferentes productos son de buena calidad				X		X		X		X	
		Resultados obtenidos	Usted cumple con el horario establecido durante las horas de trabajo				X		X		X		X	
		Comparación entre los resultados y los objetivos previstos	Usted cree que las ventas realizadas por día cumplen con las expectativas del jefe.				X		X		X		X	
	Usted cree que las ventas realizadas durante el mes cumplen con las metas de la empresa					X		X		X		X		
Sub total														
Total														

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

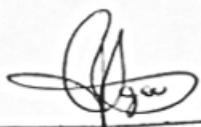
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Jenny Elizabeth Vega García	DNI N ^o	32842918
Institución laboral	Universidad Cesar Vallejo	Teléfono/Celular	952948888
Título profesional en:	Contador Público Colegiado		
Grado académico en:	Mg. En Contabilidad con mención en Auditoría		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 10 de junio del 2022.

FIRMA DEL VALIDADOR


Jenny E. Vega García
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT 06-849

Confiabilidad del instrumento para medir la productividad laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
PL1	76,43	129,443	,765	,938
PL2	76,90	126,726	,520	,942
PL3	76,67	126,891	,587	,940
PL4	76,83	126,531	,594	,940
PL5	76,60	124,700	,638	,940
PL6	77,02	126,894	,497	,943
PL7	76,38	127,889	,692	,939
PL8	76,69	127,621	,617	,940
PL9	76,60	126,033	,725	,938
PL10	76,67	126,786	,580	,941
PL11	76,45	130,532	,438	,943
PL12	76,38	127,538	,765	,938
PL13	76,28	129,116	,675	,939
PL14	76,31	126,779	,812	,937
PL15	76,29	128,527	,783	,938
PL16	76,66	126,090	,757	,937
PL17	76,22	125,896	,741	,938
PL18	76,21	129,535	,683	,939
PL19	76,64	123,709	,777	,937
PL20	76,59	123,896	,756	,937

Confiabilidad del instrumento para medir la Satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	23

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SL1	84,10	234,515	,750	,965
SL2	84,03	235,894	,832	,964
SL3	83,79	244,202	,591	,966
SL4	84,16	234,484	,773	,965
SL5	83,90	239,498	,734	,965
SL6	84,10	235,989	,801	,964
SL7	84,09	239,343	,655	,966
SL8	83,88	235,371	,841	,964
SL9	84,26	237,213	,671	,966
SL10	83,52	242,500	,643	,966
SL11	84,09	233,729	,740	,965
SL12	84,16	232,975	,759	,965
SL13	84,12	236,459	,737	,965
SL14	83,79	240,413	,762	,965
SL15	83,95	240,471	,601	,966
SL16	83,71	242,106	,745	,965
SL17	83,79	238,623	,721	,965
SL18	83,74	240,792	,734	,965
SL19	83,74	244,792	,699	,966
SL20	83,69	241,411	,788	,965
SL21	83,84	236,239	,861	,964
SL22	83,81	238,472	,790	,965
SL23	83,67	240,645	,810	,965

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

Población:

Para el análisis de la investigación se tomó como población a los trabajadores de las tiendas comerciales que tienen el rubro de locería el cual se asume en un total de 58, ya que la población es la totalidad de individuos que tienen características similares y a los cuales se realizará un estudio (Monje, 2011).

Inclusión: trabajadores contratados por las tiendas comerciales, ser mayor de 18 años y tener más de 3 meses en la tienda comercial.

Exclusión: clientes, tener menos de 18 años y tener menos de 3 meses trabajando

Muestra: En lo que respecta a la muestra se tomó en cuenta a toda la población, es por eso que la muestra será censal, es decir los 58 trabajadores de las tiendas comerciales y luego se realizará el análisis estadístico para obtener los resultados y generalizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Anexo 05: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación
COMERCIAL "YANET" EIRL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20114135951
Comercial Yanet Eirl	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Titular Gerente	
Nombres y Apellidos	DNI:
Carmen R Rabanal Fructuoso	32833735

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Productividad y Satisfacción Laboral en Empresas Comerciales del Rubro de lojería, Chimbote 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Administración de Negocios - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Sánchez Rabanal Erick Manuel	42215688

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chimbote, 30 de Junio del 2022

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)
D. Rabanal Fructuoso
DNI 32833735

COMERCIAL "J&J"



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10463066499
Comercial J&J	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Titular Gerente	
Nombres y Apellidos	DNI:
Sánchez Rabanal José Asencio	46306649

Consentimiento:

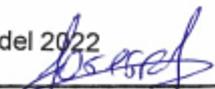
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Productividad y Satisfacción Laboral en Empresas Comerciales del Rubro de lojería, Chimbote 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Administración de Negocios - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Sánchez Rabanal Erick Manuel	42215688

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chimbote, 27 de Junio del 2022

Firma: _____


José A. Sánchez Rabanal
COMERCIAL J & J

(Titular o Representante legal de la Institución)

COMERCIAL “LA CASA DE DON JOSE”



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10329885866
La Casa de Don José	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Titular Gerente	
Nombres y Apellidos	DNI:
Sánchez Rabanal Omar Jesús	32988586

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Productividad y Satisfacción Laboral en Empresas Comerciales del Rubro de lojería, Chimbote 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Administración de Negocios - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Sánchez Rabanal Erick Manuel	42215688

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chimbote, 25 de Junio del 2022

Firma: 
Sánchez Rabanal Omar Jesús
D.N.I.: 32988586
(Titular o Representante legal de la Institución)

Anexo 06: Base de datos de la Productividad laboral

PL 1	PL 2	PL 3	PL 4	PL 5	PL 6	CONDICIONES LABORALES	PL 7	PL 8	PL 9	PL1 0	PL1 1	PL1 2	EFICIENCIA	PL1 3	PL1 4	PL1 5	PL1 6	PL1 7	PL1 8	PL1 9	PL2 0	EFICACIA	PRODUCTIVIDAD LABORAL
4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	2	4	5	23	4	4	4	4	5	4	4	4	33	78
4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	2	4	3	19	4	3	4	4	4	4	3	4	30	70
4	4	4	4	2	3	21	4	2	3	1	4	4	18	4	4	5	4	5	5	4	4	35	74
4	4	4	4	5	3	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80
4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	79
4	4	5	4	5	5	27	5	4	4	4	1	4	22	5	5	4	4	5	5	5	5	38	87
5	4	5	4	5	5	28	5	4	5	5	2	5	26	4	5	5	5	5	4	4	5	37	91
4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	4	4	33	82
5	4	5	4	5	5	28	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	96
4	4	4	4	3	1	20	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	5	5	5	4	4	37	82
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	5	4	24	4	4	4	5	5	4	4	4	34	82
4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	5	2	4	25	3	5	5	5	5	5	5	5	38	90
3	1	3	2	3	3	15	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	3	3	4	4	4	30	67
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	86
4	4	4	2	2	2	18	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	73
4	5	4	3	5	2	23	5	4	5	5	4	4	27	5	4	5	4	4	4	4	4	34	84
4	4	5	4	5	3	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	5	39	94
4	2	2	3	2	2	15	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	3	2	4	2	3	26	63
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	81
4	2	4	2	4	2	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	2	31	77
4	3	4	4	3	3	21	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	3	3	4	4	3	28	69
4	5	4	4	5	3	25	5	4	4	4	5	4	26	4	5	4	4	4	5	4	4	34	85
4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	5	4	4	4	5	37	88
5	2	4	4	4	5	24	5	5	4	4	5	4	27	4	4	4	4	5	5	5	4	35	86
4	4	4	4	4	5	25	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	5	4	3	32	79
4	4	5	2	2	2	19	5	2	4	1	4	4	20	5	5	5	4	5	5	5	5	39	78

4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	5	5	39	93
4	4	2	2	2	2	16	4	3	4	4	5	5	25	5	4	4	2	5	5	2	1	28	69
4	2	4	2	2	2	16	4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	2	4	4	2	2	26	64
4	4	2	4	4	4	22	3	4	3	3	3	4	20	3	5	4	4	5	4	3	3	31	73
4	3	3	5	5	3	23	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	5	5	39	90
5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	99
5	5	4	5	4	4	27	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	96
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80
4	2	4	4	4	3	21	4	4	4	3	4	4	23	5	5	4	4	4	5	4	4	35	79
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80
4	4	5	5	5	4	27	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	4	5	5	5	5	38	93
5	5	5	4	4	4	27	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	4	5	4	4	4	36	90
4	2	3	4	4	5	22	4	3	3	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	3	3	30	76
4	4	5	4	5	3	25	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	3	4	4	3	4	30	77
5	4	4	4	3	4	24	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	4	5	5	5	5	38	90
4	4	5	4	5	2	24	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	5	5	4	4	35	83
4	3	1	2	4	3	17	2	4	4	3	3	4	20	4	3	4	3	3	4	2	3	26	63
5	5	5	4	4	4	27	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	95
4	4	4	4	5	3	24	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	4	4	4	33	82
5	4	4	4	3	3	23	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80
5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	5	4	4	4	34	91
4	4	3	2	3	4	20	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	3	4	4	4	4	31	74
5	5	2	2	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	5	5	39	93
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	4	5	5	38	90
4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	2	4	4	4	4	30	76
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80
4	2	4	4	4	4	22	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	3	4	2	4	29	74
4	4	4	5	5	4	26	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	5	5	4	4	34	82
4	1	4	5	5	5	24	4	2	2	4	5	4	21	5	4	4	4	5	5	3	3	33	78
1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	20
4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	5	5	4	4	35	82

Base de datos de la Satisfacción laboral

S L 1	S L 2	S L 3	S L 4	S L 5	DES AFIO EN EL TRA BAJ O	S L 6	S L 7	S L 8	S L 9	SL 10	SL 11	SL 12	SL 13	REMUNER ACIONES JUSTAS	SL 14	SL 15	SL 16	SL 17	SL 18	CONDIC IONES INSTITU CIÓN	SL 19	SL 20	SL 21	SL 22	SL 23	APOYO Y COLABO RACIÓN	SATISF ACCIÓN LABORA L
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	93
2	2	2	2	2	10	2	4	3	2	4	3	3	1	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	71
3	3	2	3	4	15	3	3	2	2	4	2	1	2	19	3	4	4	1	3	15	4	4	3	3	4	18	67
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	91
4	4	4	4	5	21	4	1	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	90
1	4	4	1	5	15	4	3	4	1	5	2	2	4	25	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	5	24	86
4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	5	3	3	4	32	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23	101
4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	3	2	2	4	25	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	89
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	4	5	4	37	4	2	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	108
2	2	5	2	5	16	4	5	5	4	2	4	4	3	31	4	2	4	4	3	17	4	4	4	3	4	19	83
4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	5	5	4	4	35	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	103
4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	4	4	5	36	5	5	4	4	2	20	5	5	5	5	5	25	101

2	2	3	2	3	12	2	4	2	4	4	3	2	4	25	4	4	4	4	3	19	3	2	2	2	3	12	68
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	115
4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
3	4	4	3	4	18	4	4	4	5	5	5	5	3	35	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	92
4	5	3	4	5	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	3	5	4	4	5	21	107
2	2	4	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	10	4	2	2	2	2	12	50
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	91
2	2	2	2	3	11	3	4	3	4	3	3	3	4	27	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	73
4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	3	3	3	27	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	85
4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	3	4	4	2	26	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	82
4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	5	5	4	5	37	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	5	24	105
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	5	4	34	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	20	98
3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	5	3	3	3	28	3	4	3	5	4	19	4	3	3	3	3	16	79
2	2	4	2	2	12	2	3	2	2	5	2	1	4	21	4	2	5	4	2	17	3	4	2	2	4	15	65
5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	5	5	4	37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	111
3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	4	2	2	2	23	3	2	3	4	4	16	4	4	3	3	3	17	72
2	2	4	2	4	14	2	2	2	2	4	1	2	2	17	2	4	2	2	4	14	4	4	2	4	4	18	63
3	4	5	4	3	19	3	4	5	4	4	4	3	3	30	4	4	3	4	4	19	3	4	4	3	4	18	86
4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	4	3	3	4	29	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	88
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	115
5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	113

4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	96
4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	5	4	3	30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	90
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	92
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	5	4	4	4	32	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	91
5	4	4	4	4	21	4	3	5	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	93
4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	4	5	5	4	31	4	5	4	3	4	20	4	4	4	3	3	18	86
3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
4	4	5	3	3	19	3	4	4	2	5	4	4	3	29	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	86
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	93
1	2	3	2	2	10	2	2	3	1	3	3	3	2	19	4	2	4	3	4	17	3	3	3	4	4	17	63
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	92
5	4	4	4	5	22	3	4	4	4	4	5	4	4	32	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	93
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	93
4	4	5	4	4	21	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	5	4	5	24	4	4	5	4	4	21	104
4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	4	4	3	4	29	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	4	18	81
5	5	4	4	4	22	2	4	4	4	5	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	93
4	4	3	5	5	21	5	5	4	4	4	5	5	5	37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	108
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	90
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	92
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	88
2	3	4	4	4	17	4	2	2	4	4	2	3	3	24	4	1	4	2	3	14	4	4	4	4	4	20	75

4	4	4	4	4	20	4	3	4	2	4	3	4	2	26	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	85
4	4	4	1	4	17	3	2	4	2	5	1	1	3	21	4	4	4	5	5	22	4	4	4	3	4	19	79
1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	23
4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	5	3	3	4	29	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	85



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022", cuyo autor es SANCHEZ RABANAL ERICK MANUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 29 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO DNI: 17636498 ORCID 0000-0002-7580-6573	Firmado digitalmente por: DOFCASUSOLM el 01- 08-2022 11:14:02

Código documento Trilce: TRI - 0379414