



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO**

**Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la
empresa Viajes Muchik, Trujillo -2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

AUTOR:

**Br. Erika María Salvatierra Martínez
(ORCID: 0000-0002-1212-7581)**

ASESOR:

**Dra. María Elena Alva Loyola
(ORCID:0000-0002-3034-2170)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento Organizacional

Trujillo – Perú

2019

DEDICATORIA

En honor a mi tío César, quien fue el motivo de este trabajo de investigación, al cual admiré siempre por su entrega y dedicación al turismo, quien me dejó muchas enseñanzas para salir adelante, lo recordaré siempre con amor, cariño, respeto y vivirá eternamente en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

A la empresa Viajes Muchik por su aporte en esta investigación.

A Dios y a mi familia, por su apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

PÁGINA DEL JURADO

DR. YENGLER RUIZ CARLOS ALBERTO

PRESIDENTE

MG. CUBAS VARGAS JOSE MANUEL

SECRETARIO

DRA. ALVA LOYOLA MARIA ELENA

VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Erika María Salvatierra Martínez. Estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo-2019.” presentada, en 58.folios para la obtención del grado académico de Maestra es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 9 de Agosto del 2019

Firma

Nombres y apellidos: Erika María Salvatierra Martínez

DNI:71405586..

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
INDICE.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	10
II.METODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
2.2. Operacionalización de variables::.....	19
2.2.1. Operacionalizacion de satisfaccion laboral.....	20
2.2.2. Operacionalizacion de productividad laboral.....	21
2.3. Población y muestra :.....	22
2.3.1 Población:.....	22
2.3.2 Muestra:.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:.....	23
2.5. Procedimiento.....	25
2.6. Método de análisis de información:.....	25
2.7. Aspectos éticos.....	25
III.RESULTADOS.....	26
<u>3.1</u> Estadística descriptiva.....	26
3.2 Estadística Inferencial:.....	31
IV.DISCUSIÓN:.....	34
V.CONCLUSIONES:.....	36
VI.RECOMENDACIONES.....	38
VII.REFERENCIAS:.....	39
ANEXOS.....	42

ANEXO 1: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL	42
ANEXO 2: EVALUACION DE PRODUCTIVIDAD LABORAL	44
<u>ANEXO3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</u>	<u>46</u>
ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	47
ANEXO 5: VALIDACION DE INSTRUMENTO	49
ANEXO 6: MATRIZ DE DATOS.....	56

Lista de tablas y figuras

Tabla 1 :Diferencias entre eficiencia y eficacia.....	16
Tabla 2 :Relaciones entre eficiencia y eficacia	16
Tabla 3 :Operacionalización de satisfacción laboral	20
Tabla 4 :Operacionalización de productividad laboral.....	21
Tabla 5: Cuadro de asignación de personal.....	22
Tabla 6: Cuadro de técnica, instrumento y unidad de análisis	23
Tabla 7 Nivel de Satisfacción Laboral:	26
Tabla 8:Dimensiones de satisfacción laboral.....	27
Tabla 9 Nivel de Productividad Laboral.....	28
Tabla 10: Dmensiones de productividad laboral.....	29
Tabla 10 : Tabla comparativa de satisfacción y productividad laboral.....	30
Tabla 11: Correlación y análisis de la influencia de Satisfacción Laboral en la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik	331
Tabla 12: Correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral y productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muchik	32
Figura 1 : Representación gráfica sobre el Nivel de Satisfacción Laboral.....	26
Figura 2 Representación gráfica de la distribución de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral, según niveles.....	27
Figura 3 : Representación gráfica sobre el Nivel de Productividad Laboral.....	28
Figura 4 : Representación gráfica sobre el Nivel de dimensiones de Productividad Laboral.....	29
Figura 5 : Dispersión de los puntajes y tendencia de la satisfacción laboral y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik.....	30

RESUMEN

La presente investigación titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo-2019 .”, tuvo como finalidad determinar la influencia de satisfacción laboral en la productividad laboral, de los colaboradores de la mencionada empresa.

El presente estudio es de tipo correlacional causal, se desarrolló bajo un diseño no experimental, de corte transversal, teniendo como población al personal de la empresa con un total de 72 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 70 colaboradores, para un mejor resultado en la investigación, ya que se les excluyó a los otros 2 por ser parte administrativa. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron encuesta para satisfacción laboral y evaluación para productividad laboral, de esta última el resultado fue emitido por la empresa, y así los datos sean más confiables. El criterio de confiabilidad de los instrumentos para la presente investigación se determinó, por el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose una fuerte confiabilidad, de acuerdo a los valores del criterio de confiabilidad. Se obtuvo como resultado que existe una relación causal significativa entre satisfacción laboral y productividad laboral de los colaboradores viajes Muchik . Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .848**).

Llegando a la conclusión que existe una influencia significativa de satisfacción laboral en la productividad laboral, de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, se puede afirmar que a medida que la satisfacción laboral incrementa, la productividad laboral lo hará del mismo modo.

Palabras clave: satisfacción laboral y productividad laboral.

ABSTRACT

The present research entitled "Job satisfaction and its influence on the labor productivity of the employees of the company Viajes Muchik, Trujillo-2019.", Aimed to determine the influence of job satisfaction on labor productivity of the employees of the aforementioned company.

The present study is of correlational type, it was developed under a non-experimental design, of causal correlational cross-section, having as a population the personnel of the company with a total of 72 collaborators, of which a sample of 70 collaborators was selected, for a better result in the investigation, since the other 2 were excluded for being an administrative part. The instruments used for data collection were a survey for job satisfaction and evaluation for labor productivity, from the latter the result was issued by the company, and thus the data is more reliable. The criterion of reliability of the instruments for the present investigation was determined, by the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a strong reliability, according to the values of the reliability criterion. The result was that there is a significant causal relationship between job satisfaction and labor productivity of the Muchik travel collaborators. What is shown by the Spearman test (bilateral sig. = .000 <.01; Rho = .848 **).

Arriving at the conclusion that there is a significant influence of labor satisfaction on labor productivity, of the collaborators of the company Viajes Muchik, it can be affirmed that as labor satisfaction increases, labor productivity will do so in the same way.

Keywords: job satisfaction and labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Estas últimas seis décadas, el turismo ha evolucionado progresivamente, logrando ser uno de los principales actores del comercio, representando uno de las vitales entradas más importantes de estados en desarrollo. Este incremento se une con la diversificación y disputa entre los destinos.

El sector que representa el 10 % del Producto Interior Bruto (PIB) mundial, usa al 10 % de los empleados del mundo, y la Organización Mundial del Turismo (OMT) espera seguir progresando a una medida anual del 3% hasta 2030.(Diario El Fenix,2019)

La aportación del turismo a la economía depende de la calidad que se brinda en el servicio y de los precios que este ofrezca. La Organización Mundial del Turismo (OMT) contribuye a los servicios a posicionarse, de forma sostenible, en el ámbito nacional e internacional que suelen ser complejos y de ardua competencia.

Este sector en el Perú es de suma importancia y de mayor incremento del país debido a sus principales actividades económicas , impacto del 7% del PBI de acuerdo la Comisión de Promoción del Perú (PromPerú) del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) al 2019 y a su diversidad de circuitos turísticos, monumentos arqueológicos, localidades coloniales, gastronomía, entre otros, lo que genera atracción para el turista interno o extranjero siendo más frecuente sus visitas, provocando así la creación de nuevas empresas que ofertan este servicio ,pueden ser empresas pequeñas, medianas o grandes que ofrecen su producto de calidad, mezclando lo atractivo con lo novedoso para que incentive la decisión de viaje de los turistas al lugar donde se ofrece el servicio y que esa decisión se repita.

Las anteriores, son razones suficientes para que las empresas pugnen por ubicarse lo mejor posible dentro del mercado laboral, compitiendo entre ellas mismas y exigiendo más a su personal, para que puedan tener buenos resultados en su productividad. Por tal motivo las organizaciones de este sector se centran en llegar a las metas programadas ofreciendo sus servicios, muchas veces sin considerar la importancia del factor humano dentro de ellas.

Tomar importancia a la satisfacción laboral de los empleados es necesario al cumplimiento de las metas institucionales, generando así una buena productividad laboral, ya que se estima que un colaborador al realizar sus funciones con satisfacción da buenos resultados y de acuerdo ello incrementa su productividad y de esto depende que la empresa logre el éxito o fracaso.

Debido a estas razones ahondamos el tema de investigación en la Empresa Viajes Muchik, fundada por el Sr. Cesar Zapata Farfán en el año 2000 , que según a la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al empleo decente (LEY N° 28015,2003), es una pequeña empresa, ya que cuenta con 72 colaboradores a la actualidad y de acuerdo a la clasificación es una compañía que distribuye servicios turísticos , porque ofrece variedad de tours a distintos lugares locales o nacionales del país.

Estando esta empresa ubicada en un sector tan significativo para la economía nacional y local, se observa que su productividad laboral oscila, con tendencia a la baja relación a prestación de servicios turísticos, quizá por la falta de satisfacción al realizar sus funciones diarias, la escasez de beneficios o de motivación que conllevaría a no llegar a las metas trazadas y al bajo nivel de productividad, es por ello que se debe evaluar la satisfacción laboral del personal de toda empresa y detallar el efecto que causa en la productividad de sus colaboradores.

Internacionalmente existen investigaciones en relación a las variables, como: Vargas, Balderas, Amador, Becerra y Villegas (2018) investigaron: “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, el propósito fue estipular de qué manera influye la primera variable con respecto con la productividad a través de una investigación exploratoria secuencial. Para este estudio se utilizaron como muestra a 50 colaboradores de una empresa de sector privado, dirigida a la venta de productos de vidrio de una ciudad Mexicana.

El instrumento que se empleó para esta investigación fue semiestructurado orientado en cuestionarios S10/12 y el S21/26 de Meliá y Peiró y para hallar los resultados utilizó el software SPSS, en la cual se identificó que existe una relación positiva entre ambas variables; uno de los casos preocupantes en la productividad, es principalmente los factores del salario (p.129).

Así como también Fuentes (2012) en su investigación: “Satisfacción laboral y su influencia

en la productividad” la cual se realizó en la ciudad de Quetzaltenango, elaboró un instrumento de tipo Likert a base de un cuestionario, aplicado a los trabajadores, el resultado fue una influencia negativa, la autora sugiere realizar evaluaciones eventualmente acerca de la primera variable y así actualizar los porcentajes, sugiere como estrategia para mejorar la satisfacción del personal, mantener comunicación, a través de capacitaciones (p.83).

En el país, se han elaborado diversas investigaciones relacionadas al tema, es por ello que se considera a: Valdez (2018) en su tesis: “Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”, tuvo como muestra 141 trabajadores cuyo propósito fue determinar la relación entre ambas variables, en los empleadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. Según la prueba de Rho de Spearman, se evidenció que el sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde las condiciones materiales y/o físicas 60 tienen relación con la segunda variable; con un resultado del 0.511, muy significativa. Por lo que la buena ambientación de oficinas y comodidades mínimas afectarían a tener una mejor productividad en sus labores diarias (p.59).

También Lomas (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”, definió la relación entre sus dos variables y concluyó que aceptando su hipótesis alterna, debido a que el valor P es de 0.944, se afirma que hay una influencia del 89% de la primera variable en la Productividad. Esta evidencia se muestra en las encuestas realizadas a 70 trabajadores (p54).

Desde la perspectiva del marco conceptual, se abordará las definiciones de las variables, según autores.

Para la variable Satisfacción laboral, hoy en día, es de suma relevancia en las empresas, debido al interés de las organizaciones para definir el significado de satisfacción e insatisfacción en el trabajo acorde a su realidad problemática; puesto influirá en el éxito o fracaso de toda empresa, ya que el recurso humano es quien emite su desempeño logrando así los objetivos o metas plasmadas, por eso es necesario valorar el esfuerzo generado por cada colaborador.

Debido a la falta de interés de dicho factor en algunas instituciones, ha sido motivo para que incomparables investigadores de esta área tomen analicen a profundidad esta variable, logrando así la solución en caso sea una problemática o el surgimiento de nuevas propuestas de mejora.

Algunas definiciones que se relacionan con la variable Satisfacción Laboral, según autores:

Robbins (1996) se centra en los niveles de satisfacción e insatisfacción, definiéndola como: “El comportamiento que tiene una persona en su trabajo. Un colaborador satisfecho tendrá actitudes favorables en función a su trabajo” (p.181).

Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005) conceptualizan como “nivel de sentimientos que tiene una persona hacia sus funciones laborales” (p.118).

Por último, la podemos definir como “actitud proveniente de la cultura de su centro laboral” (Palma, 2005, p.87).

De acuerdo a estas percepciones se concluye que es una actitud de del colaborador el cual siente al ser reconocido en su trabajo, funciones o actividades que realice y lograr sus objetivos o expectativas. Es posible decir que un trabajo bajo presión y de suma responsabilidad si se le ofrece las herramientas para realizar sus actividades, se cumple con sus beneficios de acuerdo a ley, esto va a influir positivamente.

Las teorías relacionadas con satisfacción laboral son las siguientes:

Teoría bifactorial de Herzberg: También conocida como la “Teoría de los dos factores” elaboró la mencionada teoría, para dar una mejor explicación acerca del comportamiento de los individuos en funciones laborales. Menciona dos factores que influyen en el actuar de toda persona (Gellerman,1978, p.28).

Quintar (2005) las clasifica de la siguiente forma: a) Factores de higiene: beneficios de acuerdo a ley, cultura organizacional, clima laboral, infraestructura y estabilidad, por ultimo b) Factores de motivación: Relacionado a los incentivos, monetarios y no monetarios (pp.47-48).

Teoría de Pirámide de las Necesidades: Se jerarquizadas en cinco niveles acreditada como el triángulo o pirámide de Maslow, este autor las divide de la siguiente forma: a)Fisiológicas: relacionadas con la propia supervivencia, b)De seguridad: necesidad de protección ,c)Sociales:

necesidad de afecto, d) De estima: necesidad de reconocimiento propio y e) De autorrealización: necesidad de desarrollo personal (Maslow, 1990, p.204).

Teoría de las necesidades Mc Clelland (1973) como se citó en Ramos (2012, p.33), hace mención que existe una teoría que atribuye una manera diferente de conceptualizar la satisfacción e insatisfacción laboral, también hace mención que las personas logran satisfacer sus necesidades según el contexto que lo rodea.

La teoría divide tres necesidades, tales sean: a) Poder: formada por la necesidad que existe en algunas personas por el poder sobre otros o autoridad, b) Afiliación: impulsada por la necesidad de tener buenas relaciones o sociales. Y por último c). Logro: Se da al obtener logros o el alcance de metas. Asimismo, McClelland (1989) afirma que “las personas con niveles altos de logro optan por ser responsables de sus resultados sintiendo así las ganas de mejorar” (p. 266).

Igualmente, Palma (1999) propone una corriente teórica, que esta investigación la asumirá como soporte y así manejar mejor la variable. Según Palma (2001) considera los siguientes aspectos que influyen en toda organización. A continuación, se detalla según la escala de satisfacción laboral (SL - SPC.) , los cuales serán tomados para un mejor manejo de la primera variable en este estudio:

- a) Factor I: Condiciones físicas y/o materiales: Herramientas e infraestructura que facilita al colaborador, al desarrollo de sus funciones,
- b) Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos: beneficios de acuerdo a ley y/o incentivos,
- c) Factor III: Políticas administrativas: Normativa de la empresa,
- d) Factor IV: Relaciones sociales: interacción con los miembros de la empresa,
- e) Factor V: Desarrollo personal: Oportunidad de su autorrealización,
- f) Factor VI: Desempeño de tareas: Relacionadas a sus funciones y por último
- g) Factor VII: Relación con la autoridad: Aprecio al superior (pp.24-28).

En relación a la Variable Dependiente: Productividad laboral, se ha considerado las siguientes definiciones:

Una definición sencilla de lo que es productividad es la que nos da Jerico (2001) quien la define como “la eficiencia, que al resultado de los recursos utilizados” (p. 64), Prokopenko (2001), especifica que es la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y aquellos que fueron usados para su producción (p.3).

También Gonzales (2016) “resultado de la eficacia con la que se maneja el grupo de personas, por lo que se concluye como la interacción de servicios producidos y recursos usados” (p.24).

La Organización Internacional del Trabajo (2016) la define como:

Un indicador, que influye en el ascenso económico, competencia y el estatus de cada país. La productividad laboral caracteriza el PBI emitido por una unidad laboral en un tiempo estimado. Los usuarios de esta manera pueden diagnosticar los niveles de PIB por insumo laboral y las tasas de crecimiento, permitiéndoles obtener información sobre la eficiencia, eficacia y calidad de los que se está produciendo o elaborando e ir innovando y mejorando resultados.

Asimismo, Chiavenato (2007) indica que es un vinculo entre lo obtenido, con lo utilizado (p.179).

Alva y Juárez (2014) la conceptualizan como una variable que nos indica la cantidad de recursos que estamos utilizando en la elaboración de bienes y servicios; es decir los recursos empleados y los artículos logrados, mostrando la eficacia de los trabajadores, patrimonio, inteligencia, firmeza, etc (p.30).

Por último, Chase, Jacobs y Aquilano (2009) consideran a la productividad como una medida para saber que recursos están siendo utilizados y así mejorar criterios que puedan aumentar los resultados en beneficio de un país, empresa o industria (p.28).

Las Teorías relacionadas con productividad laboral que se han tomado en cuenta, son las siguientes:

Teoría de Taylor (1911) también llamada como administración científica, es conocido como el autor de la administración científica, explicó cómo elevar la productividad en una organización, indicando que esta se logra teniendo a las personas que cumplen con el perfil de las funciones , estos deben tener un buen salario y trabajar en un ambiente agradable de trabajo; este debe ser capacitado y ayudar en su desarrollo profesional así como promover el trabajo en equipo para lograr resultados y cumplir con los objetivos. Los principios de Taylor, son: a) Planeación: Elaboración de estrategias, b) Preparación: Selección de personal, c) Control: En base a funciones y objetivos y por ultimo d) Ejecución: Asignar o delegar funciones (pp.129-130).

Para esta variable se ha considerado las siguientes dimensiones, según Chiavenato (2004) quien señala que existe criterios comúnmente utilizados en la productividad laboral: eficiencia y eficacia de manera simultánea:

a) Eficacia: Capacidad de producir haciendo uso de los recursos disponibles y b) Eficiencia: Capacidad de lograr un objetivo en menos tiempo y con el menor uso de recursos (p.209).

Chiavenato, establece las siguientes diferencias y relaciones entre eficiencia y eficacia, que es

importante identificar , para una mejor productividad:

Tabla 1

Diferencias entre Eficiencia y Eficacia.:

Eficiencia	Eficacia
# Énfasis en los medios	# Énfasis en los resultados
# Hacer las cosas correctamente	# Hacer las cosas correctas
# Resolver problemas	# Lograr objetivos
# Salvaguardar los recursos	# Utilizar los recursos de manera óptima
# Cumplir las tareas y obligaciones	# Obtener resultados
# Capacitar a los subordinados	# Proporcionar eficacia a los subordinados
# Conservar las máquinas	# Máquinas disponibles

Fuente Libro de Administracion de Recursos Humanos (Chiavenato, 2004) p209

Tabla 2

Relacións entre Eficiencia y Eficacia:

		Eficiencia	
		Baja	Alta
Eficacia	Baja	# Escasa recuperación de la inversión, pues los recursos no se utilizan bien. # Dificultad para lograr los objetivos empresariales.	# Alta recuperación de la inversión, pues los recursos se utilizan intensivamente y racionalmente, así el desperdicio es menor. Bajos costos operacionales. # Hay dificultades para lograr los objetivos empresariales. El éxito empresarial es precario.
	Alta	# La actividad operacional es deficiente y los recursos se utilizan precariamente. Los métodos y procedimientos conducen a un rendimiento inadecuado e insatisfactorio. # Se alcanzan los objetivos empresariales, aunque el desempeño y los resultados pudieran ser mejores.	# La actividad se ejecuta bien; el desempeño indiv. y del depto. son buenos, pues los métodos y procedimientos son racionales. Las cosas se hacen bien, a menor costo, el menor tiempo y esfuerzo. # Resultados productivos para la empresa, pues se ejecuta en forma estratégica y táctica para la obtención de los objetivos deseados. Asegura supervivencia, estabilidad y crecimiento.

Fuente Libro de Administracion de Recursos Humanos (Chiavenato, 2004) p209

Es importante mencionar una teoría que defiende esta investigación:

Robbins (1999) y Martínez (2000) consideran dos variables dependientes: a) productividad, clasificada entre eficacia y la eficiencia y b) ausentismo laboral, entendida como el abandono del puesto de trabajo. Así mismo, tres tipos de actitudes que incrementan las variables dependientes, consideradas como variables independientes: a) la satisfacción en el trabajo definida como las actitudes positivas de un individuo hacia su entorno laboral, b) el compromiso con el trabajo que es el grado de valoración hacia sus funciones laborales y c) compromiso con la organización que es la identificación con las metas y objetivos emitidas por su centro laboral. En cuanto a justificación, la investigación plantea tres justificaciones, siendo la primera Teórica,

debido a que es un tema vigente y fundamental para toda empresa, generando así una alta variedad de estudios e investigaciones con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos y estrategias de mejora para elevar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores, este tema y poder laboral y productividad laboral, la segunda es Práctica, ya que se ejecutara el aspecto teórico de ambas variables y así poder identificar si en la institución existe satisfacción laboral o baja productividad laboral, llegara conocer las causas o motivos que estas lo generan , con la finalidad de erradicar estos aspectos inversos, beneficiándolos con una mayor oportunidad de desarrollo profesional y personal. Por último, es Metodológica debido a los resultados y contrastación con investigaciones ya basadas en este tema, aportarán e incentivarán a futuro a otros investigadores a profundiza el tema.

La Formulación del problema para esta investigación se dividen en: General y Específicos, para el primero , se plantea de la siguiente forma ¿Cómo influye la satisfacción laboral en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019? y para el último, se ha planteado siete interrogantes, las cuales mencionamos a continuación:¿De qué manera influyen las condiciones físicas y/o materiales y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?¿Cómo influyen los beneficios laborales y/o remunerativos en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?¿En qué medida influyen las políticas administrativas en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?¿De qué manera influyen las relaciones sociales en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?¿Cómo influye el desarrollo personal en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?¿En qué medida influye el desempeño en tareas en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019? y ¿De qué manera influye la relación con la autoridad en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?.

En cuanto a Hipótesis general de la investigación , se menciona que la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019 y para específicos se considera, las condiciones físicas y/o materiales influyen significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa

Viajes Muchik de Trujillo – 2019, los beneficios laborales y/o remunerativos influyen significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019, las políticas administrativas influyen significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019, las relaciones sociales influyen significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019, el desarrollo personal influye significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019, el desempeño de tareas influye significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019 y la relación con la autoridad influye significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.

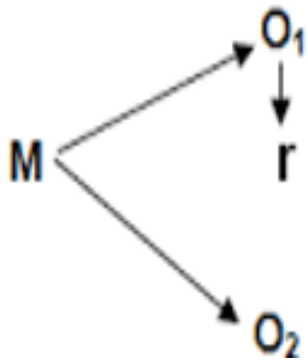
Los objetivos que orientan la investigación son: a) General: determinar el grado de influencia de satisfacción laboral en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019 y b) Los Específicos, 1) Identificar el grado de influencia de condiciones físicas y/o materiales en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019; 2) Determinar el grado de influencia de los beneficios laborales y/o remunerativos en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019; 3) Identificar el grado de influencia de las políticas administrativas en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019; 4) Determinar el grado de influencia de las relaciones sociales en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019; 5) Identificar el grado de influencia del desarrollo personal en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019; 6) Determinar el grado de influencia del desempeño de tareas en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019 y 7) Identificar el grado de influencia de la relación con la autoridad en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo correlacional, asimismo es de diseño no experimental, transversal, correlacional causal, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican que utilizan o recogen información en un único período y su fin es detallar variables y su objetivo es hallar la relación o causa-efecto (p.151).

El grafico lo explica de la siguiente manera:



Donde:

O1: Satisfacción Laboral

O2: Productividad laboral

r: correlación entre ambas variables e influencia de la primera en segunda

2.2. Operacionalización de variables:

2.2.1. Operacionalización de satisfacción laboral :

Tabla 3

Operacionalización de satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	TECNICA	ESCALA
Satisfacción laboral	Por último, la podemos definir como “actitud proveniente de la cultura de su centro laboral” (Palma, 2005, p.87).	Estado emocional positivo y agrado como resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño en tareas Relación con la autoridad	Materiales o infraestructura que facilitan la labor diaria. Recibe incentivos económicos. Respeto por las normas de la empresa Complacencia en la interrelación con los demás compañeros. Oportunidad de realizar actividades de autorrealización. Cumplimiento de sus labores. Aprecio de su relación al jefe y a sus actividades cotidianas.	1, 13, 21, 28, 32. 2, 7, 14, 22. 8, 15, 17, 23, 33. 3, 9, 16, 24 18, 25, 29, 34. 5, 11, 19, 26, 30, 35. 6, 12, 20, 27, 31, 36.	Encuesta	Ordinal Intervalo

Fuente: Elaboración propia

2.2.1 Operacionalización de Productividad laboral:

Tabla 4

Operacionalización de Productividad laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION ES	INDICADOR	ITEMS	ENCUESTA	TECNICA
Productividad laboral	Chiavenato (2007, p.179) menciona que la productividad se considera el efecto (y no causa) de la administración de varios recursos. La productividad es la relación mensurable que existe entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos utilizados para su producción.	Conjunto de actividades que se ponen en práctica de manera continua para el logro de la meta propuesta por la organización	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Es puntual son su horario establecido • Uso de material y herramientas • Numero de reclamos • Elaboración de servicios turísticos • Realiza un control post venta. • Se conforma con la información que brinda la empresa. • Busca sugerencias • Cumple con horario. 	11-24	Encuesta	Ordinal Intervalo
			Eficiencia		<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de personas atendidas. • Porcentaje de ventas • Revisa expedientes. • Es objetivo. • Muestra perseverancia • Es responsable. • Realiza seguimiento a su cartera de clientes. 		

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra :

2.3.1 Población:

Sampieri (1998,p207) menciona que es el conjunto de personas a quienes se va a estudiar. En esta investigación el total es de 72 colaboradores.

Tabla 5

Cuadro de asignación de personal 2019 Viajes Muchik

AREAS	GESTION DEL TALENTO HUMANO		
	GERENCIA	COLABORADORES	TOTAL
	Nº	Nº	Nº
GERENTE	1		1
SUPERVISOR		1	1
GUIAS		70	70
TOTAL	1	72	72

Fuente: Información recogida de cuadro de personal 2019 de la empresa Viajes Muchik

2.3.2 Muestra:

Sampieri (1998) “Parte de la población que se adaptó en efecto del muestreo censal, ya que los individuos forman una asociación pequeña por lo cual se trabajó con todo el personal de la población” (p.207).La organización cuenta con 72 personas distribuidas: entre 70 guías turísticos, 1 supervisor y 1 gerente, personal femenino y masculino con un rango de edades de 26 a 37 años, quienes tienen un tiempo mínimo de trabajo de 1 año y de profesión Licenciados en Turismo.

En esta investigación la muestra es de: 70 colaboradores.

- Criterios de inclusión:
 - Guías turísticos que laboran en la Empresa Viajes Muchik.
- Criterios de exclusión:
 - Gerente y supervisora de la organización no fueron incluidos en la muestra, ya que no realizan las mismas actividades o funciones que los guías.

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

Según Trespalacios, Vázquez, Bello (2005) manifiestan que las encuestas nos sirven para recolectar información de una investigación (p36).

Para Grasso (2016) “es un medio que utiliza interrogantes subjetivas en una población para el logro de un objetivo” (p13).

Tabla 6

Técnicas, instrumentos y unidad de análisis

TÉCNICA	INSTRUMENTO	UNIDAD DE ANÁLISIS
Encuesta para Satisfacción laboral	Encuesta	Colaboradores de la empresa Viajes Muchik .
Encuesta para Productividad Laboral	Evaluación emitida por la empresa	Colaboradores de la empresa Viajes Muchik .

Fuente: Elaboración propia

La validez para Hernández et al. (2010, p.200) refiere que pretende medir la evidencia relacionada con tres aspectos, tales sean :contenido, el criterio y el constructo para un mejor entendimiento del instrumento a aplicar.

Se solicitó el juicio de expertos. Es una evaluación, por una cantidad determinada de personas, con grado superior y experiencia en los temas a investigar, quienes evalúan el instrumento a utilizar, profundizan y dan un mejor aspecto técnico del mismo (LLorente y Cabero, 2013, p. 14).Se contó con la participación de 3 jueces, los cuales cuentan con el grado de Magister, con experiencia en Administración y Psicología, se les proporcionó los ítems originales de la escala de Satisfacción Laboral, separados por dimensiones. Se consideró las sugerencias en relevancia, claridad y pertinencia y así poder ser aplicado.

Hernández et al. (2010, p. 200) indican que un instrumento es confiable, de acuerdo a la medición con promedios que permiten obtener datos certeros. Para establecer la confiabilidad se empleó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, con la finalidad de hallar la consistencia del constructo en función de lo que se pretende investigar.

El Alfa de Cronbach para Hernández (2010) permite calcular la fiabilidad de los instrumentos a utilizar, empleando una serie de preguntas que se acerquen al constructo o dimensión teórica y cuanto más próxima al valor del alfa a 1, más alta es la estabilidad interna de las preguntas analizadas. A continuación se detalla la fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_r^2} \right],$$

α = Coeficiente de Confiabilidad
 K = Número de ítems del instrumento
 S_i^2 = Varianza de cada ítem
 S_r^2 = Varianza del instrumento

El coeficiente Alfa de Cronbach que se obtuvo después de realizar nuestra prueba piloto, conformada por 20 personas fue de 0.79, el cual nos indicó que es altamente confiable.

Para la técnica de análisis de datos se hará uso de tablas y figuras estadísticas para describir la influencia de la variable: satisfacción laboral en la productividad laboral y de sus dimensiones en forma comparativa. Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov Shapiro – Wilk a las variables mencionadas, con el fin de determinar la relación causal de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik. Así la prueba de normalidad a utilizar es No Paramétrica.

Para Productividad Laboral no se elaboró instrumento, debido que la empresa, se encarga de medir la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Viajes Muchik, por tal motivo se utilizó el mismo instrumento y así obtener datos más confiables.

2.5. Procedimiento:

Para la recaudación de datos se pidió permiso a la Empresa Viajes Muchik, con una carta de solicitud, conseguido ello, se programó los horarios con la supervisora para la aplicación del instrumento, posteriormente se reunió a los colaboradores en la fecha establecida y se aplicó el instrumento, luego se codificaron los resultados.

2.6. Método de análisis de información:

Se aplicó la escala en los colaboradores; posteriormente se solicitó los resultados de la evaluación de productividad laboral a la supervisora y así se continuó con la codificación de los ítems para ser plasmados en Excel. Asimismo, se realizó la validación de los instrumentos mediante el coeficiente de correlación Alfa de Crombac, según el ítem corregido. Una vez comprobada la confiabilidad y la validez de ambas escalas, se procedió a la elaboración del análisis descriptivo de las variables

Con respecto al análisis correlacional causal, a través de la prueba estadística de Kolmogorov Smirnov, se encontró que los valores de normalidad son para ambas variables.

2.7. Aspectos éticos

Se realizó respetando los procedimientos administrativos y la estructura de la investigación propuestos por la Universidad César Vallejo, así mismo los datos que se recogerán a través del cuestionario, serán verdaderos, en beneficio de la investigación.

Así mismo el estudio es auténtico de la autora y no tiene evidencias ni plagio.

Respecto al desarrollo de la investigación será desarrollada en clima armonioso sin presionar a los participantes para su colaboración en dicho estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Estadística descriptiva

En la presente investigación, los resultados se hallaron haciendo uso de tablas, figuras, frecuencias y porcentajes permitiéndonos determinar los niveles de ambas tres niveles: Alto, Medio, Bajo.

Tabla 7

Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo - 2019:

	Frecuencia	%
Alto	4	5.7%
Medio	30	42.9 %
Bajo	36	51.4 %

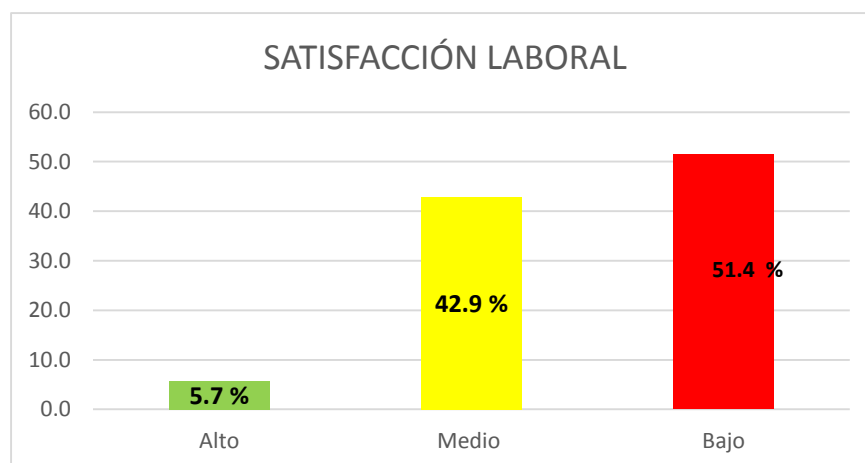


Figura 1: Representación gráfica sobre el Nivel de Satisfacción Laboral

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 7 y figura 1 nos indica que el 5.7% de los datos se ubican en el nivel Alto sobre el nivel de productividad, seguido del 42.9% que se encuentra en el nivel Medio, y el 51.4% en nivel Bajo. Predomina el nivel Bajo de esta variable en la empresa Viajes Muchik.

Tabla 8

Niveles de dimensiones de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo - 2019:

	Condiciones físicas y/o materiales		Beneficios laborales y/o remunerativos		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño en tareas		Relación con la autoridad	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
ALTO	9	13	10	14	9	13	8	11	12	17	3	4	4	6
MEDIO	28	40	24	34	29	41	29	41	20	29	32	46	30	65
BAJO	33	47	36	51	32	46	33	47	38	54	35	50	36	71

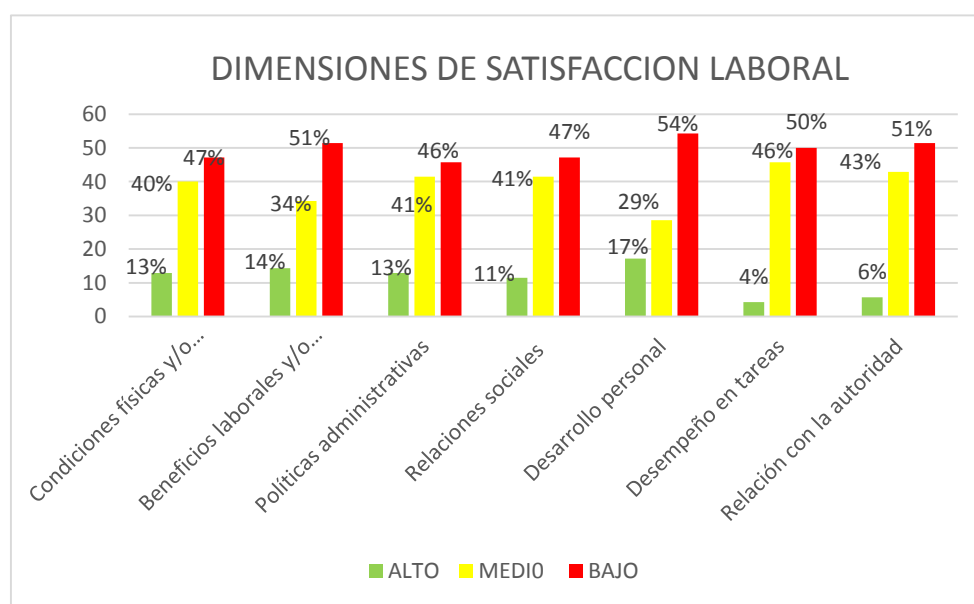


Figura 2 Representación gráfica de la distribución de las dimensiones de acuerdo a los tres niveles.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 8 y figura 2, la comparación de las dimensiones, nos indica que el nivel alto, lo obtuvo la dimensión desarrollo personal con 17%, seguido el nivel medio con 46% el desempeño en tareas y por último el nivel bajo con 54% desarrollo personal. Predomina el nivel Bajo en todas las dimensiones de satisfacción laboral, de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik.

Tabla 9

Niveles de Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo - 2019:

NIVELES DE PRODUCTIVIDAD LABORAL		
	Frecuencia	%
Alto	4	5.7%
Medio	27	38.6%
Bajo	39	55.7%

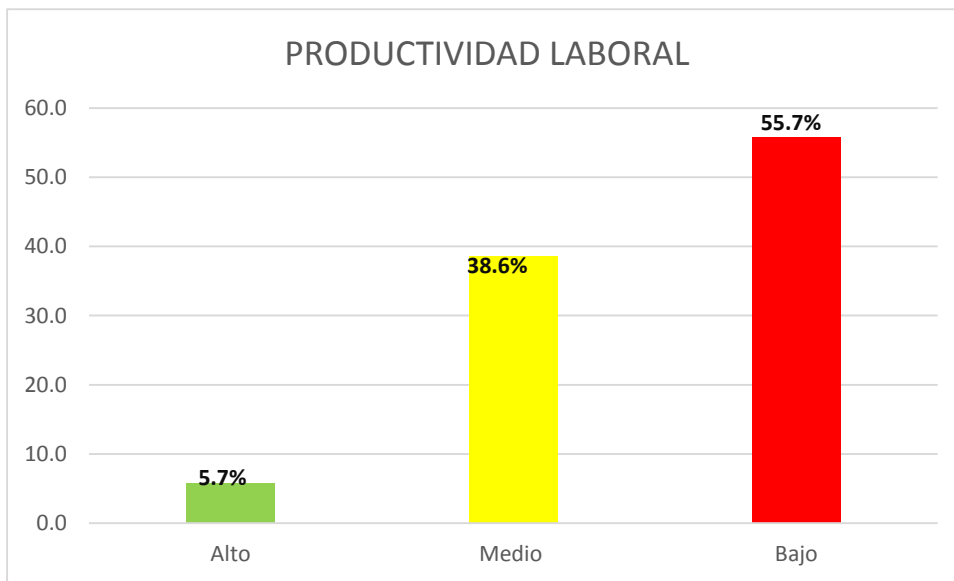


Figura 3: Representación gráfica sobre el Nivel de Productividad Laboral

INTERPRETACION:

Como se observa en la figura 3 nos indica que el 5.7% de los datos están en el nivel Alto de productividad laboral, luego el 38.6 % en el nivel medio y por último el nivel bajo se sitúa en 55.7%.Predomina un nivel bajo en cuanto a productividad laboral en la empresa Viajes Muchik.

Tabla 10:

Niveles de las dimensiones de la Productividad Laboral de la empresa Viajes Muchik , Trujillo - 2019:

	Eficiencia		Eficacia	
	Freuencia	%	Freuencia	%
Alto	3	4.3	4	5.7
Medio	27	38.6	27	38.6
Bajo	40	57.1	39	55.7

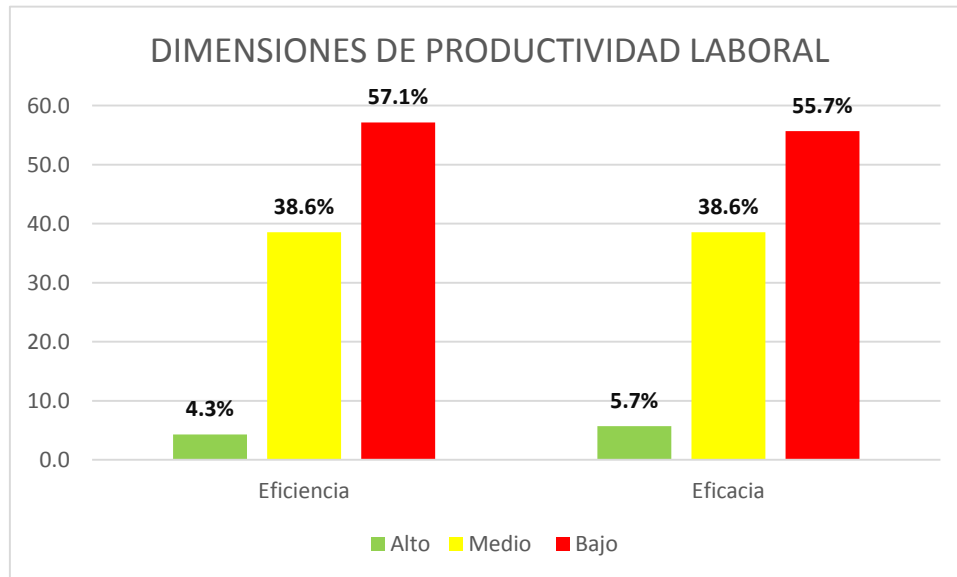


Figura 4: Representación gráfica sobre el Nivel de dimensiones de Productividad Laboral

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 10 y figura 4 nos indica que el 5.7% tienen un nivel Alto de eficacia, el 38.6% que se ubica en el nivel medio ambas dimensiones (eficacia y eficiencia) en el nivel bajo se ubica un 57.1%. Predomina el nivel bajo en cuanto a la eficiencia, de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik.

Tabla 11:
Tabla comparativa de Satisfacción Laboral y Productividad Laboral

	SATISFACCION LABORAL		PRODUCTIVIDAD LABORAL	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alto	4	5.7%	4	5.7%
Medio	30	42.9%	27	38.6%
Bajo	36	51.4%	39	55.7%

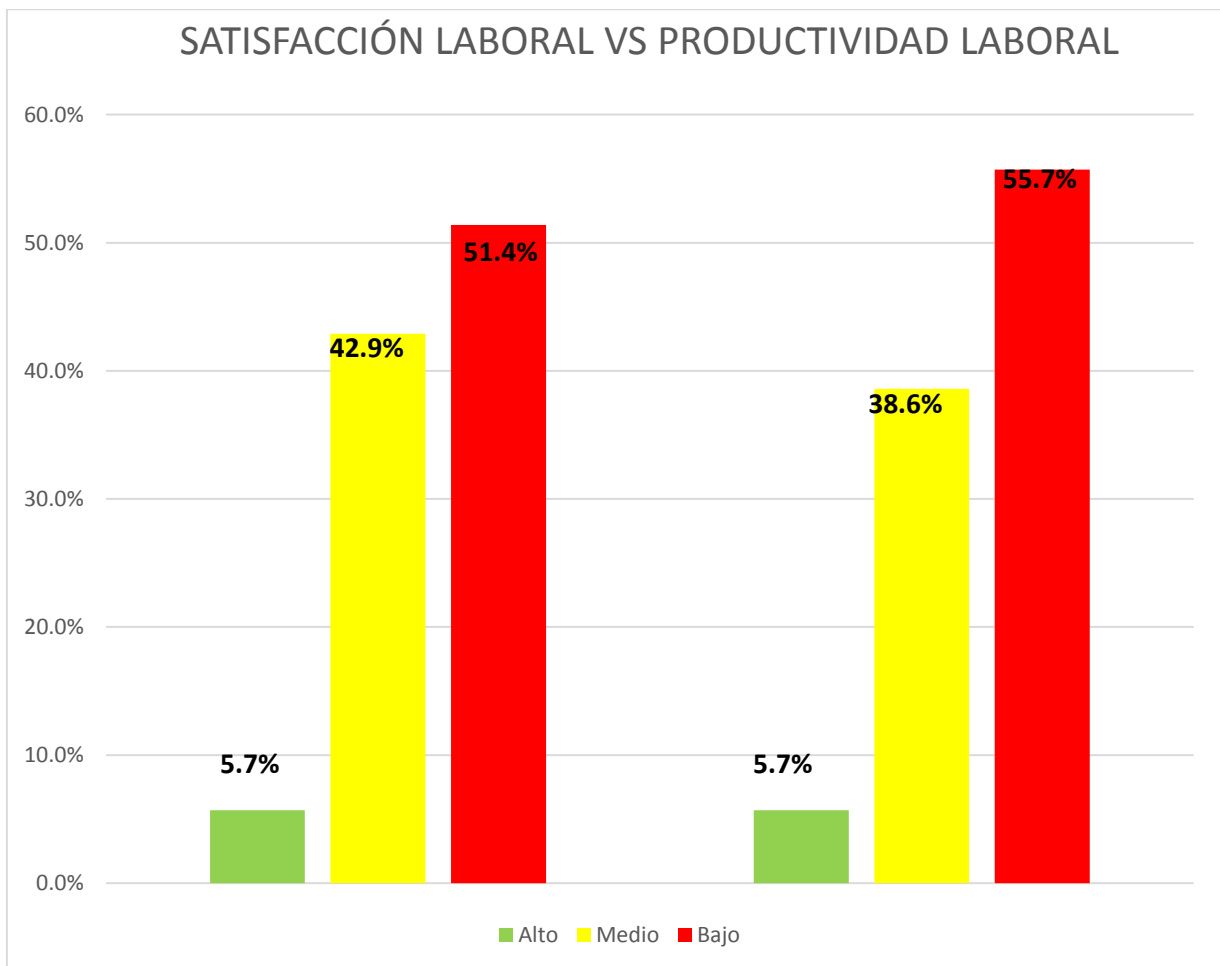


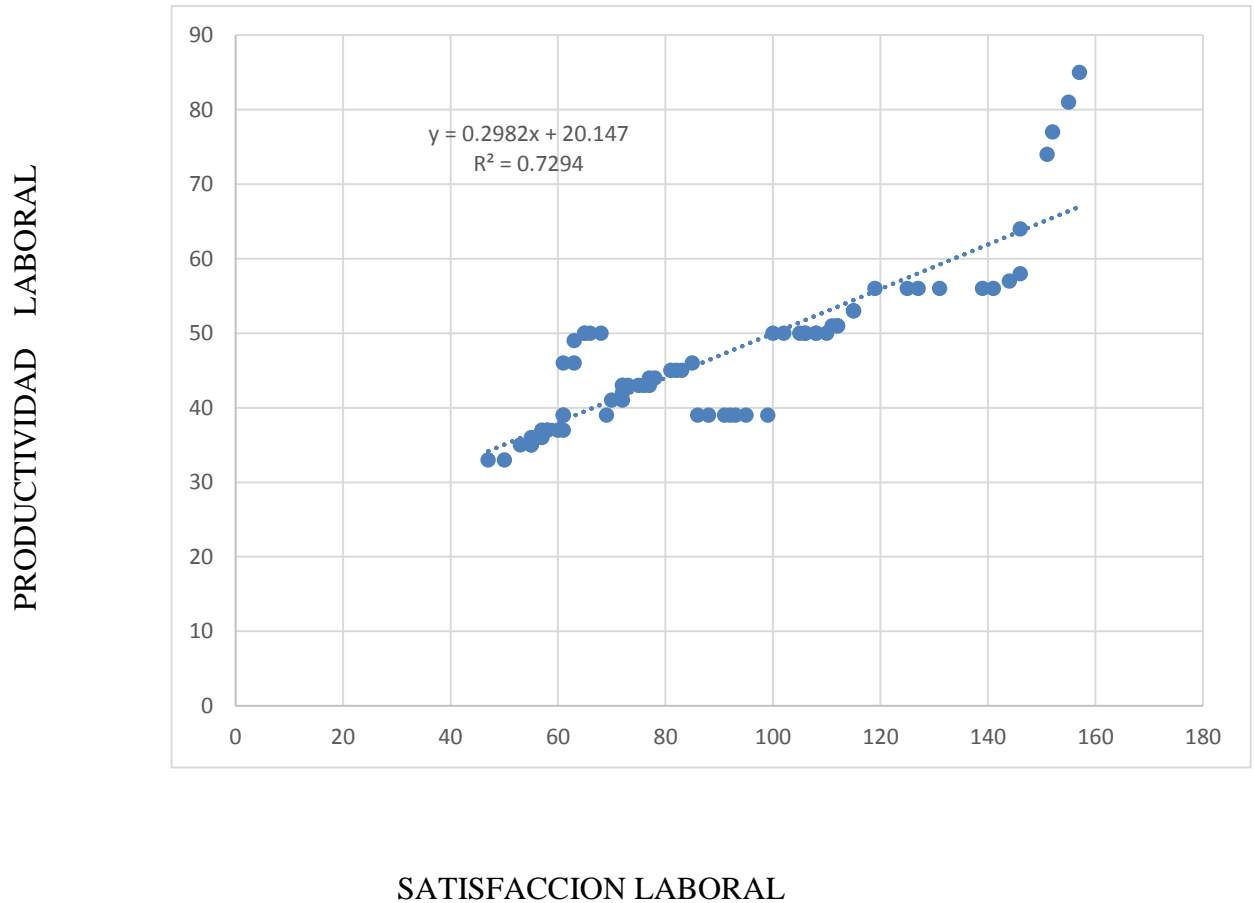
Figura 5: Representación gráfica sobre el Nivel de Satisfacción Laboral VS Productividad Laboral

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 11 y figura 5, podemos afirmar que predomina el nivel bajo el ambas variables ya que oscilan entre un 51.4 % para la primera variable y 55.7% para la segunda, en el nive medio un 42.9% para la primera y 38.6 %para la segunda variable, por último el nivel alto ambas variables tienen el 5.7%.

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Determinar la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik.



Fuente: Datos de Matriz de niveles

Figura 6: Dispersión de los puntajes y tendencia de la satisfacción laboral y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik.

INTERPRETACIÓN:

En el gráfico se observa la tendencia positiva de la distribución de los puntajes de las variables de esta investigación, muestran un coeficiente de determinación de 72.94%, una correlación alta positiva, es decir que el 72.94% de la productividad laboral es explicada por la satisfacción laboral.

3.2 Estadística Inferencial:

3.2.1 Pruebas de normalidad:

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 12

Resultados de la prueba de normalidad de datos según puntajes obtenidos en instrumentos de medición.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D1V1	0.255	70	0.000
D2V1	0.160	70	0.000
D3V1	0.193	70	0.000
D4V1	0.185	70	0.000
D5V1	0.212	70	0.000
D6V1	0.138	70	0.002
D7V1	0.185	70	0.000
TOTALV1	0.131	70	0.005
D1V2	0.162	70	0.000
D2V2	0.141	70	0.001
TOTALV2	0.145	70	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

INTERPRETACIÓN:

En tabla 12, según los resultados demuestran que los datos no configuran distribución normal, esto significa la determinación de una prueba no paramétrica en investigaciones correlacionales.

3.2.2. Contrastación de Hipótesis: general:

Ho: la satisfacción laboral no influye significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019

Ha: la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 13

Correlación y análisis de la influencia de Satisfacción Laboral en la Productividad Laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik.

			SATISFACCIÓN LABORAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de corrreelación	1,000	,848**
		Sig.(bilateral) N	70	70
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de corrreelación	848**	1,000
		Sig.(bilateral) N	,000 70	70

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la Tabla 12, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es 0.848** es decir existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que muestra que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. Por lo que se considera que la satisfacción laboral está relacionada directamente con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muchik.

Contrastación de Hipótesis específicas:

Tabla 14

Correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral y productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muchik .

		SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	Beneficios laborales y/o remunerativos	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desempeño en tareas	Relación con la autoridad
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	,848**	,835**	,834**	,833**	,859**	,830**	,834**	,842**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

INTERPRETACIÓN:

Con los resultados obtenidos comprobamos que entre Condiciones físicas y/o materiales y la productividad laboral si existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.835**

Se comprueba que entre Beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad laboral si existe una relación directa y significativa al obtener un valor 0.834**.

Se comprueba que las Políticas administrativas y la productividad laboral tienen una relación directa y significativa al obtener un valor de 0,833**.

Se comprueba que las Relaciones sociales y la productividad laboral tienen una relación directa y significativa al obtener un valor de 0,859**.

Se comprueba que el Desarrollo personal y la productividad laboral tienen una relación directa y significativa al obtener un valor de 0 ,830**

Se comprueba que el Desempeño en tareas y la productividad laboral tienen una relación directa y significativa al obtener un valor de 0,834**

Se comprueba que la Relación con la autoridad y la productividad laboral tienen una relación directa y significativa al obtener un valor de 0,842**

IV. DISCUSIÓN:

1. De acuerdo con el objetivo general de la investigación, se logró determinar la influencia de satisfacción laboral en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo – 2019, con una correlación alta de pearson $R= 0,848^*$ ($p<0.01$). Se obtiene, además, que la productividad de los trabajadores es explicada en un 72.94% por la satisfacción laboral. Asimismo, se prueba que existe relación entre la productividad y cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral ($p<0.01$)

Con este resultado se puede afirmar que la teoría de Palma (1999) quien señala que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con los: beneficios laborales y/o remuneraciones, condiciones físicas de trabajo, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y desarrollo personal debido que se encontró gran significancia entre ambas variables.

Este resultado coincide con los resultados de Vargas, Balderas, Amador, Becerra y Villegas (2018) quienes investigaron: “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, el propósito fue estipular de qué manera influye la primera variable con respecto con la productividad a través de una investigación exploratoria secuencial. Para este estudio se utilizaron como muestra a 50 colaboradores de una empresa de sector privado, dirigida a la venta de productos de vidrio de una ciudad mexicana y en donde concluye con la existencia de una relación positiva de ambas variables.

2. Conforme al primer objetivo específico se identifica la influencia de las condiciones físicas y/o materiales en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019, este resultado se relaciona con la teoría de Herzberg (teoría de los dos factores), quien hace mención de los factores de higiene, tales sean clima laboral, beneficios de acuerdo a ley, infraestructura, cultura son factores que influyen en la satisfacción de todo individuo.

Este resultado coincide con Valdez (2018) en su tesis: “Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”, tuvo como muestra 141 trabajadores cuyo propósito fue determinar la relación entre ambas variables, en los empleadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. Según la prueba de Rho de Spearman, se evidenció que el sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde las condiciones materiales y/o físicas tienen relación con la segunda

variable; con un resultado del 0.511, muy significativa. Por lo que la buena ambientación de oficinas y comodidades mínimas afectarían a tener una mejor productividad en sus labores diarias (p.59).

3. De acuerdo al segundo objetivo específico se logra determinar el grado de influencia de los beneficios laborales y/o remunerativos en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019 este resultado se relaciona con la teoría de Herzberg (teoría de los dos factores), quien hace mención de los factores de motivación, tales sean incentivos monetarios y no monetarios, los cuales son factores que influyen en todo individuo.

Este resultado coincide con los resultados de Vargas, Balderas, Amador, Becerra y Villegas (2018) quienes investigaron: “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, el propósito fue estipular de qué manera influye la primera variable con respecto con la productividad a través de una investigación exploratoria secuencial. Para este estudio se utilizaron como muestra a 50 colaboradores de una empresa de sector privado, dirigida a la venta de productos de vidrio de una ciudad Mexicana y en donde concluye con la existencia de una relación positiva de ambas variables y el principal factor influyente es el salario.

4. Conforme al tercer objetivo específico se logra identificar el grado de influencia de las políticas administrativas en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019, para este resultado se aplica la teoría de Herzberg (teoría de los dos factores), quien hace mención los factores de higiene, tales sean clima laboral, beneficios de acuerdo a ley, infraestructura, cultura son factores que influyen en todo individuo.
5. De acuerdo al cuarto objetivo específico se logra determinar el grado de influencia de las relaciones sociales en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019, para este resultado se aplica las teorías de Maslow (2005) y Mc Clelland (1989) quienes consideran que las relaciones sociales es un factor influyente en el ser humano
6. Conforme al quinto objetivo específico se logra identificar el grado de influencia del desarrollo personal en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019, para este resultado se aplica la teorías de Maslow (2005) quien

en su jerarquía considera a la autorrealización o desarrollo personal como un factor influyente en el ser humano.

7. De acuerdo al sexto objetivo se logra determinar el grado de influencia del desempeño de tareas en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019, para este resultado se aplica la teoría de Mc Clelland (1989) quien considera que la necesidad de logro es un factor influyente en el ser humano para cumplir sus metas u objetivos.

8. Conforme al séptimo objetivo se logra identificar el grado de influencia de relación con la autoridad en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.

En base a este resultado podemos afirmar que la relación con la autoridad es de suma importancia en toda empresa, la calidad de esta relación influye de forma determinante en la percepción del colaborador sobre su situación profesional.

9. Después de realizar un análisis estadístico de ambas variables y sus dimensiones, se afirma la teoría de Robbins (1999) y Martínez (2000) quienes consideran tres variables dependientes: a) productividad, entendida como la eficacia (logro de metas) y la eficiencia (reducción de costos); b) ausentismo laboral. Así mismo, tres tipos de actitudes que incrementan la productividad, consideradas como variables independientes: a) la satisfacción en el trabajo (actitudes positivas relacionadas con el nivel de satisfacción del individuo), b) el compromiso con el trabajo (grado de valoración que el individuo tiene de sí mismo), c) compromiso con la organización (identificación con las metas y objetivos de la organización). En base a este resultado se niega la causalidad de manera inversa, es decir que la productividad influye en la satisfacción; dicha afirmación se discute con los resultados demostrados, dado que todo colaborador al sentirse satisfecho en la empresa donde labora, va a realizar sus funciones laborales con satisfacción, generando así mejores resultados en su producción.

10. Fuentes (2012, p83) en su investigación: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” concluyó con una correlación negativa, se discrepa así con los resultados de este estudio, puesto que se encontró influencia positiva entre ambas variables, estos resultados pueden ser por otros aspectos o factores influyentes.

V. CONCLUSIONES:

1. Se logró determinar que existe relación entre Satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muachik-Trujillo teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.848**, por lo que se concluye que en la medida que el nivel de satisfacción laboral incrementa, la productividad laboral también lo hará.
2. Se logró identificar que existe relación ente Condiciones físicas y/o materiales y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muachik-Trujillo. Teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,835**, es decir, en la medida que las Condiciones físicas y/o materiales incrementa, la productividad laboral también lo hará.
3. Se logró determinar que existe relación entre Beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muachik-Trujillo, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,834** y se concluye que ambas tienen una correlación positiva significativa, es decir en la medida que los Beneficios laborales y/o remunerativos incrementa, la productividad laboral también lo hará.
4. Se logró identificar que existe relación entre Políticas administrativas y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muachik-Trujillo. Teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,833**y se concluye que ambas están relacionadas de manera positiva significativa. Es decir en la medida que las Políticas administrativas incrementa, la productividad laboral también lo hará.
5. Se logró determinar que existe relación entre relaciones sociales y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muachik-Trujillo. Teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,859**y se concluye que están directamente relacionadas, en una correlación positiva significativa. Es decir en la medida que las Relaciones sociales incrementa, la productividad laboral también lo hará.
6. Se logró determinar que existe relación entre Desarrollo personal y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muachik-Trujillo. Teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,830** y se concluye que están

directamente relacionadas, en una correlación positiva significativa. Es decir, en la medida que el Desarrollo personal incrementa, la productividad laboral también lo hará.

7. Se logró identificar que existe relación entre Desempeño en tareas ya productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muachik-Trujillo. Teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de $0,834^{**}$, se concluye que están directamente relacionadas, en una correlación positiva significativa. Es decir, en la medida que el Desarrollo personal incrementa, la productividad laboral también lo hará.
8. Se logró determinar que existe relación entre relación con la autoridad y productividad laboral de los colaboradores de la empresa viajes Muachik-Trujillo. Teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de $0,842^{**}$, se concluye que están directamente relacionadas, en una correlación positiva significativa. Es decir, en la medida que la relación con la autoridad incrementa, la productividad laboral también lo hará.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al supervisor de la empresa Viajes Muchik evaluar periódicamente la satisfacción laboral y productividad laboral para mantener información actualizada y así tomar decisiones de mejora.
2. Se recomienda al gerente de la empresa Viajes Muchik implementar políticas de capacitación permanente en los trabajadores sobre desarrollo personal en pro del incremento, logros, capacidades, autoestima, poder, autorrealización, como puente para el cambio en sus relaciones familiares, sociales y laborales permitiéndoles crear vínculos de confianza y apertura a la comunicación sana; llegando de esta manera a concretar sus objetivos personales, relacionándose con el único camino de vida: “el éxito”
3. Se recomienda al gerente de la empresa Viajes Muchik brindar incentivos y motivaciones a sus colaboradores para lograr tener altos índices o niveles de satisfacción, lo cual conllevará una buena productividad, en beneficio de la empresa.
4. Se recomienda al gerente de la empresa Viajes Muchik, realizar programas de capacitación en base a información turística para mantener la información actualizada, atención al cliente y técnicas de ventas, que contribuyan a mejorar su capacidad productiva y así obtener mejores resultados en base a eficacia y eficiencia.
5. Se recomienda a la empresa Viajes Muchik, ofrecer actividades que permitan la autorrealización o desarrollo personal de sus colaboradores.
6. Se recomienda al supervisor de la empresa Viajes Muchik evaluar a través de una supervisión y así detectar a tiempo aspectos de mejora.

.REFERENCIAS:

- Alva, J. & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu agropecuaria s. a del distrito de Trujillo-2014* (Tesis de licenciatura ,Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo). Acceso el 20 de Mayo.
- Chase,Jacobs,Aquilano(2009).*Administracion de Operaciones.Produccion y cadena de suministros*. Mexico.McGRAW-HILL / Interamericana editores, s.a. de c.v.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*. México. Mc Graw Hill.
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Guatemala.(Tesis de licenciatura) Recuperada de : <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Grasso (2006, p13). Técnicas e instrumentos de investigación. Recuperada de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Gellerman,w(1978).*Motivacion y productividad*. Edit Diana
- González, A. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. Barranquilla. Colombia: Ediciones Uninorte.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, D. F.: McGraw-Hill
- Jerico, P. (2001). *La gestión del conocimiento: tendencias y desarrollos en España Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.Vol. 18.Madrid, España

- Lomas (2017): “*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*”. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 03 de Abril)
- Llorente y Cabero(2013). *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación Aplicación del Juicio de Experto como Técnica de Evaluación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*. Volumen 7, N° 2 .España
- Maslow, e (1990)- *Tenicas de la administración para bibliotecarios.Mxico*.
- Martinez, P. (2000). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 12 de marzo de 20019, de [http://www. Gestiopolis.com/recursos/documen](http://www.Gestiopolis.com/recursos/documen)
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid. España
- OIT(2016). *El recurso humano y la productividad*. Primera edición
- Palma, S. (1999). *Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista de la Facultad de Psicología U.R.P., IX(1).
- Palma, S. (2005). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú.
- Palma, S. (2001). *Factores para evaluar la Satisfacción Laboral*. Revista Debates, *Tecnología y Sociedad* N° 3, 24-28.
- Prokopenko (2001). *La Gestión de la Productividad*. Suiza, Ginebra: Copyright © Organización Internacional del Trabajo.
- Robbins, S. (1996) *Comportamiento Organizacional*. 8va edición. México
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. 4 Edición. México. Prentice H
- Sampieri, H., Collado, F. & Batista L. (2010). *Metodología De La Investigación* (5°ed)

MCGRAW-HILL. México:

Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005).Comportamiento Organizacional.México:

Limusa

Sherman, Bohlander Shell (2005). “*Administración del Recurso Humano*”. México. Novena edición.

Taylor,F(1985). “*Principios de la Administracion Científica*”.Edit.Herrero Hermanos.

Trespacios Gutiérrez Juan, Vázquez Casielles Rodolfo y Bello Acebrón Laurentino (2005).*Investigación de Mercados*. International Thomson Editores

Valdez (2018): “Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de huaura, 2017”.Huacho.Perú

Vargas,T., - Balderas,V., Amador ,E.,Becerra ,L. y Villegas,E. (2018):La satisfacción laboral y su influencia en la productividad.*Revista latinoamericana de investigacionen organizaciones, ambiente y sociedad* ,Vol. 9 Nº 13 , Pp. 129-153. Recuperada de :
<http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/10>

ANEXOS

ANEXO 1: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

ESCALA DE OPINIONES SL

Marque con un X las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad..... Género : M() F()

Tiempo de Servicio Situación Laboral : Estable () Contratado ()

A continuación encontrará un conjunto de afirmaciones acerca del modo de actuar, pensar y sentir en su trabajo. Marque con un aspa (X) en el casillero correspondiente según usted considere. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas. ¡Gracias por su colaboración!

Totalmente de acuerdo(TA) DE ACUERDO (A) Indeciso(I) En desacuerdo (D) Totalmente en desacuerdo(TD)

N°	ITEM	5	4	3	2	1
		TA	DA	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
3	El clima laboral en mi área de trabajo es adecuado.					
4	Siento que el trabajo es el adecuado para mi perfil.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra función.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	No estoy de acuerdo con mi remuneración salarial.					
8	Recibo inadecuadas condiciones laborales.(maltrato verbal)					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15	Tengo sobrecarga en mi trabajo, siendo no reconocida en mis logros.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	No me adapto al horario establecido					

18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.						
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.						
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.						
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad confortable.						
22	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.						
24	La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo.						
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.						
26	Mi trabajo me aburre.						
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.						
28	El ambiente donde laboro es incómodo.						
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.						
30	Me gusta el trabajo que realizo.						
31	No me siento a gusto con mi jefe.						
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.						
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.						
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						
35	Me siento cómodo con la actividad que realizo.						
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo						

ANEXO 2: EVALUACION DE PRODUCTIVIDAD LABORAL



EVALUACIÓN SOBRE EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD LABORAL A PERSONAL DE VIAJES MUCHIK S.A.C

Estimado Colaborador(a): En el siguiente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre el **NIVEL DE PRODUCTIVIDAD** que Ud viene realizando, **durante el período de**con la intención de hacerle conocer sus aspectos de mejora en función de su productividad.

Despues de haber leído correctamente, por favor firme su conformidad y colocar su huella.

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

Nombres y

Apellidos:.....
.....

N°	ITEMS	A	B	C	D
EFICIENCIA					
1.	Cumple con las atenciones establecidas por dia adecuadamente.				
2.	Realizar estudios de mercado para conocer mejor las necesidades del consumidor para poder asesorarlo.				
3.	Logra el número de ventas según la meta establecida.				
4.	Realiza un check list antes de salir a la visita turística.				
5.	Realiza en menos tiempo sus funciones				
6.	Propone estrategias y técnicas de mejora.				
7.	Es perseverante ante una situación de conflicto con el usuario o compañero de trabajo.				

8.	Sus clientes buscan su asesoría , para una próxima visita.				
9.	Realiza seguimiento a su cartera de clientes.				
10	Logra ofrecer otro servicio después de la visita turística.				
11	Es constante y persuasivo para el cierre de ventas.				
EFICACIA					
12	Es puntual son su horario establecido				
13	Utiliza las herramientas ofrecidas por la empresa , en mejora de su servicio turístico.				
14	Realiza algún tipo de ayuda grafica para orientar al usuario sobre su tours.				
15	A percibido reclamos después de la atención por parte del usuario.				
16	Cuando surge un imprevisto durante el tours, lo soluciona de inmediato.				
17	Lleva consigo el material necesario para realizar su trabajo apropiadamente durante el tours.				
18	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material y equipo de trabajo bajo su responsabilidad.				
19	Elabora los paquetes turísticos.				
20	Realiza un control post venta.				
21	Se conforma con la información que brinda la empresa.				
22	Le agrada saber que su producción es de buena calidad , consultándolo con el usuario o supervisor.				
23	Utiliza las herramientas que le brinda la empresa, para desempeñarse de una mejor forma.				
24	Cumple con el horario establecido durante la visita guiada.				

UD OBTUVO UN PUNTAJE DE

MUY SATISFACTORIO	72-96
SATISFACTORIO	48-71
ACEPTABLE	24-47
DEFICIENTE	1-23

Agradecemos que tome en cuenta los aspectos de mejora y así lograr una mejor PRODUCTIVIDAD

.....
Firma de Colaborador
DNI:

.....
Firma de Supervisor
DNI:

.....
Gerente: Oscar Zapata Martínez
DNI:



ANEXO3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

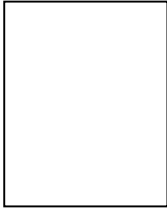
FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, OSCAR ZAPATA MARTÍNEZ(Gerente de la empresa Viajes Muchik S.A.C identificado con DNI N°he sido informado y estoy de acuerdo a participar en la siguiente investigación: “SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA VIAJES MUCHIK S.A.C DE TRUJILLO – 2019 “

Expreso lo siguiente:

- Se me ha informado que los datos obtenidos serán usados de forma anónima y solo para usos académicos.
- He realizado las preguntas que consideré oportunas, las cuales han sido absueltas y con repuestas que considero suficientes y aceptables.
- Por lo tanto, en forma consciente y voluntario doy mi consentimiento para poder desarrollar el cuestionario del tema de investigación ya mencionado y a la vez otorgar los resultados de la evaluación de Productividad laboral, del personal de la empresa, con absoluta discreción, debido que es información confidencial.

.....
Firma del Gerente
Nº DNI.....



ANEXO 4 :MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cómo influye la satisfacción laboral en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>¿De qué manera influyen las condiciones físicas y/o materiales y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?</p> <p>¿Cómo influyen los beneficios laborales y/o remunerativos en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?</p> <p>¿En qué medida influyen las políticas administrativas en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?</p> <p>¿De qué manera influyen las relaciones sociales en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?</p> <p>¿Cómo influye el desarrollo personal en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar el grado de influencia de satisfacción laboral en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>Identificar el grado de influencia de condiciones físicas y/o materiales en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019</p> <p>Determinar la relación en el grado de influencia de los beneficios laborales y/o remunerativos en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019; 3</p> <p>Identificar el grado de influencia de las políticas administrativas en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.</p> <p>Determinar el grado de influencia de las relaciones sociales en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019; Identificar el</p>	<p>GENERAL</p> <p>La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>Las condiciones físicas y/o materiales influyen significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.</p> <p>Los beneficios laborales y/o remunerativos influyen significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.</p> <p>Las políticas administrativas influyen significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.</p> <p>Las relaciones sociales influyen significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.</p>	<p>SATISFACCION LABORAL (Independiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condición s físicas y/o materiales • Beneficios laborales y/o remunerati vos • Políticas administrati vas • Relaciones sociales • Desarrollo personal • Desempeño en tareas • Autoridad 	<p>Materiales o infraestructura que facilitan la labor diaria.</p> <p>Recibe incentivos económicos.</p> <p>Respeto por las normas de la empresa</p> <p>Complacencia en la interrelación con los demás compañeros.</p> <p>Oportunidad de realizar actividades de autorrealización .</p> <p>Cumplimiento de sus labores.</p> <p>Aprecio de su relación el el jefe y a</p>	<p>-Diseño de investigación: Cuantitativa correlacional</p> <p>-Población: 70 colaboradores</p> <p>-Muestra : 70 colaboradores</p> <p>-Técnicas e instrumentos: Encuesta</p> <p>- Confiability y validez del instrumento: conbrach</p> <p>- Análisis de datos: Tablas y figuras estadísticas.</p>

<p>¿En qué medida influye el desempeño en tareas en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019? ¿De qué manera influye la autoridad en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019?.</p>	<p>grado de influencia del desarrollo personal en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019; Determinar el grado de influencia del desempeño de tareas en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019</p> <p>Identificar el grado de influencia de autoridad y en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.</p>	<p>El desarrollo personal influye significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.</p> <p>El desempeño de tareas influye significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019</p> <p>La autoridad influye significativamente en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019.</p>	<p>PRODUCTIVIDAD LABORAL (Dependiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia 	<p>sus actividades cotidianas.</p> <p>Es puntual son su horario establecido</p> <p>Uso de material y herramientas</p> <p>Numero de reclamos</p> <p>Elaboración de servicios turísticos</p> <p>Realiza un control post venta.</p> <p>Se conforma con la información que brinda la empresa.</p> <p>Busca sugerencias</p> <p>Cumple con horario.</p> <p>Número de atenciones.</p> <p>Número de ventas.</p> <p>Revisa expedientes.</p> <p>Es objetivo.</p> <p>Muestra perseverancia</p> <p>Es responsable.</p> <p>Realiza seguimiento a su cartera de clientes.</p>	
---	---	--	--	--	--	--

ANEXO 5: VALIDACION DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE :SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	X		X		X		
2	El ambiente donde se trabaja es confortable.	X		X		X		
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	X		X		X		
4	El ambiente donde me ubico, trabajo cómodamente	X		X		X		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias.	X		X		X		
DIMENSION 2		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	X		X		X		
7	Me siento mal con lo que percibo.	X		X		X		
8	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	X		X		X		
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
DIMENSION 3		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que recibo por parte de la empresa, maltrato.	X		X		X		
11	La sensación que tengo de mi trabajo ,es que me están explotando.	X		X		X		
12	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X		X		X		
DIMENSION 4		Si	No	Si	No	Si	No	
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	X		X		X		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
21	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		
22	Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X		
23	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X		
24	Mi trabajo me hace sentir realizado.	X		X		X		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	X		X		X		
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No	
26	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X		
28	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
29	Mi trabajo me aburre.	X		X		X		
30	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
31	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X		X		
DIMENSION 7		Si	No	Si	No	Si	No	
31	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	X		X		X		
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X		
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X		
35	No me siento a gusto con mi (s) jefe.	X		X		X		
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALEJANDRO ORTIZ RIVERA RODRIGUEZ

DNI: 78726154

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

27 de 05 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE :SATISFACCION LABORAL



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Sugerencias
		Si	No	No	Si	
DIMENSIÓN 1						
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	/			/	
2	El ambiente donde se trabaja es confortable.	/			/	
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	/			/	<i>Quisiera otro ambiente inigualable!</i>
4	El ambiente donde me ubico, trabajo cómodamente	/			/	
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias.	/			/	
DIMENSIÓN 2						
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	/			/	<i>Quisiera el suyo</i>
7	Me siento mal con lo que percibo.	/			/	<i>Quisiera bastante</i>
8	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	/			/	
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	/			/	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Sugerencias
		Si	No	No	Si	
DIMENSIÓN 3						
10	Siento que recibo por parte de la empresa, maltrato.	/			/	
11	La sensación que tengo de mi trabajo ,es que me están explotando.	/			/	
12	Me disgusta mi horario.	/			/	
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	/			/	
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	/			/	
DIMENSIÓN 4						
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	/			/	
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	/			/	
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	/			/	
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	/			/	

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Sugerencias
		Si	No	No	Si	
DIMENSIÓN 5						
20	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	/			/	

21	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	/			/	
22	Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo.	/			/	
23	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	/			/	
24	Mi trabajo me hace sentir realizado.	/			/	"Suficiente"
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	/			/	realizado
DIMENSIÓN 6		Si	No	No	Si	
26	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	/			/	
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	/			/	
28	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	/			/	
29	Mi trabajo me aburre.	/			/	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	/			/	
31	Me siento complacido con la actividad que realizo.	/			/	
DIMENSIÓN 7		Si	No	No	Si	
31	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	/			/	
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	/			/	
33	Llevarse bien con el jefe	/			/	

	beneficia la calidad del trabajo.					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	/			/	
35	No me siento a gusto con mi (s) jefe.	/			/	
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	/			/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edwin Erik Rojas Luna DNI: 510398905

Especialidad del validador: Psicología Organizacional, Recursos Humanos

...de...del 20...
07 de 06 del 2013

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE :SATISFACCION LABORAL



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1						
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	X		X		X
2	El ambiente donde se trabaja es confortable.	X		X		X
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	X		X		Que significa "inigualable?" – puede ser confortable, idóneo
4	El ambiente donde me ubico, trabajo cómodamente	X		X		X
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias.					
DIMENSIÓN 2						
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	X		X		X
7	Me siento mal con lo que percibo.	X		X		Se refiere a salario??..... No estoy de acuerdo con mi remuneración salarial
8	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	X		X		X
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 3						
10	Siento que recibo por parte de la empresa, maltrato.	X		X		X
11	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	X		X		Obviar la palabra siento, porque genera subjetividad, no es medible. Que tipo de "maltrato" en las condiciones física, verbales...? Si es físicas considerar "inadecuadas condiciones laborales"
12	Me disgusta mi horario.	X		X		Tengo sobre carga laboral en mis funciones, siendo no reconocida en mis logros.
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		No me adapto al horario establecido
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X		X		Hablar en primera persona, mejor impacto (ver ítem previos) No me reconocensi trabajo....
DIMENSIÓN 4						
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		El clima laboral en mi área de trabajo es adecuado
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	X		X		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		LA SOLIDARIDAD ES UNA CARACTERISTICAS EN MI EQUIPO DE TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 5						
20	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	X		X		X

21	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X	X	
22	Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X	X	
23	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X	X	
24	Mi trabajo me hace sentir realizado.	X		X		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
DIMENSION 6		Si	No	S	No	Si
26	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X	X	ACTIVIDAD
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X	X	
28	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X	X	Las tareas que realizo no son importante
29	Mi trabajo me aburre.	X		X	X	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X	X	
31	Me siento complacido con la actividad que realizo.	X		X	X	Utilizar otro término que sea entendible
DIMENSION 7		Si	No	S	No	Si
31	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	X		X	X	
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					Cuento con buena disposición de mi jefe cuando solicito apoyo en mis labores
33	Llevarse bien con el jefe	X		X	X	""llevars e bien con tu jefe" q significa??? Buena comunicación.

	beneficia la calidad del trabajo.					empatía...
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X	X	
35	No me siento a gusto con mi (s) jefe.	X		X	X	
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg:Silvana Gonzales Rodríguez DNI: 18190497

Especialidad del validador: Gestor en Recursos Humanos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

10 de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.

ANEXO 6: MATRIZ DE DATOS

Sujetos	SATISFACCIÓN LABORAL							PRODUCTIVIDAD LABORAL			
	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	D6V1	D7V1	TOTALV1	D1V2	D2V2	TOTALV2
1	13	10	16	11	15	17	17	99	17	22	39
2	12	9	12	10	12	13	13	81	20	25	45
3	14	13	18	12	21	19	22	119	26	30	56
4	21	16	19	17	28	21	22	144	26	31	57
5	12	9	13	10	12	13	13	82	20	25	45
6	22	17	21	18	28	22	23	151	32	42	74
7	12	9	13	10	12	14	13	83	20	25	45
8	13	10	16	11	15	17	18	100	23	27	50
9	11	9	9	9	11	13	13	75	20	23	43
10	13	10	16	11	15	18	19	102	23	27	50
11	22	17	22	19	29	24	24	157	38	47	85
12	21	17	20	17	28	21	22	146	26	32	58
13	13	10	16	12	16	18	20	105	23	27	50
14	12	10	13	10	12	14	14	85	21	25	46
15	22	17	21	18	28	23	23	152	35	42	77
16	13	11	16	12	16	18	20	106	23	27	50
17	13	11	16	12	16	18	20	106	23	27	50
18	13	11	17	12	17	18	20	108	23	27	50
19	12	10	13	10	13	14	14	86	17	22	39
20	20	16	19	14	27	21	22	139	26	30	56
21	13	11	17	12	17	18	20	108	23	27	50
22	21	17	20	17	28	21	22	146	29	35	64
23	12	10	14	10	14	14	14	88	17	22	39
24	12	10	15	11	14	15	14	91	17	22	39
25	15	13	18	12	26	19	22	125	26	30	56
26	13	12	17	12	18	18	20	110	23	27	50
27	20	16	19	16	27	21	22	141	26	30	56
28	13	12	17	12	18	18	21	111	23	28	51
29	16	15	18	13	27	20	22	131	26	30	56
30	22	17	22	19	28	24	23	155	38	43	81
31	15	14	18	13	26	19	22	127	26	30	56
32	11	9	10	9	11	13	13	76	20	23	43
33	13	12	17	12	19	18	21	112	23	28	51
34	13	12	17	12	19	18	21	112	23	28	51

35	13	13	18	12	20	18	21	115	24	29	53
36	9	5	6	7	8	7	8	50	15	18	33
37	9	5	7	7	9	8	8	53	17	18	35
38	9	6	7	7	9	8	9	55	17	18	35
39	10	7	8	9	10	10	11	65	23	27	50
40	9	6	7	7	9	8	9	55	17	18	35
41	9	6	7	7	9	8	9	55	17	19	36
42	9	6	7	8	9	9	9	57	17	19	36
43	11	9	11	9	11	13	13	77	20	23	43
44	10	7	8	9	10	10	11	65	23	27	50
45	12	10	15	11	14	16	14	92	17	22	39
46	9	6	7	8	9	9	9	57	17	20	37
47	9	6	7	8	10	9	9	58	17	20	37
48	10	7	8	9	10	10	12	66	23	27	50
49	9	6	7	8	10	9	9	58	17	20	37
50	9	6	7	8	10	10	10	60	17	20	37
51	10	7	8	9	11	11	12	68	23	27	50
52	10	7	9	9	11	11	12	69	17	22	39
53	10	7	9	9	11	11	13	70	18	23	41
54	12	10	15	11	14	16	15	93	17	22	39
55	9	7	7	8	10	10	10	61	17	20	37
56	11	9	11	9	11	13	13	77	20	24	44
57	8	5	6	7	8	6	7	47	15	18	33
58	9	7	7	8	10	10	10	61	17	22	39
59	10	8	9	9	11	12	13	72	18	23	41
60	10	8	9	9	11	12	13	72	19	23	42
61	10	8	9	9	11	12	13	72	20	23	43
62	9	7	7	8	10	10	10	61	17	22	39
63	12	10	16	11	14	16	16	95	17	22	39
64	9	7	7	8	10	10	10	61	21	25	46
65	9	7	8	9	10	10	10	63	21	25	46
66	11	9	12	9	11	13	13	78	20	24	44
67	10	8	9	9	11	12	13	72	20	23	43
68	10	9	9	9	11	12	13	73	20	23	43
69	13	13	18	12	20	18	21	115	24	29	53
70	9	7	8	9	10	10	10	63	21	28	49