



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Satisfacción laboral y su influencia con la productividad de los  
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Santisteban Beltran, Diego Andre (ORCID: 0000-0001-8195-4532)

**ASESOR:**

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**TRUJILLO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Primero a Dios porque siempre respondió cada una de mis oraciones todos los días y me dio la fuerza para cumplir paso a paso mis objetivos.

A mis padres, a mi tía, mi esposa e hijo por su apoyo incondicional y su apoyo abnegado durante todo este proceso.

## **Agradecimiento**

Comienzo agradeciendo a Dios por ser bueno, benevolente, y fiel conmigo en todo momento sin dejarme de lado, dándome esa coraza que necesitaba y por darme la vida y por guiar mis pasos día a día.

A mi asesor de la investigación por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente, por su constante aliento que me dio para continuar y por haberme brindado todos sus conocimientos.

A mi familia hermosa que me dio todo el apoyo para realizar esta investigación y por haber creído en mí a pesar de las dificultades que se presentaron.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS .....	45

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Distribución por niveles de la satisfacción laboral .....	19
<b>Tabla 2.</b> Distribución por niveles de la productividad .....	20
<b>Tabla 3.</b> Influencia de la satisfacción laboral en la productividad.....	21
<b>Tabla 4.</b> Influencia del reto del trabajo en la productividad .....	22
<b>Tabla 5.</b> Influencia de las remuneraciones en la productividad.....	23
<b>Tabla 6.</b> Influencia de las condiciones de trabajo en la productividad .....	24
<b>Tabla 7.</b> Influencia de la relación trabajo-empleado en la productividad.....	25
<b>Tabla 8.</b> Influencia de la eficiencia en la satisfacción laboral .....	26
<b>Tabla 9.</b> Influencia de la eficacia en la satisfacción laboral.....	27
<b>Tabla 10.</b> Influencia de la efectividad en la satisfacción laboral .....	28

## Resumen

La investigación tuvo como propósito principal determinar la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. De acuerdo con la metodología, se trabajó la investigación bajo el enfoque cuantitativo, tipo básico y nivel correlacional-causal, para la recolección de los datos se hizo uso de dos cuestionarios aplicados a la muestra conformada por 103 trabajadores de la entidad, la cual fue obtenida de una población de 150 a través del muestreo probabilístico. Como resultado se obtuvo que la satisfacción laboral tiene una relación directa positiva moderada con la productividad según lo indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.602, asimismo la significancia = 0.000 ( $p < 0.05$ ) por lo cual se pudo determinar que la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021, además, se encontró que el 90% de los trabajadores muestran una moderada satisfacción laboral y el 81% productividad alta. Se concluye que los trabajadores de la Municipalidad Provincial Cajamarca, 2021, a mayor satisfacción laboral, mejor será su productividad al cumplir sus funciones en la organización.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, productividad, trabajadores.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the influence between job satisfaction and productivity of workers in the Provincial Municipality of Cajamarca, 2021. According to the methodology, the research was carried out under the quantitative approach, basic type, and correlational level- causal, for data collection, two questionnaires were applied to the sample made up of 103 workers from the entity, which was obtained from a population of 150 through probability sampling. As a result, it was obtained that job satisfaction has a moderate positive direct relationship with productivity as indicated by the correlation coefficient of Spearman's Rho = 0.602, also the significance = 0.000 ( $p < 0.05$ ) for which it could be determined that satisfaction Labor significantly influences the productivity of workers in the Provincial Municipality of Cajamarca, 2021, in addition, it was found that 90% of workers show moderate job satisfaction and 81% high productivity. It is concluded that the workers of the Cajamarca Provincial Municipality, 2021, the higher the job satisfaction, the better their productivity when fulfilling their functions in the organization.

**Keywords:** Job satisfaction, productivity, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, las organizaciones se ven sujetas a experiencias mucho más profesionales e internacionales, por eso mismo el provecho de los empleados debe ser primordial para un óptimo desarrollo y crecimiento, alcanzando así los objetivos planteados por la misma organización, tanto así que se debe tener en cuenta los servicios que se ofrecerán a los usuarios y también el grado de satisfacción laboral de los empleados, la cual juega un papel imprescindible en la productividad de cada trabajador (Saeed & Wahgule, 2021).

La importancia para poder identificar de manera conceptual los términos, así como las variables de estudios, en esta cuestión, la satisfacción laboral y su influencia en la productividad, deberán considerarse los factores presentes, tanto internos como externos (Van der Voordt & Jensen, 2021), por ello es importante velar por la satisfacción de los trabajadores. Así como la productividad deberá considerar la influencia entre la eficacia, vigor y garantía en la realización del compromiso personal e institucional; la satisfacción laboral considerará la influencia del reto del trabajo, las remuneraciones y la relación trabajo-empleado (Choi & Ha, 2018).

Fellowes (2021), es un proveedor líder de soluciones de oficina, el cual realizó un gran estudio en varios países europeos que encontró que, en el contexto del modelo de trabajo híbrido, la satisfacción de los empleados está vinculada no solo a la ergonomía sino también a la calidad del clima y productividad laboral. Independientemente, el 93% de los españoles dice que este nivel de satisfacción aumenta su productividad en más de una cuarta parte.

A nivel nacional se ha evidenciado que los trabajadores que presentan motivación y satisfacción laboral son un 31% más productivos frente a sus compañeros que no lo están, por tanto, mantener una fuerza laboral motivada es esencial para el triunfo de toda organización o empresa, porque existe un vínculo claro entre el bienestar emocional de los empleados, la satisfacción laboral, la productividad y la obtención de logros (Andina - Agencia, 2021).

Estudios realizados en Perú, concretamente en las zonas de mayor movimiento económico (Lima, Arequipa y Chiclayo), han revelado que el 45% de los empleados están insatisfechos con su lugar de trabajo, y la mayoría cree que

esto se debe a cuestiones relacionadas con el entorno laboral (Gestión - El diario de economía y negocios del Perú, 2014).

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se planteó la siguiente **pregunta general**: ¿En qué medida la satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021? Y las siguientes **preguntas específicas**: PE1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE2: ¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE3: ¿Cuál es la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE4: ¿Cuál es la influencia del Reto del trabajo de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE5: ¿Cuál es la influencia de las remuneraciones de la satisfacción laboral en productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE6: ¿Cuál es la influencia de la relación trabajo-empleado de la satisfacción laboral en la productividad de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE7: ¿Cuál es la influencia de la eficiencia de productividad en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE8: ¿Cuál es la influencia de la eficacia de productividad en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE9: ¿Cuál es la influencia de la efectividad de productividad en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?

La **justificación** de la investigación corresponde a conocer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad. Para la justificación teórica podemos evidenciar las bases e investigaciones previas en las cuales se apoya el informe de tesis; para la justificación metodológica corresponde al uso de instrumentos previamente elaborados para poder medir y cuantificar las dimensiones que poseen las variables; la relevancia social que posee el desarrollo de la tesis será significativo, puesto que se podrán aplicar y estudiar los resultados, conclusiones y recomendaciones de la misma, pudiendo así mitigar la problemática referente a las deficiencias de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral; y finalmente, para la justificación práctica corresponde el poder establecer los rasgos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de

Cajamarca, explicar y recomendar diferentes acciones de manera interna (personal) como externa (Municipalidad) para el mejoramiento y la adición de actividades o mejoramiento de los sectores laborales y condiciones de trabajo, así como la remuneración adecuada para un óptimo desarrollo profesional y de trabajo.

Para el progreso de este estudio, se planteó el siguiente **objetivo general**: Determinar la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. Por consiguiente, los **objetivos específicos** son los siguientes: OE1: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE2: Determinar el nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE3: Determinar la influencia del Reto del trabajo de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE4: Determinar la influencia de las remuneraciones de la satisfacción laboral en productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE5: Determinar la influencia de las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la productividad de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE6: Determinar la influencia de la relación trabajo-empleado de la satisfacción laboral en la productividad de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE7: Determinar la influencia de la eficiencia de productividad en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE8: Determinar la influencia de la eficacia de productividad en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; y OE9: Determinar La influencia de la efectividad de productividad en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.

De esta manera, podemos plantear la **Hipótesis**: La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; donde podremos plantear que las **Hipótesis Específicas** hacen referencia a que todas las dimensiones de la satisfacción laboral influyen significativamente en la productividad, y por otro lado, todas las dimensiones de la productividad influyen significativamente en la satisfacción laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con los trabajos previos encontrados, se tienen investigaciones a **nivel internacional** como Michel y Urquieta (2020) con su trabajo con el propósito de determinar la relación entre el efecto que posee la satisfacción laboral con la productividad de las madres que trabajan en el área operativa de la BANCA COMUNAL CRECER IFD frente al resto de personal. La metodología corresponde al tipo descriptivo, donde se narraron las situaciones y sucesos con los cuales se busca especificar las características vinculadas con el estudio. Se recopiló los datos a través de cuestionarios dirigidos al personal, los diferentes jefes de las agencias y la información brindada por la BANCA COMUNAL CRECER IFD. Concluyen que las madres de la banca en el área operativa estén o no satisfechas cumplen sus funciones al mismo grado que el resto del personal.

Vega et al. (2018), en TEUKEN BIDIKAY, Bolivia. El objetivo de este estudio era determinar el impacto y la influencia de la satisfacción laboral de los empleados en la productividad general en el lugar de trabajo. Aproximadamente 50 personas de los departamentos de control y planificación de una empresa específica de fabricación de vidrio en Puebla de Zaragoza, México, fueron seleccionadas aleatoriamente de la población en estudio. La información se recogió mediante el uso de cuestionarios creados por los autores Meliá y Peiró mismos. Los datos fueron analizados mediante el SPSS, y se descubrió que había un nivel estadísticamente significativo de relación entre la felicidad en el trabajo y la productividad. Se ponen de acuerdo en que los componentes de compensación son los factores más importantes que tienen un impacto negativo en la productividad, y que deben ser prioritarios.

Sánchez et al. (2018) su investigación tuvo el objetivo fue examinar el grado de satisfacción de los empleados sobrecualificados en el sector profesional español, influido por las dificultades financieras. El Ministerio de Empleo y Seguridad Social proporcionó la información. El test relaciona las variables entre sí (en una graduación de 0 a 10, coteja con las calificaciones 1, 2 y 3). Llegan a la conclusión de que los trabajadores sobrecualificados están menos satisfechos que los que trabajan en puestos acordes con sus competencias. Cabe mencionar que la satisfacción laboral tiende a aumentar en épocas de dificultades económicas, especialmente entre el personal sobrecualificado.

Martínez & González (2017), tuvo el objetivo fue investigar el desempeño del personal del Hotel Sheraton de Guayaquil, la intención de este estudio es determinar el grado en que las variables mencionadas anteriormente están correlacionadas entre sí. El enfoque adoptado en este estudio fue correlacional y descriptivo, así como cuantitativo, y la escala de Likert sirvió como instrumento principal. Los datos indican que el entorno laboral tiene un impacto tanto en la productividad como en el desarrollo productivo, con puntuaciones de correlación del 39% y del 53%, respectivamente. Los empleados deben ser animados a asumir una mayor responsabilidad en el trabajo en equipo, y los supervisores deben felicitar a los empleados cuando el trabajo se hace bien, según los autores del informe.

A **nivel nacional** se evidencian trabajos referentes, véase a Aguilar (2021), con la finalidad de determinar el impacto de los incentivos laborales en la productividad del Call Center Konecta en Chiclayo, Perú, durante el año calendario 2018. Cuenta con diseño de sección transversal y nivel explicativo, un enfoque cuantitativo y aplicado, se sugiere la metodología. El instrumento basado en el cuestionario se basa en una técnica de encuesta y contiene un conjunto de preguntas. Los resultados revelan relación negativa entre los incentivos monetarios y no monetarios y la productividad, así como un impacto directo e indirecto tanto en la productividad como en la población del estudio. Sin embargo, a pesar de la existencia de una influencia, un nivel de significación superior al 5% no apoya la existencia de una relación estadísticamente significativa entre los incentivos laborales y la productividad de los teleoperadores en el Centro de Contacto Konecta en Chiclayo, se afirma.

Nieto (2020), en el Almacén Universitario César Vallejo, Pacora, Lambayeque - Perú. El objetivo era ver cómo la satisfacción laboral afectaba a la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad del Distrito de Pacora. La metodología es de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con una muestra conformada por 34 colaborades. Según los resultados, el 50% de los empleados está satisfecho laboralmente hablando, mientras que el 29,4% está indiferente, el 14,7% está completamente satisfecho y el 5,9% está insatisfecho. En consecuencia, es necesario el desarrollo de estrategias que permitan revertir los porcentajes de incomprensión, ya que esto puede tener un impacto negativo

en los empleados. En consecuencia, debe realizarse una formación continua sobre temas relacionados con las actividades realizadas por los funcionarios públicos, permitiendo su desarrollo personal y profesional y, en consecuencia, permitiéndoles realizar las tareas asignadas con eficiencia, eficiencia y eficacia.

Salvatierra (2019), tuvo el objetivo de establecer cómo la satisfacción en el trabajo afecta a la productividad en el trabajo. Con una muestra de 70 empleados, la metodología es del tipo correlación causal, con un diseño transversal no experimental. Para la recogida de datos se emplearon encuestas y una evaluación de la productividad laboral, siendo la conclusión de esta última proporcionada por la empresa, lo que garantiza la fiabilidad de los datos. De esta manera, los resultados revelan que la felicidad en el trabajo y la productividad laboral tienen una relación causal significativa. Llegan a la conclusión de que la satisfacción en el trabajo tiene un impacto sustancial en la productividad de los empleados; se afirma que a medida que aumenta la satisfacción en el trabajo, también lo hace la productividad laboral.

Marroquin & Pizarro (2019), presentó su investigación con el objetivo era comprobar si existía una relación entre la satisfacción de los empleados y la producción en Transportes Libertad S.A.C. La metodología se basa en la correlación descriptiva, el diseño no experimental y el diseño transaccional. La técnica es similar al registro, utilizando como instrumento el cuestionario. Los datos revelan correlación de 0.646, lo que revela una conexión positiva, lo que implica que la felicidad en el trabajo contribuye significativamente a la productividad de los empleados de Transportes Libertad S.A.C. Encuentran que la satisfacción laboral se puede clasificar como negativa o positiva en cuanto a la productividad de cada uno de los aspectos que conforman la organización de Transportes Libertad S.A.C., dependiendo del punto de vista del personal (administrativo o trabajador).

Las **bases teóricas** referentes a satisfacción laboral y su influencia con la producción serán correspondientes a las siguientes:

El descontento de cada persona puede perjudicar, sin saberlo, la imagen de la compañía, la calidad de los productos que vende, así como los servicios que brinda, además de repercutir en el crecimiento de la organización, disminuyendo

los niveles de productividad y provocando la insatisfacción de los consumidores, lo que supone una pérdida para la empresa. En consecuencia, existe una necesidad urgente de preocuparse por este importante tema y de implementar políticas dirigidas a conciliar la vida laboral y familiar. Eliminar las fuentes de insatisfacción conduce a un mayor nivel de desempeño de los empleados, lo que se refleja en una actitud positiva hacia la organización y, en consecuencia, en una mayor productividad (Hannoun, 2011).

Por otro lado, el clima social es señalado como las prácticas interpersonales, actividades o políticas formales e informales que caracterizan la manera en que los trabajadores e iguales se relacionan, refiriéndose así a los procesos de interacción que los individuos (Chiang et al., 2010).

La satisfacción laboral se refiere a la actitud del trabajador hacia el trabajo que realiza, donde su actitud está conformada por sus creencias y valores personales y las habilidades que adquiere a través del trabajo que realiza, donde las actitudes están determinadas colectivamente por los rasgos reales del enunciado, como las percepciones del colaborador de lo que "debería ser", y donde podemos identificar varios tipos de características del trabajador que influyen en sus percepciones de lo que quiere de su trabajo; comparaciones sociales con otros trabajadores, las características de trabajos anteriores y los grupos a los que se refieren, es muy importante resaltar la influencia de las características del trabajo en la percepción de las circunstancias actuales de su trabajo: salario, condiciones de trabajo, supervisión, empleados, contenido del trabajo, seguridad en la actividad laboral y oportunidades de promoción; se pueden determinar algunos niveles o tipos de análisis siempre que la satisfacción se refiera: la satisfacción general o un indicador de cómo se siente un empleado con respecto a diversos aspectos de su trabajo; el grado en que están satisfechos con varios aspectos de su trabajo, como el reconocimiento, los beneficios, las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, los compañeros de trabajo y las políticas de la empresa; el grado en que un empleado está satisfecho con su trabajo en relación con el clima organizativo de la empresa o la institución en relación con el rendimiento laboral (Pérez, 1987).

**Enfoque sistémico:** Chiavenato (2017) se refiere a las empresas, los grupos y los individuos como sistemas abiertos que siempre están en contacto con su

entorno para permitir tanto el análisis de las relaciones entre las personas y las organizaciones como el estudio de los recursos humanos. La palabra "sistema abierto" tiene su origen en la biología, donde se refiere al estudio de la dependencia y adaptación de los organismos vivos a su entorno. Se extendió rápidamente a otros campos científicos, como la psicología, la sociología y la gestión. Un sistema abierto es un término que se refiere a las acciones e interacciones de una entidad viva con su entorno. En biología, el desarrollo y el crecimiento de un organismo comienzan con la fecundación de la célula, que luego se reproduce a través de la alimentación, lo que siempre se logra mediante actividades e interacciones con su entorno.

Chiavenato (2011) expone que, anteriormente la participación de la organización se limitaba a sus propietarios, directivos y empleados, es decir, a sus partes interesadas internas. Hoy en día, la organización se considera un proceso estructurado en el que colaboran múltiples partes interesadas para alcanzar objetivos e influir en los procesos de toma de decisiones de la empresa. En este sentido, los socios se refieren a los miembros de la organización.

**Teoría general de la administración:** En la gestión de empresas y otros tipos de organizaciones se investiga la interacción y dependencia de cinco elementos principales: tarea, estructura, personal, tecnología y entorno. El comportamiento de estos componentes es sistémico y complejo, y cada uno de ellos influye y es influido por los demás. Cuando se altera uno de estos componentes, los demás se ven afectados en distinto grado. El principal reto de la gestión es ajustar estas cinco variables (Chiavenato, 2018).

Para la **satisfacción laboral** podemos evidenciar las siguientes **teorías**:

**Teoría de los 2 factores de Herzberg:** Las necesidades de los individuos pueden dividirse en dos categorías: las que se refieren al entorno físico y psicológico del lugar de trabajo (necesidades de higiene) y las que se refieren al contenido del trabajo (necesidades motivadoras). En el caso de que se cumplan los requisitos de "higiene" de uno, no está satisfecho ni descontento; por otro lado, en el caso de que estos requisitos no se cumplan, estará descontento (Urquiza, 2012).

**Teoría modelos de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler:** Relación entre expectativas y remuneración en función de diversos aspectos y facetas del puesto; si la compensación alcanza o excede lo que se considera suficiente para ser satisfecho, el trabajador quedará satisfecho; si la remuneración es inferior a la que se considera adecuada, el trabajador estará insatisfecho; si la remuneración no llega a lo que se considera adecuado para estar insatisfecho, el trabajador estará insatisfecho. El fenómeno de la percepción individual de la laboral tiene gran importancia en este modelo. La organización psicosocial del lugar de trabajo se ha relacionado con la satisfacción laboral. Hay dos tipos de estilos organizativos: clásico y moderno, que se diferencian en el control, la rigidez, la participación y la longevidad de sus estructuras. El clásico es criticado por ignorar el aspecto humano (necesidades, valores y motivaciones); por otro lado, el moderno es caracterizado por enfocar su actividad sobre el ser humano, involucrándose en las particularidades psicológicas del colaborador (Urquiza, 2012).

Para la **satisfacción laboral**, la **dimensión de “reto del trabajo”** es relacionada con: la gama de habilidades de un puesto se define como el grado en que el puesto ocupa todas esas habilidades necesarias para tener éxito en su trabajo. Cuando se trata de una tarea, es importante saber qué es y cómo se va a completar desde el inicio hasta el final para producir un visible resultado, el propósito de la asignación: la cantidad de trabajo que implica en la vida de las personas organizadas o en el entorno externo se mide en horas; en términos de organización del trabajo y del uso de instrumentos esenciales, la autonomía se refiere al grado de discreción, libertad e independencia que la posición proporciona al individuo. feedback: el grado en que un empleado recibe una clara y directa retroalimentación sobre la eficacia de su rendimiento como resultado de la realización de las tareas asignadas al puesto (Bastardo, 2014).

Para la **satisfacción laboral**, la **dimensión “remuneración”** es definida como: Los sistemas que desean los empleados y trabajadores referentes al salario y políticas de ascensos justos, sin obstáculos innecesarios y acorde a sus expectativas. Los trabajadores buscan prácticas y políticas para obtener ascensos, donde al obtenerlos perciben el ascenso como un incentivo de rectitud y justicia, experimentando satisfacción, brinda la oportunidad de crecimiento a

nivel personal, mucha más responsabilidad y aumenta el estatus social de la persona, es muy importante tomar en cuenta la percepción de justicia individual que se tiene respecto a las políticas que rigen la organización que toma, donde si está presente la claridad, libertad y justicia sin ningún tipo de ambigüedades favorecerá la satisfacción (Núñez & Jave, 2008).

Para la **satisfacción laboral**, la **dimensión “condiciones de trabajo”**: En cuanto a las condiciones de trabajo, las siguientes características influyen en su rendimiento: ingresos (adecuación en relación con los gastos, forma de pago), tiempo (duración de la jornada, horario de trabajo, descansos), prestaciones (vacaciones, permisos, reparto de beneficios, transporte, servicios médicos y uniforme), formación (para realizar el trabajo, situaciones de riesgo, otras áreas), oportunidades de desarrollo (para ascender o seguir estudiando), seguridad, limpieza y ordenamiento del área de trabajo), bienestar (instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, custodia de bienes, lugar de descanso, comedor), incentivos (en efectivo o motivacionales) y carga de trabajo.

Para la **satisfacción laboral**, la **dimensión “relación trabajo-empleado”** define que: La relación entre el entorno de trabajo y el trabajador es fundamental; puede ser intrínseca o extrínseca; la relación intrínseca nos permite comprender la naturaleza de las tareas del trabajador en una posición identificada, así como las percepciones de las personas de sus actividades laborales; para la satisfacción extrínseca, se relaciona con varios aspectos de la situación laboral, así como el salario y los beneficios ofrecidos por el sistema laboral (Castro et al., 2009).

La **productividad** puede definirse como las relaciones entre los recursos utilizados para la obtención de productos o servicios requeridos, entre los cuales podemos establecer una relación para poder obtener un cociente de la producción entre los recursos y las actividades laborales, donde a mayor producción del servicio o productos usando el mismo esfuerzo, la productividad progresa, o también el uso menor de esfuerzo o insumos para obtener el mismo nivel de producción y servicios, lo cual refleja una mejora en la productividad (Tito, 2012).

Es definido como un indicador que refleja cuan bien se están utilizando los recursos humanos y los recursos de producción para los productos o servicios obtenidos; definida también como la maximización del valor real de la producción que se obtuvo en una dotación proporcionada por los factores productivos (Rodríguez, 2006).

También entendido como la cantidad producida y la cantidad de los recursos que se utilizaron para la producción de estos: tierra, instalaciones, maquinaria, servicios de trabajadores, etc. (Spencer et al., 1994).

Para la **productividad**, existe una **normativa** que posee diferentes objetivos, de ellos, el principal es propiciar las competencias para los trabajadores y así poder reforzar su trabajo y desempeño, los demás objetivos corresponden a los siguientes: Aplicar la formación y la formación laboral de los trabajadores como mecanismo para mejorar sus ganancias e ingresos para la producción de su trabajo; promueve la transferencia de trabajadores en actividades rurales y urbanas de bajos ingresos y la productividad a diferentes actividades con mayor actividad; asegurar que los ingresos de los trabajadores sean adecuados, así como protección contra despidos arbitrarios, teniendo en cuenta las normas constitucionales; unificar la normativa sobre contratación laboral y poder consolidar los beneficios sociales preexistentes (Ley de Productividad y Competitividad laboral, 1997).

La **productividad** como estudio y desarrollo de **teoría** es evidenciada por:

**La productividad del trabajo al encuentro de la teoría marxista:** En la teoría convencional, el trabajo, el capital y la tierra se consideran todos igualmente productivos, formando la Santísima Trinidad de la que habló Marx. Además, en esta teoría se tienen en cuenta otros factores de producción, como la capacidad organizativa; por tanto, se hace referencia a la "productividad multifactorial". La justificación del beneficio capitalista se esconde detrás de esta noción de productividad: sin la creencia de que el capital es productivo, es posible criticar la necesidad del beneficio capitalista. El concepto de productividad multifactorial es, por lo tanto, muy poco atractivo para la economía convencional; por otro lado, en el ámbito del análisis empírico, los economistas ortodoxos emplean con frecuencia la "productividad del trabajo", que es la relación entre un producto y

uno de los dos únicos "factores de producción": el trabajo. El conocido libro de Angus Maddison es un ejemplo de este uso. Como resultado, una idea neoclásicamente incorrecta se utiliza sin matizar porque es parcial (Baeza, 1998).

**Teoría de la visión neoclásica sobre productividad:** La idea de que los medios de producción son tan productivos como el trabajo se encuentra en el concepto de productividad del conocimiento económico convencional. Esta noción parece correcta, ya que una mayor eficiencia de producción está generalmente ligada a un aumento o mejora de los métodos de producción utilizados. Como resultado, es razonable suponer que, al menos en parte, la mayor producción se puede atribuir a los métodos de producción empleados. Este argumento fue propuesto por los neoclásicos como una justificación del beneficio capitalista. El problema es que aparece un denominador común en los análisis no marxistas de la productividad: el capital no es un producto del trabajo, sino de alguna virtud capitalista. Simultáneamente, atribuyen capital, es decir, capacidad de producir, a la cosa. Si, por ejemplo, la producción de un determinado grano consume fertilizante, semillas y mano de obra, y una nueva técnica consume un 20% más de fertilizante y un 15% menos de mano de obra, calculamos un aumento del 20% en fertilizantes y una disminución del 15% en la mano de obra; sin reconocer que el fertilizante es un producto de mano de obra, lo único que se puede decir es que la nueva técnica hace un mejor uso de la mano de obra y es menos eficiente en la utilización de fertilizantes que la anterior. Esto es lo único que puede decir con certeza una teoría neoclásica, una teoría neorricardiana o cualquier otra teoría no marxista (Baeza, 1998).

Para la **productividad**, la **dimensión "eficiencia"** es definida de la siguiente manera: La actividad productiva de los asalariados se cuantifica por la relación entre el gasto de mano de obra, la cantidad de mercancías producidas y un período de tiempo determinado, que puede medirse por el tiempo necesario para generar una unidad de producción o por el rendimiento del trabajador. Se trata de un índice crítico que indica el carácter progresivo de un modo de producción perteneciente al sector del trabajo para el que se realiza el cálculo; se define como la relación entre el personal empleado para la producción y el personal

total empleado, lo que permite comprender cómo se utiliza el insumo de trabajo en el proceso de producción (Rivilla & Tayupanda, 2014).

Para la **productividad**, la **dimensión “eficacia”** se define por: El grado en el que una organización logra los resultados de la producción referente a la actividad laboral de los trabajadores, normalmente se utilizarán inventarios, utilidades y retorno referente a la inversión para poder comparar el desempeño de los trabajadores frente al de otras empresas, instituciones u organizaciones, para esto produce un conocimiento referente a la eficacia de la función y operación de su organización, gracias a esto los funcionarios y altos mandos deberán ejecutar actividades flexibles para poder acelerar las decisiones tomadas para crear productos y servicios de mayor calidad y con rapidez, por esto, las medidas de la capacidad de innovación de una organización incluyen el tiempo necesario para tomar decisiones críticas, mejorar los servicios, lanzar nuevos proyectos en el mercado laboral y desarrollar actividades nuevas, diferentes y mejores para cada sector representado en la organización, todo lo cual puede cuantificarse de forma objetiva y sencilla (Jones, 2013).

Para la **productividad**, la **dimensión “efectividad”** se conceptualiza como: La capacidad que tiene una institución u organización para lograr el efecto que espera o desea en el transcurso de sus actividades laborales productivas, por tanto, en función de una proyección prevista del nivel de productividad, se podrá medir y cuantificar la efectividad de las actividades laborales referentes a la proyección inicial, donde se consideraría el cumplimiento de los objetivos propuestos, el tiempo requerido y la forma de las actividades o labores; no obstante se deberán considerar distintos aspectos de naturaleza en los equipos de trabajo o los sectores presentes en la organización, debido a las diferencias complejas que presentarán muchos de ellos (Romero et al., 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo

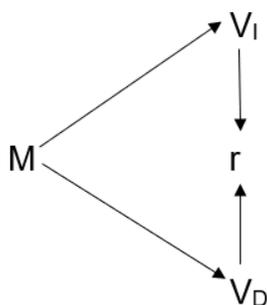
El presente estudio se desarrolló bajo el tipo de indagación básica, esto es debido a que se partió de manera teórica conceptual sobre las variables involucradas en esta investigación, esto precisa que la teoría se mantuvo de manera frecuente hasta el final de la realización de la investigación.

Por lo que, Escudero y Cortez (2018) refieren a que este tipo de averiguación se le llama también como la investigación partidaria de la teoría, esto es a que se enfoca de manera precisa solo en las teorías fundamentadas de la investigación a diferencia de los procesos que se enfocan solo en la práctica.

Del mismo modo, el enfoque de la presente investigación es cuantitativa, esto se manifestó en la aplicación de instrumentos que cuantifican las respuestas de los individuos considerados como muestra de estudio, obteniendo así resultados cuantificables. Como lo precisa Sánchez (2019) indicando que este tipo de enfoque es el que hace uso de estrategias netamente estadísticas, con el fin de obtener resultados numéricos que permitan comprobar la hipótesis propuesta por el investigador. Abreu (2012) indica que la investigación descriptiva puede ser cuantitativa o cualitativa, en el caso de la investigación cuantitativa, la información se tabula en forma numérica.

##### Diseño

En este estudio el diseño es correlacional causal transversal el cual se da cuando la variable independiente manifiesta un nivel de influencia considerable en la variable dependiente, presentando una relación de causa-efecto entre los fenómenos estudiados (Curtis et al., 2016). El diseño corresponde a no experimental, transversal, de nivel descriptiva y correlacional causal.



**Dónde:**

**M:** Trabajadores de la municipalidad.

**V<sub>i</sub>:** Satisfacción Laboral

**V<sub>d</sub>:** Productividad

**r:** Relación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variable Independiente:** Satisfacción Laboral

**Definición conceptual:**

Chiang et al. (2007). La satisfacción en el lugar de trabajo es un comportamiento o conjunto de comportamientos desarrollados por una persona en respuesta a su situación laboral. Estos comportamientos pueden estar relacionados con el trabajo en general o con aspectos específicos del trabajo. Como se mencionó anteriormente, la satisfacción laboral es esencialmente un concepto globalizador que se refiere al comportamiento de las personas en varios aspectos de su trabajo.

**Definición operacional:**

Esta variable aborda las siguientes dimensiones:

- Reto del trabajo
- Remuneraciones
- Condiciones de trabajo
- Relación trabajo-empleado

**Variable dependiente:** Productividad de los trabajadores

**Definición conceptual:**

Sladogna (2017). Fundamentalmente considera la relación entre la producción generada y la mano de obra utilizada en el proceso de producción sin tener ninguna consideración directa de la cantidad de capital. Por tanto, la eficiencia obtenida a través de la tecnología se incorpora mediante un salto cualitativo en

el desempeño laboral. La tecnología es la prueba de un trabajo que se ha realizado antes y que se realiza en ella

### **Definición operacional:**

Esta variable aborda las siguientes dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Se le considera así al grupo universal de individuos o cosas que adquieren una característica en común, dichas características son consideradas por el investigador de manera importante para el estudio al cual requieren realizar (Condori, 2020). Se involucró a 150 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

#### **3.3.2. Muestra**

Por otro lado, la muestra es un conjunto que forma parte de la población donde se lleva a cabo la recolección de datos para el estudio, y podrá corresponder a diferentes tipos de muestras, pero deberán poseer las características necesarias para poder ser representativas para el trabajo de investigación.

Se encuentra conformada por 40 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Para Satishprakash (2020) la muestra es la extracción delimitada de la población por un total determinado de individuos los cuales presentan una característica fundamental para llevar a cabo la investigación, esto se rige en algunos casos por la manifestación de filtros condicionales para seleccionar o excluir a dichos miembros de la población.

#### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo hace referencia a la forma en el que se escoge un subgrupo de la población para conformar la muestra, se pueden diferenciar dos tipos de muestreo que es el probabilístico y no probabilístico, el primero hace uso de una fórmula basándose en diferentes criterios preestablecidos para la obtención de

la muestra, por otro lado, el no probabilístico hace uso de criterios del investigador para ser escogida la muestra de estudio, en pocas palabras es a conveniencia. (Hernández y Carpio, 2019).

Considerando que la población de la investigación está conformada por los trabajadores de la entidad mencionada, en donde actualmente cuentan con un total de 150 colaboradores, la muestra ha sido obtenida a través del muestro probabilístico

$$n = \frac{\hat{\sigma}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + \hat{\sigma} p q}$$

Dónde:

N = Total de la población

p = Proporción esperada (5%)

q = 1 – p (0.95)

e<sup>2</sup> = Presición (5%)

ó = 1.96

El resultado obtenido es de 103, es decir que la muestra de estudio está conformada por 103 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En general, una técnica es una colección de mecanismos o recursos que se utilizan para recoger, almacenar, analizar y transmitir datos derivados de los fenómenos investigados. En consecuencia, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales para recoger información que los investigadores pueden utilizar para abordar los hechos y acceder a su conocimiento existente (Abril, 2008).

**Técnicas:** Se utilizó la encuesta, correspondiente a una técnica para la recolección de datos (Cataldi & Sena, 2021), para ambas variables de estudio.

**Instrumentos:** Este tipo de encuesta se realiza por escrito, utilizando una herramienta o un formato de papel que contiene una serie de preguntas, y se conoce como el cuestionario (Lazos, et al., 2021). Se denomina "cuestionario

autoadministrado", ya que debe ser completado en su totalidad por el encuestado sin la intervención del entrevistador.

### **3.5. Procedimientos**

Se pudieron desarrollar los resultados después de recopilar información a través de cuestionarios que se validaron utilizando la técnica de fiabilidad alfa de Cronbach. Se desarrollaron programas para ayudar al análisis estadístico, como SPSS (que se utilizó para medir la relación entre las dos variables verificadas) y Excel, que ayudó a conocer estadísticamente las variables, que se presentaron en tablas y que condujo al logro de los objetivos, seguido de una breve discusión de los resultados y las conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En la presente investigación se utilizó el método hipotético-deductivo; puesto que es necesario ejecutar una serie de pasos los cuales permitan contrastar sus actividades a nivel práctico. Según Sánchez (2019) refiere que, en la práctica científica, es un procedimiento común. Incluye los siguientes pasos: observación del fenómeno en investigación, desarrollo de una hipótesis explicativa, derivación de sus consecuencias y verificación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró los criterios de consistencia, neutralidad, relevancia, validez, claridad, entre otros., asimismo se respetó los términos de la institución también se consideró el interés, la ética, por otro lado, se tuvo en cuenta los principios éticos de acuerdo al reglamento de la Universidad César Vallejo; la beneficencia que guarda relación con el servicio hacia los demás, la no maleficencia que es el compromiso de no causar daño y prevenir situaciones, la autonomía para asumir cualquier consecuencia que se pueda presentar y por último justicia con el fin de encontrar beneficio en la institución. Además, la presente se realizó respetando los conceptos y autorías de acuerdo con la norma APA. No se efectuó ninguna modificación en las entrevistas efectuadas, su interpretación se realizó guardando relación con las teorías, respetando las respuestas, teniendo la autorización de la institución y los estudiantes.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.**

*Distribución por niveles de la satisfacción laboral*

Nivel	Satisfacción laboral	
	fi	%
Bajo	10	10%
Medio	52	50%
Alto	41	40%
Total	103	100%

*Nota.* Elaborado con SPSS

Respecto a la tabla 4 señalamos que el 50% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca presenta un nivel medio de satisfacción laboral, es decir consideran tener un regular comportamiento en respuesta a su situación laboral, el 40% afirma tener un nivel alto de satisfacción laboral y el 10% un nivel bajo, indicando así que el 90% de los trabajadores tienen una moderada satisfacción en su trabajo.

**Tabla 2.***Distribución por niveles de la productividad*

Nivel	Productividad	
	fi	%
Bajo	1	1%
Medio	19	18%
Alto	83	81%
Total	103	100%

*Nota.* Elaborado con SPSS

La tabla 6 señala que el nivel de productividad predominante de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es alto, siendo representado por el 81%, el 18% de trabajadores corresponde al nivel medio y solo el 1% al nivel bajo, indicando así que los encuestados presentan alta productividad en su centro de trabajo.

## Hipótesis general

Ho: La satisfacción laboral no influye significativamente en la productividad

H1: La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad

**Tabla 3.**

*Influencia de la satisfacción laboral en la productividad*

		Satisfacción Laboral	Productividad
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,602**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	103	103
Productividad	Coefficiente de correlación	,602**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	103	103

*Nota.* Elaborado con SPSS

De acuerdo con la tabla 9, la satisfacción laboral tiene una relación directa positiva moderada con la productividad según lo indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.602, asimismo la significancia = 0.000 ( $p < 0.05$ ) por lo cual podemos determinar que la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.

### Hipótesis específica 3

Ho: El reto del trabajo no influye significativamente en la productividad

H1: El reto del trabajo influye significativamente en la productividad

**Tabla 4.**

*Influencia del reto del trabajo en la productividad*

		Reto del trabajo	Productividad
	Coeficiente de correlación	1.000	,628**
Reto del trabajo	Sig. (bilateral)		0.000
	N	103	103
	Coeficiente de correlación	,628**	1.000
Productividad	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	103	103

*Nota.* Elaborado con SPSS

En la tabla 10 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.628 indicando así una correlación positiva considerable del reto del trabajo en la productividad, la significancia identificada es de 0.000 ( $p < 0.05$ ), esto evidencia que el reto del trabajo influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.

#### Hipótesis específica 4

Ho: Las remuneraciones de la satisfacción laboral no influyen significativamente en la productividad

H1: Las remuneraciones de la satisfacción laboral influyen significativamente

**Tabla 5.**

*Influencia de las remuneraciones en la productividad*

		Remuneraciones	Productividad
	Coeficiente de correlación	1.000	0.304**
Remuneraciones	Sig. (bilateral)		0.002
	N	103	103
	Coeficiente de correlación	0.304**	1.000
Productividad	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	103	103

*Nota.* Elaborado con SPSS

De acuerdo con la tabla 11, las remuneraciones tienen una relación positiva débil con la productividad, siendo el coeficiente de correlación de Spearman = 0.304, asimismo la significancia = 0.002 por lo que al ser menor a 0.05 se determina que las remuneraciones de la satisfacción laboral influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.

### Hipótesis específica 5

Ho: Las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral no influyen significativamente en la productividad

H1: Las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad

**Tabla 6.**

*Influencia de las condiciones de trabajo en la productividad*

		Condiciones de trabajo	Productividad
Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	1.000	,420**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	103	103
Productividad	Coefficiente de correlación	,420**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	103	103

*Nota.* Elaborado con SPSS

La tabla 12 muestra un coeficiente de correlación de Spearman = 0.420 el cual indica una correlación positiva regular, es decir que las condiciones de trabajo tienen una regular influencia en la productividad, la significancia observada = 0.000 ( $p < 0.05$ ) entonces se puede establecer que las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.

### Hipótesis específica 6

Ho: La relación trabajo-empleado de la satisfacción laboral no influye significativamente en la productividad

H1: La relación trabajo-empleado de la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad

**Tabla 7.**

*Influencia de la relación trabajo-empleado en la productividad*

		Relación trabajo-empleado	Productividad
Relación trabajo-empleado	Coeficiente de correlación	1.000	,632**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	103	103
Productividad	Coeficiente de correlación	,632**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	103	103

*Nota.* Elaborado con SPSS

El coeficiente de correlación de Spearman identificado en la tabla 13 indica que existe una relación positiva moderada de la relación trabajo-empleado con la productividad, asimismo de acuerdo con la significancia obtenida 0.000 ( $p < 0.05$ ) se pudo determinar que la relación trabajo-empleado de la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.

### Hipótesis específica 7

Ho: La eficiencia de productividad no influye significativamente en la satisfacción laboral

H1: La eficiencia de productividad influye significativamente en la satisfacción laboral

**Tabla 8.**

*Influencia de la eficiencia en la satisfacción laboral*

		Eficiencia	Satisfacción Laboral
Eficiencia	Coeficiente de correlación	1.000	,579**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	103	103
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,579**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	103	103

*Nota.* Elaborado con SPSS

En la tabla 14 podemos observar un coeficiente de correlación de 0.579 el cual indicaría una correlación positiva moderada de la eficiencia en la satisfacción laboral, la significancia identificada = 0.000 ( $p < 0.05$ ) por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula e indicamos que la eficiencia de productividad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.

### Hipótesis específica 8

Ho: La eficacia de productividad no influye significativamente en la satisfacción laboral

H1: La eficacia de productividad influye significativamente en la satisfacción laboral

**Tabla 9.**

*Influencia de la eficacia en la satisfacción laboral*

		Eficacia	Satisfacción Laboral
Eficacia	Coeficiente de correlación	1.000	,488**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	103	103
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,488**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	103	103

*Nota.* Elaborado con SPSS

De acuerdo con la tabla 15 el coeficiente de correlación = 0.488, el cual señala una influencia regular de la eficacia en la satisfacción laboral, por tanto, la significancia observada = 0.000 que al ser menor que 0.05 indicamos que la eficacia de productividad influye significativamente en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.

### Hipótesis específica 9

Ho: La efectividad de productividad no influye significativamente en la satisfacción laboral

H1: La efectividad de productividad influye significativamente en la satisfacción laboral

**Tabla 10.**

*Influencia de la efectividad en la satisfacción laboral*

		Efectividad	Satisfacción Laboral
Efectividad	Coeficiente de correlación	1.000	,472**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	103	103
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,472**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	103	103

*Nota.* Elaborado con SPSS

De acuerdo con la tabla 16 indicamos una correlación positiva moderada de la efectividad y la satisfacción laboral según lo indica el coeficiente de correlación de Spearman = 0.472, asimismo la significancia identificada = 0.000 que al ser menor a 0.05 permite determinar que la efectividad de productividad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Para realizar la correspondiente discusión de resultados se toma en cuenta los antecedentes consultados en el marco teórico de la investigación así como también las teorías y definiciones que sustentan cada variable, por ello para el objetivo general de la investigación se planteó determinar la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 obteniéndose que la satisfacción laboral tiene una relación directa positiva moderada con la productividad según lo indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.602, asimismo la significancia = 0.000 ( $p < 0.05$ ) por lo cual se pudo determinar que la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021, además, se encontró que el 90% de los trabajadores muestran una moderada satisfacción laboral y el 81% productividad alta, cabe resaltar que la muestra representativa lo conformaron 103 trabajadores de la entidad mencionada. Dichos resultados guardan relación con los obtenidos por Nieto (2020) quien obtuvo como resultado que el 50% de los empleados está de acuerdo con el nivel de satisfacción laboral de la municipalidad, mientras que el 29,4% está indiferente, el 14,7% está completamente satisfecho y el 5,9% está insatisfecho, por lo que el 50% de los empleados muestran satisfacción laboral lo cual se ha visto reflejado en la productividad o desempeño que realizan en sus actividades, ya que como lo señala el autor cuanto más satisfechos se encuentren los colaboradores con su centro de y trabajo su productividad aumentará, por lo que afirmo que existe correlación aceptable entre las variables abordadas, siendo esta correlación directa y positiva que demuestra que es necesario que los líderes de equipo se preocupen por generar un buen ambiente laboral para que sus colaboradores se muestren eficientes y productivos.

Bajo este contexto Hannoun (2011) afirma que el descontento de cada persona puede perjudicar, sin saberlo, la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios, y repercutir en el crecimiento y el desarrollo de la organización, disminuyendo los niveles de productividad y provocando la insatisfacción de los consumidores, lo que supone una pérdida para la empresa, lo que genera la necesidad de implementar políticas que contribuyan a la mejora

del clima laboral para que los colaboradores se sientan satisfechos. Por otro lado, Tito (2012) menciona que la productividad es un cociente de la producción entre los recursos y las actividades laborales, donde a mayor producción del servicio o productos usando el mismo esfuerzo, la productividad mejora, o también el uso menor de esfuerzo o insumos para obtener el mismo nivel de producción y servicios, lo cual refleja una mejora en la productividad. Estas definiciones respaldan de cierta manera los resultados a los que llegó Salvatierra (2019) quien demostró que la felicidad en el trabajo y la productividad laboral tienen una relación causal significativa, es decir que la satisfacción en el trabajo tiene un impacto sustancial en la productividad de los empleados; se afirma que a medida que aumenta la satisfacción en el trabajo, también lo hace la productividad laboral. Según los autores citados la productividad es el resultado de los esfuerzos que realiza una persona y esta va en aumento si se siente cómoda y satisfecha en su centro laboral, lo que al igual que los resultados de este estudio demuestran la significativa relación que existe entre ambas variables.

De acuerdo con el primer objetivo, se determinó el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, encontrándose que el 50% (52) de los trabajadores presentan un nivel medio de satisfacción laboral, es decir consideran tener un regular comportamiento en respuesta a su situación laboral, el 40% (41) afirma tener un nivel alto de satisfacción laboral y el 10% un nivel bajo, indicando así que el 90% (93) de los trabajadores tienen una moderada satisfacción en su trabajo y el 10% restando (10), indicaron una baja satisfacción laboral. Sánchez et al. (2018) también evidenció resultados similares en su investigación ya que encontró que los colaboradores sobre cualificados, se encuentran menos satisfechos que los trabajadores que laboran en los puestos acorde a sus competencias, cabe resaltar que en este caso, es por la remuneración económica que perciben ya que la empresa cruza una crisis financiera, sin embargo, el motivo principal es que no laboran en las áreas que son acorde a sus competencias, ya que sienten que deben ocupar mejores puestos porque cuentan con las capacidades suficientes como para tener obligaciones más importantes, lo que genera una alta insatisfacción laboral que se afecta su productividad laboral.

Además, se determinó el nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021, en donde se obtuvo que, de la muestra de 103 trabajadores, 83 (81%) muestran alta productividad, 19 (18%) productividad media y solo 1 (1%) baja productividad, por lo que en general se puede decir que en este centro laboral los trabajadores altamente productivos. Además, los autores Vega et al. (2018) desarrollaron su investigación en una empresa de fabricación de vidrio en Puebla de Zaragoza, México con la misma finalidad que el presente trabajo de investigación, en donde obtuvieron que los trabajadores de la organización mencionada presentan una baja productividad debido a que se encuentran insatisfechos en su centro de labores, siendo el principal factor la baja remuneración salarial que perciben al mes, hecho por el cual es importante que este se mantenga acorde o por encima al mercado ya que sin duda es el principal motivo para que las personas trabajen. Concluyendo que la satisfacción laboral tiene influencia directa en la productividad.

Por otro lado, se determinó la influencia del Reto del trabajo de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 y según los resultados encontrados, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.628 indicando así una correlación positiva considerable del reto del trabajo en la productividad, la significancia identificada es de 0.000 ( $p < 0.05$ ), esto evidencia que el reto del trabajo influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. Por otro lado, Michel y Urquieta (2020) desarrollaron su investigación con el mismo propósito teniendo como objeto de estudio a las madres que trabajan en el área operativa de la Banca Comunal Crecer IFD, en donde hallaron que el personal se encuentra satisfecho y son altamente productivos en las funciones que cumplen, y específicamente en las madres, no se encuentran al mismo grado de satisfacción y productividad que de los demás, aunque cabe rescatar que su diferencia fue mínima. En este caso, para el estudio, los autores tomaron en cuenta las percepciones de los trabajadores, como las oportunidades de su formación personal, los horarios de trabajo, e incluso el tiempo de refrigerio, donde las madres se mostraron insatisfechas por el corto tiempo que se les brindaba.

Como otro objetivo se planteó determinar la influencia de las remuneraciones de la satisfacción laboral en productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021, en el cual se halló que las remuneraciones tienen una relación positiva débil con la productividad, siendo el coeficiente de correlación de Spearman = 0.304, asimismo la significancia = 0.002 por lo que al ser menor a 0.05 se determinó que las remuneraciones de la satisfacción laboral influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. El autor Aguilar (2021) desarrolló su investigación en el Call Center Konecta en Chiclayo, Perú para determinar la influencia de los incentivos laborales en la productividad de los trabajadores, y según los resultados que halló, estadísticamente relación significativa entre los incentivos laborales y la productividad de los trabajadores del Call Center Konecta en Chiclayo en Perú, lo cual difiere con lo que encontrado en esta investigación que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca a mayor remuneración, mayor va a ser su satisfacción laboral, por ende será mayor la productividad que muestren, y por otro lado, el autor Aguilar encontró que los trabajadores son productivos o improductivos independientemente de los incentivos monetarios que reciban, lo cual se puede atribuir a los contextos distintos en los que ambas investigaciones se llevaron a cabo.

El siguiente objetivo consistía en determinar la influencia de las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 en el que se obtuvo que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.420 el cual indica una correlación positiva regular, es decir que las condiciones de trabajo tienen una regular influencia en la productividad, la significancia observada = 0.000 ( $p < 0.05$ ) entonces se puede establecer que las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. De igual manera, Martínez & Gonzáles (2017) desarrollaron su investigación con objetivo similar, pero teniendo como objeto de estudio al personal del Hotel Sheraton de Guayaquil, encontrando como resultados que el entorno laboral, tiene un impacto en la productividad y en el desarrollo productivo del 39% y del 53% respectivamente. De esta manera, los autores indican que los trabajadores

deben ser animados para el cumplimiento de sus funciones además de que asuman mayores responsabilidades durante el trabajo en equipo, por otro lado, el rol del supervisor es de brindar las facilidades para el desenvolvimiento de los empleados, es decir, brindar las condiciones adecuadas de trabajo.

Continuando con los objetivos se determinó la influencia de la relación trabajo-empleado de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 y se observó que el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación positiva moderada de la relación trabajo-empleado con la productividad, asimismo de acuerdo con la significancia obtenida 0.000 ( $p < 0.05$ ) se pudo determinar que la relación trabajo-empleado de la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. Además, los autores Marroquin & Pizarro (2019) desarrollaron investigación para comprobar la relación entre la satisfacción de los empleados en Transportes Libertad S.A.C. y su producción, obteniendo como resultado principal que sí existe relación, además de que va a depender de si la satisfacción es positiva o negativa dependiendo a su vez del punto de vista del personal ya sea administrativo o trabajador. De esta manera, se da a entender que la satisfacción también depende de las percepciones que tengan los trabajadores de los puestos de trabajo según la función que se cumpla, ya que, si es un puesto adecuado a su perfil, existirá una mayor satisfacción, por ende, mayor productividad.

En cuanto a la influencia de la eficiencia de productividad en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.579 el cual indicaría una correlación positiva moderada de la eficiencia en la satisfacción laboral, la significancia identificada = 0.000 ( $p < 0.05$ ) por lo que se procedió afirmar que la eficiencia de productividad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. Marroquin & Pizarro (2019) también afirmaron que la eficiencia de productividad se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que según mencionan cuando los colaboradores realizan sus funciones de manera eficiente los hace sentirse competentes y que aportan al cumplimiento de los objetivos

de la empresa lo que ocasiona que se sientan satisfechos y se motive a seguir realizando correctamente sus labores, sin embargo al no tener un eficiente desempeño lo que ocurre generalmente cuando desempeñan labores para las cuales no se encuentra debidamente capacitados les genera estrés lo que crea que no se encuentren satisfechos, lo que demuestra la relación significativa entre ambos factores.

Además, se determinó la influencia de la eficacia de productividad en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 indicando que el coeficiente de correlación = 0.488, el cual señala una influencia regular de la eficacia en la satisfacción laboral, por tanto la significancia observada = 0.000 que al ser menor que 0.05 se indicó que la eficacia de productividad influye significativamente en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. De mismo modo, Nieto (2020) menciona en los resultados de su investigación que los colaboradores se sienten satisfechos cuando realizan sus funciones eficazmente ya que eso se refleja en una buena productividad lo que según señala el autor demuestra la relación significativa existente entre la eficacia de productividad y la satisfacción, además menciona que esta relación es directa ya que cuando no se presencia una eficacia productiva genera malestar en los colaboradores tanto de manera personal como en los demás miembros del equipo lo que se refleja en la insatisfacción laboral de cada uno de ellos.

Para finalizar se determinó la influencia de la efectividad de productividad en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 y se encontró una correlación positiva moderada de la efectividad y la satisfacción laboral según lo indica el coeficiente de correlación de Spearman = 0.472, asimismo la significancia identificada = 0.000 que al ser menor a 0.05 permite determinar que la efectividad de productividad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. Salvatierra (2019) también obtuvo resultados similares en su respectiva investigación ya que señaló que cuando la persona es más efectiva en lo que realiza más satisfecha se siente, es decir que se relacionan directa y positivamente, además remarco la importancia de asignar debidamente los puestos de trabajo, porque si un colaborador no se encuentra en el área adecuada no serán tan efectivos lo que inminentemente les generará insatisfacción.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de analizar y contrastar los resultados obtenidos en la investigación se concluye lo siguiente:

Primera: Del objetivo general, se concluye que la satisfacción laboral tiene una relación directa positiva moderada con la productividad según lo indica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.602, asimismo la significancia = 0.000 ( $p < 0.05$ ) por lo cual se determinó una influencia significativa entre ambas variables.

Segunda: Para el primer objetivo específico, se concluye que la mitad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca presentan un nivel medio de satisfacción laboral, es decir consideran tener un regular comportamiento en respuesta a su situación laboral.

Tercera: Del objetivo específico dos se llega a la conclusión que el nivel de productividad predominante de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es alto, siendo representado por ya que más de la mitad de los encuestados presentan alta productividad en su centro de trabajo.

Cuarta: Para el objetivo específico tres se llega a la conclusión que existe una correlación positiva considerablemente significativa entre el reto del trabajo y en la productividad.

Quinta: Del objetivo específico cuatro se concluye que las remuneraciones tienen una relación positiva débil con la productividad, asimismo la se determinó una influencia significativa entre esta dimensión y la variable de estudio.

Sexta: El quinto objetivo específico mostró una correlación positiva regular, es decir que las condiciones de trabajo tienen una regular influencia en la productividad, además se concluye que presenta una influencia significativa.

Séptima: En el sexto objetivo específico se concluye que existe una relación positiva moderada de la relación trabajo-empleado con la productividad, asimismo se pudo determinar influencia significativa.

Octava: Para el objetivo específico siete, se concluye que existe una correlación positiva moderada de la eficiencia en la satisfacción laboral, además de presentar una influencia significativa.

Novena: En el objetivo específico ocho se concluye que la eficacia influye significativamente en la satisfacción laboral, ya que la significancia observada = 0.000 que al ser menor que 0.05 indica influencia significativa.

Decima: Para finalizar, del objetivo específico nueve, se llega a la conclusión de que, si existe correlación positiva moderada de la efectividad y la satisfacción laboral, asimismo se afirma que existe una influencia significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se les recomienda al alcalde y responsable a cargo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca que periódicamente realicen reuniones de confraternización entre todos sus trabajadores y se realicen encuestas de satisfacción laboral para que de esta manera evalúen si las estrategias que han planteado para mantener el buen clima laboral están funcionando o si necesitan ser cambiados con el fin de que sus colaboradores se sientan satisfechos y eso se refleje en una alta productividad laboral.

Segunda: Se sugiere al encargado de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca que analice la causa de la satisfacción media que presentan sus colaboradores ya que según el estudio se encontró que la mitad de ellos no se encuentran del todo satisfecho en su centro laboral, una vez identificadas las causas se procederán a tomar las medidas necesarias.

Tercera: Del objetivo específico dos se llega a la conclusión que el nivel de productividad predominante de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es alto, siendo representado por ya que más de la mitad de los encuestados presentan alta productividad en su centro de trabajo.

Cuarta: Se les recomienda a los líderes de equipo de la Municipalidad Provincial de Cajamarca que constantemente les otorguen nuevas tareas a sus colaboradores de equipo para que desarrollen o descubran nuevas habilidades que poseen y de esta manera se sientan satisfechos en su área y centro laboral.

Quinta: Por otro lado, como se ha demostrado que las remuneraciones influyen en la satisfacción, se les sugiere la creación de bonos por cumplimiento de objetivos y recompensas para el colaborador del mes de esta manera se verán motivados a realizar bien su trabajo y estos beneficiará su productividad.

- Sexta: Se recomienda al departamento de recursos humanos de Municipalidad Provincial de Cajamarca que constantemente revise que el área de trabajo se encuentre ordenada y debidamente equipada para que los colaboradores se sientan cómodos en su lugar de trabajo y de esta manera estén satisfechos y aumenten su productividad.
- Séptima: Además, se recomienda que previa promoción o cambio de puesto de trabajo se realice una evaluación y un periodo de prueba para verificar que el colaborador este capacitado para el puesto ya que de no sr así no será lo suficientemente productivo como lo era en su anterior puesto de trabajo.
- Octava: Se sugiere también que el encargado de recursos humanos realice evaluaciones de eficiencia para conocer qué tan productivo es cada equipo de trabajo y plantear estrategias de mejora continua como son las capacitaciones para mejorar la productividad.
- Novena: Asimismo, se recomienda que el jefe del área de recursos humanos brinde charlas sobre cómo realizar las tareas de manera eficaz y además se resalte como la falta de eficacia afecta a la organización y por ende a ellos, para que así se concienticen y mejores su productividad.
- Decima: Finalmente, se sugiere que los lideres de cada equipo que les asignen a sus colaboradores distintas tareas para evaluar que tan efectivos son en cada una de ellas y así puedan aprovechar al máximo las capacidades de cada uno aumentando la productividad a nivel de todo el equipo.

## REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). Hypothesis, method & research design. *Daena*, 7(2).  
[http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Abril, V. (2008). Técnicas e instrumentos de la investigación. *Amazonaws*.  
[http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41375407/Tecnicas\\_e\\_Instrumentos\\_Material\\_de\\_clases\\_1.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf)
- Aguilar, K. (2021). *Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa call center Konecta, Chiclayo 2018* [Tesis para titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3481>
- Andina - Agencia. (2021). Mantener al equipo motivado mejora la productividad. <https://andina.pe/agencia/noticia-mantener-al-equipo-motivado-mejora-productividad-854746.aspx>
- Baeza, V. (1998). La productividad del trabajo al encuentro de la teoría marxista. *Revista da Sociedade Brasileira de Economía Política, Rio de Janeiro*, (2), 25-46.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción Laboral, *Guayana, Venezuela*.
- Cataldi, S., & Sena, B. (2021). Mixed-Methods Data Collection in a Study on Interprofessional Care: Interviews, a Survey, and the Delphi Technique. *SAGE Publications Ltd*.
- Castro, G., Padilla, M., & Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Chiang, M., Vega, M., Martín, M., Rodrigo, M., & Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol. 2). *Universidad Pontificia Comillas*.
- Chiang, V., Salazar, B., Núñez, P. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 61-76.

- Choi, Y., & Ha, J. (2018). Job satisfaction and work productivity: The role of conflict-management culture. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(7), 1101-1110.
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Congreso De la República del Perú, (27 de marzo, 1997). "Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral". *Constitución Política del Perú de 1993*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1\\_DECRETO\\_SUPREMO\\_003\\_27\\_03\\_1997.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf)
- Chiavenato, I. (2018). Parte 1, Introducción a la Teoría General de la Administración. *Brasil: Mc Graw Hill*.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. *El capital humano de las organizaciones*. México, D.F. *Mc Graw Hill*. p. 04-06 <https://cutt.ly/dYcAKXP>
- Chiavenato, I. (2011). Administração: teoria, proceso e prática. Rio de Janeiro, *Elsevier/Campus*.
- Curtis, E., Comiskey, C., & Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse researcher*, 23(6).
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyña, Huancavelica* [Tesis para maestría, Universidad Nacional de Huancavelica] Repositorio UNH. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y Métodos Cualitativos para la Investigación Científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

- Fellowes. (2021). Vuelve a la oficina con Satisfacción.  
<https://apps.fellowes.com/promos/satisfaction/es/es/>
- 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 Quetzal Tenango* [Tesis de posgrado, Universidad Rafael Landivar, Guatemala]. Repositorio URL.  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gestión - El diario de economía y negocios del Perú. (2014). "El diario de economía y negocios del Perú". *Gestión*.  
<http://gestion.pe/empleomanagement/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. *Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas*.
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*. Recuperado de  
<https://lamjol.info/index.php/alerta/article/view/7535/7746>
- Jones, G. (2013). "Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones". *México: Pearson Educación, ACADEMIA*.
- Lazos, P., Stefanidou, C., & Skordoulis, C. (2021). The Collection of Scientific Instruments from the Maraslean Teaching Center and Experimental Science Education: Then and Now. *In Historical Scientific Instruments in Contemporary Education*. p. 105-121.
- Lomas, R. (2017). "*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*". [Tesis para maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCVPOSGRADO. 20.500.12692/12891
- Marroquin, M., & Pizarro, W. (2019) "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de Transportes Libertad SAC, 2019" [Tesis para titulación, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa] Repositorio Institucional UNSA.  
<http://190.119.145.154/handle/UNSA/11049>

- Martínez, Y., & González, S. (2017). *“Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad y en el desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la ciudad de Guayaquil”* [Tesis para titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio UCSG <http://201.159.223.180/handle/3317/9274>
- Michel, S., & Urquieta, T. (2020). *“Satisfacción laboral de madres profesionales y su influencia con la productividad en comparación al resto del personal de la Banca Comunal Crecer IFD en la ciudad de La Paz”* [Tesis para titulación, Universidad Mayor de San Andrés] Repositorio Institucional UMSA <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/26316>
- Nieto, P. (2020). *“Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora”* [Tesis para titulación, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41948>
- Núñez, M., & Jave, A. (2008). *“El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque”*. *Hatun Runa*, (1), 7.
- Pérez, I. (1987). *“La satisfacción laboral”*. *Doctoral dissertation, Escuela Social de Valencia*.
- Rivilla, C., & Tayupanda, J. (2014). *“Análisis de factores que inciden en la productividad laboral de las empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito”* [Tesis para bachillerato, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador] Repositorio Institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6581>
- Rodríguez, M. (2006). *“Evaluación, balance y formación de competencias laborales transversales”*. *Barcelona, Edit Laertes*.
- Romero, L., Castillo, B., & Ravina, R. (2019). *“Comunicación para la efectividad laboral y el Happiness Management: revisión crítico-analítica de la literatura”*. *Revista Mundo Indess*, 1(1), 17-27.

- Saeed, O. A., & Waghule, S. N. (2021). Exploring the Association between Job Satisfaction and Productivity: empirical evidence from India. *Studies in Economics and Business Relations*, 2(1).
- Salvatierra, E. (2019). “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo-2019*” [Tesis para titulación, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. 20.500.12692/37610
- Sánchez, F. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, J. (2019). “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018” [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión] Repositorio UPEU. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/1960>
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. (2018). “Relación entre sobrecualificación y satisfacción laboral durante la crisis española de 2008”. *Contaduría y administración*, 63(2). DOI: <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1273>
- Satishprakash, S. (2020). *Concept of Population and Sample*. Gujarat University. *ResearchGate*. [https://www.researchgate.net/publication/346426707\\_CONCEPT\\_OF\\_POPULATION\\_AND\\_SAMPLE](https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE)
- Sladogna, M. (2017). “Productividad: Definiciones y perspectivas para la negociación colectiva”. *Recuperado el 3*.
- Spencer, L., McClelland, D., & Spencer, S. (1994). “Competency assessment methods: History and state of the art”. *Hay*.
- Tito, P. (2012). “*Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*” [Tesis para doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio UNMSM. <https://core.ac.uk/download/pdf/323350594.pdf>

- Urquiza, R. (2012). "Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud". *Revista Médica La Paz*, 18(2), 65-69.
- Van der Voordt, T., & Jensen, P. (2021). The impact of healthy workplaces on employee satisfaction, productivity and costs. *Journal of Corporate Real Estate*.
- Vega, D., Balderas, V., Montiel, E., Córdova, E., & Gonzáles, 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 DOI: <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS
¿En qué medida la satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?	Determinar la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021	La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.	<b>Productividad</b>	Básica	Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.	Análisis Documental. Encuesta

<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
PE1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE2: ¿Cuál es el nivel de productividad	OE1: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE2: Determinar el nivel de	HE1: La satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021, se encuentra en un nivel medio bajo; HE2: La productividad de los trabajadores	<b>Satisfacción laboral</b>	Correlacional no experimental, transversal.	X	- Guía de Análisis Documental y Cuestionario

<p>de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE3: ¿Cuál es la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE4: ¿Cuál es la influencia del Reto del trabajo</p>	<p>productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE3: Determinar la influencia del Reto del trabajo de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE4:</p>	<p>de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021 se encuentra en un nivel bajo; HE3: El reto del trabajo de la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; HE4: Las remuneraciones</p>				
--	---	---	--	--	--	--

<p>de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE5: ¿Cuál es la influencia de las remuneraciones de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad</p>	<p>Determinar la influencia de las remuneraciones de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE5: Determinar la influencia de las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la productividad</p>	<p>de la satisfacción laboral influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; HE5: Las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la</p>				
--	--	--	--	--	--	--

<p>Provincial de Cajamarca, 2021?, PE6: ¿Cuál es la influencia de la relación trabajo-empleado de la satisfacción laboral en la productividad de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE7: ¿Cuál es la influencia de la eficiencia de productividad en la</p>	<p>de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE6: Determinar la influencia de la relación trabajo-empleado de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE7: Determinar la</p>	<p>Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; HE6: La relación trabajo-empleado de la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; HE7: La eficiencia de productividad influye significativamente</p>				
---	--	---	--	--	--	--

<p>satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE8: ¿Cuál es la influencia de la eficacia de productividad en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?, PE9: ¿Cuál es la influencia de la efectividad de</p>	<p>influencia de la eficiencia de productividad en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; OE8: Determinar la influencia de la eficacia de productividad en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad</p>	<p>e en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; HE8: La eficacia de productividad influye significativamente e en la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021; HE9: La efectividad de productividad</p>				
---	--	--	--	--	--	--

<p>productividad en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021?</p>	<p>Provincial de Cajamarca, 2021; y OE9: Determinar La influencia de la efectividad de productividad en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.</p>	<p>influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo 02.** Operacionalización de variables

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Variable Independiente: Satisfacción Laboral</b>	Chiang et al. (2007). La satisfacción en el lugar de trabajo es un comportamiento o conjunto de comportamientos desarrollados por una persona en respuesta a su situación laboral. Estos comportamientos pueden estar relacionados con el trabajo en general o con aspectos específicos del trabajo. Como se dijo anteriormente, la satisfacción laboral es esencialmente un concepto globalizador que se refiere a los	Esta variable aborda las siguientes dimensiones: Reto del trabajo Remuneraciones Relación trabajo-empleado	Reto del trabajo	Preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Ordinal  Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
			Remuneraciones	Preguntas 9 y 10	
			Condiciones de trabajo	Preguntas 11, 12, 13, 14, 15 y 16	

	comportamientos de las personas en diversos aspectos de su trabajo.				
			Relación trabajo-empleado	Preguntas 17 y 18	
<b>Variable dependiente: Productividad</b>	Sladogna (2017). Considera de manera fundamental la relación entre el producto generado y el trabajo que fue utilizado en el proceso de producción sin tener alguna consideración directa en la cantidad de capital. Por lo tanto, se incorpora la eficiencia ganada mediante la tecnología mediante un salto cualitativo de desempeño laboral. La	Esta variable aborda las siguientes dimensiones: Eficiencia Eficacia Efectividad	Eficiencia	Preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7	Ordinal  1: Nunca 2: A veces 3: Siempre
			Eficacia	Preguntas 8, 9, 10, 11, 12 y 13	

	tecnología es la evidencia de un trabajo realizado previamente y que en ella se materializa.		Efectividad	Preguntas 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20	
--	--	--	-------------	---------------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

**Anexo 03.** Instrumento para la variable satisfacción laboral

**Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral**

**Instrucciones:** Marque con una "X" la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marcar "X" una sola vez por línea.

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

<b>Satisfacción Laboral</b>						
<b>Reto del trabajo</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Identidad de la tarea		1	2	3	4	5
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
Significación de la tarea						
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana					
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia					
Autonomía						
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo					
6	La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades					
Retroalimentación del puesto mismo						
7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes					
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución					
<b>Remuneraciones justas</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Satisfacción con los sueldos y salario		1	2	3	4	5
9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
10	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos					

<b>Condiciones de trabajo</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Oportunidad y Desarrollo de la Organización</b>		1	2	3	4	5
11	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal					
12	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña					
<b>Características del Trabajo</b>						
13	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo					
14	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal					
<b>Supervisión</b>						
15	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño					
16	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas					
<b>Relación trabajo – empleado</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Compatibilidad entre la personalidad y el puesto</b>		1	2	3	4	5
17	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
18	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución					

Fuente: Lomas, 2017.

## Anexo 04. Instrumento para la variable Productividad

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA PRODUCTIVIDAD

**INSTRUCCIÓN:** Estimado Sr. (a) trabajador de las empresas de piscigranjas de truchas de la comunidad de Pacococha, distrito de Castrovirreyna, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención identificar los niveles de productividad en la empresa que labora en función de ciertos indicadores.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (x).

#### ESCALA DE VALORACIÓN

-	0	+
1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

#### Eficiencia

PREGUNTAS	N	AV	S
1. ¿Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible?	1	2	3
2. ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?	1	2	3
3. ¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?	1	2	3
4. ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?	1	2	3
5. ¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?	1	2	3
6. ¿Considera que tiene claro sus responsabilidades individuales?	1	2	3
7. ¿Le gusta participar en actividades de grupo?	1	2	3

#### Eficacia

8. ¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?	1	2	3
9. ¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad?	1	2	3
10. ¿Observa que el servicio de entrega del producto es oportuno al mercado?	1	2	3
11. ¿Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar su servicio?	1	2	3
12. ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	1	2	3
13. ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de su unidad?	1	2	3

## Efectividad

14. ¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?	1	2	3
15. ¿Cree que la empresa debe darles prioridad a los recursos humanos?	1	2	3
16. ¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?	1	2	3
17. ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?	1	2	3
18. ¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa?	1	2	3
19. ¿Estima que el volumen de producción actual podría coberturar mayores mercados?	1	2	3
20. ¿Considera que la venta de productos tiene el impacto esperado en utilidades?	1	2	3

Fuente: Deza, 2017.

Anexo 05. Permiso para aplicar la encuesta de recolección de datos.

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA**  
OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
*Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia* 

Exp. N° 102436 - 2021 Cajamarca, 15 de diciembre de 2021.

**CARTA N°4185 - 2021-OGGRRHH-MPC**  
Sra:  
**Dr. EMILIO ALBERTO SORIANO PAREDES**  
**JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO - TRUJILLO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**PRESENTE.-**

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS A SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA.

REFERENCIA : CARTA N°183- 2021 -UCV - VA - EPG-SL01/J

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia, hacer de su conocimiento que nuestra Institución **HA AUTORIZADO** para aplicar instrumentos para el desarrollo de tesis al personal de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, dichos instrumentos serán realizados por el estudiante **DIEGO ANDRÉ SANTISTEBAN BELTRÁN**, para su tesis titulada **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA"**, la misma que debe realizarse de preferencia sin interrumpir sus actividades de los servidores, así mismo respetando las condiciones y protocolos de bioseguridad establecidos para estos fines.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima.

Atentamente;



-C.c.  
- Diego André Santisteban Beltrán  
- Archivo.

  
📍 Avenida de los Incas s/n - Campesino Chiriquia, Huancayo  
☎ 075 - 3994100  
🌐 www.municipalidadpcj.gob.pe  **Cajamarca**

**Anexo 06.** Confiabilidad de instrumentos

<b>Instrumentos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Satisfacción laboral	,916	18
Productividad	,905	20

*Nota.* Elaborado con SPSS.

## Anexo 07. Prueba de normalidad

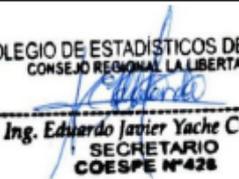
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.118	103	0.003
Productividad	0.129	103	0.000

*Nota.* Elaborado con SPSS

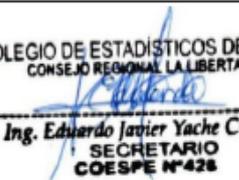
El anexo 7 indica la evaluación de la normalidad en las variables satisfacción laboral y productividad, en donde la significancia obtenida para ambas variables es menor a 0.05 por lo que determinamos que no siguen una distribución normal, en tanto, para el desarrollo de los objetivos planteados procedemos a utilizar la prueba de correlación de Spearman.

**Anexo 08.** Ficha de validación de instrumentos

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca		
<b>Aplicado a la Muestra</b>	Aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Eduardo Javier Yache Cuenca	<b>DNI N°</b>	41645161
<b>Título Profesional</b>	Ingeniero Estadístico / Licenciado en Administración	<b>Celular</b>	948669959
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. Juan Pablo II 239, San Andrés - Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
<b>FIRMA</b>	 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ CONSEJO REGIONAL LA LIBERTAD Ing. Eduardo Javier Yache Cuenca SECRETARIO COESPE N°428	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 23 de Noviembre del 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario para evaluar la Productividad		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Evaluar el nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca		
<b>Aplicado a la Muestra</b>	Aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Eduardo Javier Yache Cuenca	<b>DNI N°</b>	41645161
<b>Título Profesional</b>	Ingeniero Estadístico / Licenciado en Administración	<b>Celular</b>	948669959
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. Juan Pablo II 239, San Andrés - Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
<b>FIRMA</b>	 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ CONSEJO REGIONAL LA LIBERTAD Ing. Eduardo Javier Yache Cuenca SECRETARIO COESPE N°428	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 23 de Noviembre del 2021