



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Satisfacción laboral y productividad en una municipalidad  
provincial, año 2022

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Mendoza Castillo, Erik Jack ([orcid.org/0000-0002-6251-5339](https://orcid.org/0000-0002-6251-5339))

**ASESOR:**

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús ([orcid.org/0000-0002-5514-6707](https://orcid.org/0000-0002-5514-6707))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVESITARIA:**

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y haber permitido llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Esther y Carlos, por ser los pilares más importantes de mi vida, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis hermanas Melani y Milagros, por apoyarme cuando más las necesito, por extenderme su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, mil gracias hermanitas, siempre las llevo en mi corazón.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer la ayuda que muchas personas y colegas que me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

A todos, a mi familia, a mis amigos que de una u otra manera me brindaron su colaboración y se involucraron en este proyecto.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de anexos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestreo y muestra	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	51

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Técnicas, instrumentos y unidad de análisis	26
<b>Tabla 2:</b> Expertos para la revisión – validación de los instrumentos	26
<b>Tabla 3:</b> Rangos para interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach	27
<b>Tabla 4:</b> Confiabilidad de los instrumentos por variables	27
<b>Tabla 5:</b> Nivel de Satisfacción Laboral	30
<b>Tabla 6:</b> Dimensiones de la Variable de Satisfacción Laboral	32
<b>Tabla 7:</b> Nivel de Productividad	33
<b>Tabla 8:</b> Dimensiones de la Variable de Productividad	34
<b>Tabla 9:</b> Niveles de Satisfacción Laboral y Productividad	35
<b>Tabla 10:</b> Matriz de Operacionalización de Variables	52
<b>Tabla 11:</b> Matriz de Consistencia	54
<b>Tabla 12:</b> Matriz de Instrumentos	55

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b>	Diagrama de diseño correlacional	24
<b>Figura 2</b>	Total por variable Satisfacción Laboral	31
<b>Figura 3</b>	Nivel de Satisfacción Laboral por Dimensiones	32
<b>Figura 4</b>	Total por variable Productividad	33
<b>Figura 5</b>	Nivel de Productividad por Dimensiones	34
<b>Figura 6</b>	Niveles de Satisfacción Laboral y Productividad	36
<b>Figura 7</b>	Item 1 de Satisfacción Laboral, Dimensión 01	83
<b>Figura 8</b>	Item 2 de Satisfacción Laboral, Dimensión 01	83
<b>Figura 9</b>	Item 3 de Satisfacción Laboral, Dimensión 01	84
<b>Figura 10</b>	Item 4 de Satisfacción Laboral, Dimensión 02	84
<b>Figura 11</b>	Item 5 de Satisfacción Laboral, Dimensión 02	85
<b>Figura 12</b>	Item 6 de Satisfacción Laboral, Dimensión 02	85
<b>Figura 13</b>	Item 7 de Satisfacción Laboral, Dimensión 03	86
<b>Figura 14</b>	Item 8 de Satisfacción Laboral, Dimensión 03	86
<b>Figura 15</b>	Item 9 de Satisfacción Laboral, Dimensión 03	87
<b>Figura 16</b>	Item 10 de Satisfacción Laboral, Dimensión 04	87
<b>Figura 17</b>	Item 11 de Satisfacción Laboral, Dimensión 04	88
<b>Figura 18</b>	Item 12 de Satisfacción Laboral, Dimensión 04	88
<b>Figura 19</b>	Item 13 de Satisfacción Laboral, Dimensión 05	89
<b>Figura 20</b>	Item 14 de Satisfacción Laboral, Dimensión 05	89
<b>Figura 21</b>	Item 15 de Satisfacción Laboral, Dimensión 05	90
<b>Figura 22</b>	Item 16 de Satisfacción Laboral, Dimensión 06	90
<b>Figura 23</b>	Item 17 de Satisfacción Laboral, Dimensión 06	91
<b>Figura 24</b>	Item 18 de Satisfacción Laboral, Dimensión 06	91

<b>Figura 25</b> Item 19 de Satisfacción Laboral, Dimensión 07	92
<b>Figura 26</b> Item 20 de Satisfacción Laboral, Dimensión 07	92
<b>Figura 27</b> Item 21 de Satisfacción Laboral, Dimensión 07	93
<b>Figura 28</b> Item 1 de Productividad, Dimensión 01	94
<b>Figura 29</b> Item 2 de Productividad, Dimensión 01	94
<b>Figura 30</b> Item 3 de Productividad, Dimensión 01	95
<b>Figura 31</b> Item 4 de Productividad, Dimensión 01	95
<b>Figura 32</b> Item 5 de Productividad, Dimensión 02	96
<b>Figura 33</b> Item 6 de Productividad, Dimensión 02	96
<b>Figura 34</b> Item 7 de Productividad, Dimensión 02	97
<b>Figura 35</b> Item 8 de Productividad, Dimensión 02	97
<b>Figura 36</b> Item 5 de Productividad, Dimensión 03	98
<b>Figura 37</b> Item 6 de Productividad, Dimensión 03	98
<b>Figura 38</b> Item 7 de Productividad, Dimensión 03	99
<b>Figura 39</b> Item 8 de Productividad, Dimensión 03	99

## Índice de anexos

<b>Anexo 1:</b> Matriz de operacionalización de variables	52
<b>Anexo 2:</b> Matriz de consistencia	54
<b>Anexo 3:</b> Matriz de instrumentos	55
<b>Anexo 4:</b> Cuestionario sobre Satisfacción Laboral	59
<b>Anexo 5:</b> Cuestionario sobre Productividad	62
<b>Anexo 6:</b> Ficha técnica de los instrumentos	64
<b>Anexo 7:</b> Validez de los instrumentos	65
<b>Anexo 8:</b> Datos recolectados por encuestas realizadas	80
<b>Anexo 9:</b> Figuras de las variables por dimensiones	83
<b>Anexo 10:</b> Consentimiento de participación informada	100
<b>Anexo 11:</b> Evidencias fotográficas de levantamiento de información	101

## Resumen

La investigación: “**Satisfacción Laboral y Productividad en una Municipalidad Provincial, año 2022**”, cuyo objeto general fue definir la relación de la productividad laboral y la satisfacción de sus colaboradores, a partir del análisis con enfoque cuantitativo, de corte transversal, bajo un diseño no experimental, del tipo correlacional, con data extraída de la muestra seleccionada por conveniencia e intencional, con Alfa de Cronbach de 0.672 y 0.635.

Dicha data, procesada con el SPSS Statistics 24, con Shapiro-Wilk, como prueba de normalidad por lo que se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ), usando pruebas no paramétricas, al no tener una distribución normal, datos ordinales, distribución libre, se usó la prueba Rho de Spearman, mostrando que hay una relación moderada y directa entre Satisfacción Laboral y Productividad.

Se determinó que el 51% de los colaboradores afirman que la Satisfacción Laboral es aceptable, el 32% que es alta y muy alta, el 17% dicen que es bajo y muy bajo. Acerca de la Productividad, el 51% cree que es aceptable, el 34% que es alto y muy alto, y el 15% que es bajo. Por ello se concluye que la Satisfacción Laboral y la Productividad tienen correlación directa y moderada, por lo cual se recomienda a la entidad usar investigación y ejecutar planes de desarrollo de personas, para elevar sus indicadores.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral, Productividad, Relaciones Sociales

## Abstract

The research: "**Job Satisfaction and Productivity in a municipal public entity, year 2022**", whose general objective was to define the relationship between labor productivity and the satisfaction of its collaborators, based on the analysis with a quantitative approach, cross-sectional, under a design non-experimental, of the correlational type, with data extracted from the sample selected for convenience and intentional, with Cronbach's Alpha of 0.672 and 0.635.

Said data, processed with SPSS Statistics 24, with Shapiro-Wilk, as a normality test, for which the alternative hypothesis ( $H_a$ ) was accepted, using non-parametric tests, since it did not have a normal distribution, ordinal data, free distribution, used Spearman's Rho test, showing that there is a moderate and direct relationship between Job Satisfaction and Productivity.

It was determined that 51% of the collaborators affirm that Job Satisfaction is acceptable, 32% that it is high and very high, 17% say that it is low and very low. Regarding Productivity, 51% believe that it is acceptable, 34% that it is high and very high, and 15% that it is low. For this reason, it is concluded that Job Satisfaction and Productivity have a direct and moderate correlation, for which it is recommended that the entity use research and execute people development plans to raise its indicators.

**Keywords:** Labor Satisfaction, Productivity, social relationships

## I. INTRODUCCIÓN

Los derechos humanos deben estar garantizados por el estado a través del Gobierno Central y los Gobiernos Subnacionales, es decir, el estado se divide para atenderlos, a cambio de lo cual los pobladores pagan impuestos. En tanto, es el Gobierno Local o Municipal que está más cerca de la población, encargado de solucionar sus necesidades más urgentes, a través de políticas públicas, obras de infraestructura y servicios municipales, definidos desde el gobierno central, del cual reciben los presupuestos públicos para su ejecución.

Por lo que, queda claro el rol de municipal en desarrollo económico territorial, el desarrollo integral de la comuna, considerando los aspectos socio-culturales, territorial e infraestructura, así como el económico y productivo, para lo cual gestiona tributos y los transforma en servicios municipales en favor de la atención de la población. Es decir, están más ligados a la vida diaria de la colectividad, pudiendo afirmarse que las municipalidades posibilitan una gestión más acorde a su realidad y sus necesidades más concretas.

Con la inquietud de investigar algunos de los problemas que las municipalidades experimentan, se vio la alternativa de realizar dicho estudio en una Municipalidad Provincial, indagando entre los colaboradores algunas inquietudes que les aqueja, y haciendo un mea culpa; muchos insinuaron que no se percibía un alto nivel de satisfacción de trabajo en la entidad, por indicadores de desempeño de los trabajadores y eso recaería en la productividad que hacia afuera se percibe, limitaciones para ejecutar obras de infraestructura, servicios ediles, y una carente efectividad para la Ejecución Presupuestal, la misma que se puede corroborar en la ayuda amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, como por ejemplo: solo el 58% en el año 2019 y el 49% en el año 2020, que hace que la población perciba una baja satisfacción laboral y una muy baja productividad.

Adicionalmente, se dejó escuchar en la entidad, que los colaboradores no eran eficientes, una relación del real desenvolvimiento y el establecido como eficiente. De allí el porcentaje de eficiencia, que resulta de esa ecuación, se orienta hacia lo ideal de realizar los métodos de trabajo, usando las materias

primas, máquinas, personas, etc. de una manera racional. La eficiencia se ocupa de los métodos y medios más precisos en la planificación para garantizar la utilización adecuada de los recursos. Emerson, H. (1912), sostiene que “la eficiencia es la relación de lo conseguido y lo que puede lograrse”, y usa la etiqueta Ingeniería de Eficiencia, que define especialidad que apoya lograr mayor eficiencia, cuyo efecto directo es la productividad, que puede conceptualizarse como la división del desarrollo de un producto por unidad de tiempo; cuanto mayor sea la eficiencia, mayor será la productividad.

Asimismo, Chiavenato, I. (2006), destaca que el trabajo conjunto obtiene más felicidad y la máxima productividad del personal, constituyéndose a veces en el objetivo más importante para la entidad. Dice, el trabajo en equipo genera satisfacción personal, a través de una forma de socializar que incentive la cooperación entre ellas y aumentan productividad grupal y mezcla de aptitudes de los integrantes para mejorar el desempeño colectivo.

Así también, Salessi y Omar (2017), dicen que la satisfacción laboral es uno de los constructos de más productividad dentro del ambiente organizacional; su desarrollo depende del tipo de experiencias que tengan los colaboradores en su puesto, además; es un factor evaluativo muy fluctuante y sensible a diferentes situaciones. Un colaborador puede estar satisfecho cuando realiza una tarea que apasiona, sin embargo, puede estar insatisfecho cuando el ambiente laboral no le agrada y siente que le afecta su bienestar.

Por consiguiente, existen molestias de parte de los pobladores de la Provincia, con sus autoridades y colaboradores ediles, en función que los acusan de poca eficiencia, pues siendo “clave en la relación con la población”, por la cercano que están con ellos a través de los servicios, que les brindan, sienten que los servicios que reciben no son de calidad, inclusive la atención al ciudadano es deficiente, de parte de los diversos órganos y unidades orgánicas. Y este sería un reflejo de cierta insatisfacción laboral por algunas políticas que se han implementado, la rotación de personal, por las expectativas que ellos tienen y que no estarían siendo cubiertas, por algunos problemas de cultura y ambiente organizacional y clima laboral que se traduciría en poca productividad.

Por lo cual, la investigación, basándose en que las entidades públicas son el rostro más cercano del Estado en la comunidad, y que debiendo ser instituciones con más competencia para resolver problemas del pueblo, con asertividad, estas no están considerando el desarrollo económico local a partir del enfoque sistémico territorial, como un componente estratégico del Desarrollo Humano Sostenible y una gran oportunidad para optimizar condiciones en la vida, de la comunidad, y pudiendo liderar como entidad edil a la sociedad civil y hasta las empresas del sector privado en pos del desarrollo conjunto.

A partir de allí quedo claro que la finalidad de la investigación fue ubicar las variables, que permitirían mejorar la percepción de la comunidad respecto a la Municipalidad en estudio a partir de priorizar los elementos internos que generen acciones de modernización y reforma del estado en el espacio provincial de su competencia, que nazcan dentro y políticas que se implanten con urgencia para lograr mejor desempeño de los ediles en donde les toca desenvolverse, siempre en beneficio de los ciudadanos de la comuna y por ende de la sociedad.

Basados en que los colaboradores son creadores de valor en las instituciones y que estas desafían las exigencias integrales cada vez más reales, es que se ha convertido en una necesidad el generar valor, e innovación para liderar el contexto de competitividad. En tal sentido, resulta vital contar con trabajadores preparados en competencias, y que demuestren creatividad y que puedan responder con eficacia y eficiencia a las necesidades cada vez mayores de los que demandan los servicios públicos que allí se generan.

Por otro lado, el tiempo actual, resulta estratégico para aportar con cambios a partir de la investigación, pues existe la posibilidad de repensarlo todo dentro de la entidad como un sistema integral, y saliendo de la época de la pandemia del SARS-CoV-2 COVID-19, después de haber indagado en diversos antecedentes se pudo determinar que en una Municipalidad Provincial, lugar del estudio de investigación, existen muchas necesidades que pueden atenderse y en todo caso mitigarse a través de mejorar la productividad en el espacio de los trabajadores a partir de mejorar su satisfacción personal y grupal.

A partir del análisis realizado y descrito, se planteó la siguiente pregunta, como **Problema General:** ¿Existe una relación entre la Satisfacción Laboral y la

Productividad en una Municipalidad Provincial, año 2022?, del cual se podrían plantear problemas a mayor detalle o específico, siguientes: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Entidad, en 2022?, ¿Cuál es el nivel de la Productividad en los colaboradores en una Municipalidad Provincial, año 2022?, y finalmente: ¿Se puede hacer una propuesta con mejoras de la Satisfacción Laboral y la Productividad de trabajadores en una Municipalidad Provincial, 2022?.

Asimismo, se apreció la **Relevancia de la Investigación**, a través de la revisión de antecedentes internacionales, nacionales y locales, sobre todo estos últimos por el común del contexto en relación a los problemas de la investigación para determinar la importancia del diagnóstico de la situación real y sus problemas que han llevado a tener una mala percepción de la entidad edil, pudiendo determinarse que las variables tomadas para la investigación y su relación causal representan un factor crítico de éxito, que ayudaría a lograr los objetivos a la institución edil, y que permitiría incrementar su aceptación, y partir de sus logros medidos con sus respectivos indicadores de gestión. La investigación buscaría una solución al problema de la percepción, y tiene una relevancia teórica y metodológica por los instrumentos conceptuales y procedimentales que se van a usar, para lograr la mitigación del problema percibido, en relación a las dos variables correlativas-causales, desde el aporte que la investigación brinda a la gestión para mejorar su efectividad y el incremento de los índices de aceptación edil. Por todos esos aportes esta investigación adquiere la importancia y trascendencia científica, por tanto, será de utilidad como antecedente para futuras investigaciones relacionadas, y podrá ser considerada como modelo de uso para otras municipalidades y sus funcionarios.

Así, buscando atender el Problema General, la investigación planteó el **Objetivo General** de “Determinar la relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores en una Municipalidad Provincial, año 2022”, con sus **Objetivos Específicos**: OE1. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores en una Municipalidad Provincial; OE2. Determinar el nivel de Productividad en los colaboradores en una Municipalidad Provincial; OE3.

Plantear propuestas de mejora de la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores en una Municipalidad Provincial.

Asimismo, partiendo del Problema General y el Objetivo General se plantearon como **Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>)**: “Existe relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores en una Municipalidad Provincial”, así como la **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)**: “No Existe relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores en una Municipalidad Provincial”.

## II. MARCO TEÓRICO

La metodológica de investigación indujo la revisión de repositorios de diversas partes del mundo para interpretar antecedentes de la problemática, el uso de teorías relacionadas con las variables y de enfoques que se hicieron parte del Marco Teórico – Marco Conceptual, algunos de los cuales fueron referenciados. A nivel de universidades del extranjero se encontraron diversos antecedentes:

En España, Vallellano, M. (2019), en su estudio: “La Satisfacción Laboral en Técnicos Asistenciales: Investigación Comparativa de Trabajo Social a una Solución de Intervención”, para alcanzar su Grado de Doctora en Psicología, en la Universidad Complutense de Madrid, planteó el objetivo: definir el grado de satisfacción de los profesionales de Trabajo Social, y comparó con Educadores Sociales y Docentes, asimismo, se identificó varios de sus predictores, en las que se encuentran la carga mental, las expectativas laborales o el concepto del trabajo. Usando instrumentos en 3 estudios: 1) se compararon tres muestras, del profesional en trabajo social, del educador social y del docente, en carga mental y en satisfacción laboral: 88 damas (M = 43.67 años, DT = 9.21). Para el monitoreo de la satisfacción en el trabajo se usó la Job Satisfaction Scale (1979);  $\alpha = 0.87$ ; y para el monitoreo de carga mental se usó el CarMen-Q (2017);  $\alpha = .89$ . 2), se incrementó muestra con el ámbito público incorporando caballeros, repitiendo variables (120 damas y 43 caballeros, M = 42.48 años, DT = 9.57). 3), se practicó una investigación predictiva de satisfacción en el trabajo en base al significado de trabajo y expectativas del trabajador, usando encuestas de expectativas en el trabajo ( $\alpha = 0.72$ ) y el Significado de Trabajo ( $\alpha = 0.90$ ). 250 damas y 27 caballeros (M = 40.04 años, DT = 9.65). Como resultado, las diferencias interprofesionales de significancia, en satisfacción en el trabajo y carga mental. Los técnicos de trabajo social tuvieron menor puntaje en satisfacción en el trabajo, y más en carga emocional, que los profesores. Tras la regresión y su análisis por pasos constantes, se apreció que las expectativas de crecimiento individual, el concepto de trabajo y expectativas de relación con los clientes fueron mayores predictores de satisfacción en el trabajo. Las esperanzas de compensación, sexo, edad, modalidad de contrato y el espacio laboral, no fueron significativos al predecir.

Así también en el país de Ecuador, García y Puga (2019), en su investigación: “La Satisfacción en el trabajo y su Influencia en la Productividad Profesional de las Comercializadoras del Sector Automotriz la Metrópolis de Quito (DMQ) – 2018”, para lograr título en Ingeniería de Comercio en la Universidad de las Fuerzas Armadas de Ecuador, cuyo objetivo fue analizar las condiciones en el trabajo de los profesionales del sector automotriz DMQ 2018, para saber la influencia de la satisfacción de trabajadores en productividad en 95 empresas, que atravesaron una transición, implementación de estrategias y cambio de sus modelos del negocio, generando toma de decisiones que afectaron a los colaboradores. Con ayuda de los instrumentos se encuestaron a 361 personas para determinar sus condiciones laborales, y validar su relación con la productividad; esto permitió determinar condiciones en el trabajo con las dimensiones de Víctor Vroom. Con el uso de la estadística y sus herramientas se obtuvieron resultados, y se pudieron definir conclusiones brindar algunas recomendaciones para mejorar condiciones de los trabajadores en el sector; generando impactos positivos en los niveles de productividad.

De igual manera, la investigadora ecuatoriana, Diago, A. (2019), a través de su investigación: “Satisfacción laboral y la productividad en trabajadores de la Corporación Nacional Telecomunicaciones de Guayaquil, 2019”, para lograr grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo – Sede Piura, teniendo objetivo de ubicar la relación de satisfacción laboral y la productividad, de sus colaboradores. Con diseño metodológico descriptivo correlacional, del tipo transversal, no experimental, y; 30 trabajadores de población, y utilizando como instrumento cuestionarios para las variables; siguiendo las normas, tuvieron confiabilidad en un alto nivel, y los resultantes demostraron que hay relación significativa de ambas variables, con nivel alto obteniendo un P-Valor de 0,000 y un R de Spearman = 0.853 que determina muy alta correlación entre ambas variables.

Asimismo, se revisaron repositorios de universidades nacionales, encontrando: Según Piscoya, D. (2021), en Lambayeque, en su investigación: “Satisfacción laboral y productividad de colaboradores de la Municipalidad de Pueblo Nuevo – Ferreñafe”, para lograr grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad

Vallejo - sede Chiclayo cuyo objetivo buscó definir la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los servidores, y como Diseño Metodológico, diseño no experimental y correlacional, con población de 70 trabajadores de oficina, que llenaron una encuesta de dos cuestionarios previamente sometidos a la validez de jueces, logrando además una confiabilidad de Alfa de Cronbach. Los resultados, dijeron que el 40% de trabajadores, la satisfacción en el trabajo es de nivel malo, un 31% dicen que es regular, el 29% afirman que está buena; respecto a la productividad, el 37% dicen que es mala, y para el 36% es regular y según el 27% es buena, después de corroborado que hay relación positiva en las dos variables, pues el nivel de significancia fue  $< 0.05$ . Por eso se concluyó que, a través del coeficiente Rho de Spearman:  $r = 0,762$  hay un alto grado de correlación de la Productividad con la Satisfacción de los colaboradores.

Así también, Zapata, L. (2018), con su investigación: “Productividad y satisfacción en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018”, para lograr grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Vallejo Lima, cuyo objetivo fue definir relación de la productividad y la satisfacción de los trabajadores y la hipótesis fue, que hay una relación directa de las variables.

La productividad, a través sus dimensiones: 1) eficacia individual, 2) eficiencia individual, 3) efectividad, 4) adaptabilidad y 5) capacitación de trabajadores, y para la satisfacción de los trabajadores, con sus dimensiones: 1) condición física y/o material, 2) beneficios en labores y/o pagos, 3) políticas de administración, 4) desarrollo personal y 5) desempeño de acciones, la población la conformaron 239 colaboradores, con una muestra de 54. La recolección de la data a través de la técnica de encuestas, se usaron dos encuestas para controlar la productividad y la satisfacción en el trabajo, ambos confiables a través del uso del Alfa de Cronbach. Los resultados del estudio muestran existencia de la correlación directa  $r = 0,757$ , de la productividad y la satisfacción de colaboradores. Entonces, se aprecia, que a mayor productividad le correspondería mayor satisfacción en el trabajo. Como conclusión general, se confirmó que hay una relación significativa y directa de la productividad y la satisfacción de los servidores ediles.

De otra parte, Nieto, P. (2020), en su investigación: “Influencia de la satisfacción laboral en productividad de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Pacora”, para lograr grado de Maestro en Gestión del Talento Humano en la Universidad Vallejo de Chiclayo, con el objetivo: “definir influencia de la satisfacción en el trabajo en la productividad de trabajadores de la Municipalidad Distrital Pacora”. Diseño Metodológico no experimental, investigación cuantitativa y, con muestra de 34 colaboradores, se le aplicó dos técnicas de encuestas como instrumentos de recojo de data; en base a la escala Likert. Se logró el resultado de que un 50% de trabajadores están de acuerdo con el nivel de satisfacción de los trabajadores, el 29,4% son indiferentes; no están de acuerdo, pero tampoco en desacuerdo, el 14,7% están de acuerdo, el 5,9% en completo desacuerdo, por otro lado, el 61,8% de trabajadores que además estaban de acuerdo con el nivel de la productividad de los trabajadores, el 20,6% afirman estar de acuerdo, el 11,8% se mantiene indiferente y el 5,9% en total desacuerdo. Se determinó que, se debe implementarse planes estratégicos para modificar los valores de los indiferentes, debido a que esto, si no se corrige podría influir de forma preocupante en todos los trabajadores; evitando además que a futuro contenga datos que puedan incrementar los niveles de desacuerdo. Se recomendaron capacitaciones en temas relacionados a la actividad que desempeña la entidad; brindando la posibilidad de su desarrollo individual y profesional; permitiendo pueda realizarse tareas asignadas con 1) eficacia, 2) eficiencia, y; 3) efectividad.

Así también en Huaura, Guillermo, Y. (2018), en su investigación: “Satisfacción Laboral y la Productividad de los servidores de la Municipalidad de Huaura”, para lograr su Licenciatura en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de la ciudad Huacho, cuyo objetivo era definir en qué forma la satisfacción de los trabajadores está relacionada con la productividad de la MPH, 2017, y como Metodología: ésta es una investigación aplicada, con un diseño transeccional, descriptivo correlacional y Experimental. La manera de encontrar tamaño de la muestra se usó fórmula infinita de población, lográndose un número de 206, que luego se ajustara a 141 trabajadores. Como resultado: se encontraron según el Rho de Spearman, con una significancia de 0.01, con un P-Valor = 0.000, y una correlación = 0.841 bastante significativa. Como

conclusión se puede mostrar que hay una relación de la Satisfacción de los trabajadores y su Productividad; de forma que los colaboradores ediles, se encuentran satisfechos, laborando en su entidad por lo cual la producción es muy favorable en las actividades del día a día.

Asimismo, se revisaron investigaciones locales:

De igual forma, en Trujillo, Acosta, B. (2021), en su investigación: “Satisfacción Laboral y Productividad del personal de la Gerencia de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad de la Provincia de Trujillo”, para alcanzar su grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Vallejo – Trujillo, con el objetivo de definir la relación de la satisfacción en el trabajo y la productividad del personal de la unidad en estudio, se seleccionó la muestra entre 30 trabajadores. El diseño del estudio metodológico fue un estudio correlacional, descriptivo y transversal. Como técnicas de Satisfacción Laboral y Productividad. Mediante la prueba R de Spearman, se ubicó que existe la relación de la satisfacción laboral y productividad ( $P-v = 0.005 < 0.050$ ), con relación a las dimensiones de Satisfacción en el trabajo, se determinó que existe relación en dimensión reto del trabajo y productividad, y condiciones de trabajo y productividad; al contrario, no existe relación en remuneraciones justas y productividad ( $P-v = 0.192 > 0.050$ ) y relación trabajo ( $P-v = 0.411 < 0.050$ ). se concluyó que se aprueba la hipótesis nula y se deja de lado hipótesis alterna.

Así también, Salvatierra, E. (2019), en su estudio: “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de los trabajadores de Viajes Muchik, Trujillo”, para lograr Grado de Maestro en Gestión del Talento Humano en la Universidad Vallejo de Trujillo, y su objetivo: definir la influencia de satisfacción laboral en la productividad de sus colaboradores, con el diseño metodológico no experimental, correlacional, transeccional, una población de 72 servidores, seleccionando muestra de 70 personas. Los instrumentos para el recojo de los datos fueron los cuestionarios y la técnica las encuestas para la satisfacción en el trabajo y la productividad de los colaboradores. El criterio de confiabilidad de jueces para instrumentos, se hizo con el Alfa de Cronbach, y se obtuvieron fuerte confiabilidad. Además, se obtuvo de resultado que existe relación causal importante de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de

la empresa viajes Muchik, con prueba Rho de Spearman (Sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.848\*\*). Por lo que la conclusión fue, si hay una influencia importante y muy significativa de satisfacción de los trabajadores en la productividad de resultados en la entidad, por lo tanto, que se afirma que a medida que la satisfacción laboral crece o mejora, la productividad sufrirá el mismo efecto.

De igual manera, Polo, D. (2021), en su estudio: “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de oficina del Ministerio Público – Distrito Fiscal la Libertad, 2021”, para lograr el Grado de Maestro en Gestión del Talento Humano en la Universidad Vallejo Trujillo, cuyo objetivo fue definir una relación existente de la satisfacción de los trabajadores y su productividad en oficina del Distrito Fiscal en La Libertad, transeccional, con Diseño Metodológico del tipo no experimental, la población de 338 trabajadores, con una muestra de 181 participantes. Para el monitoreo de las variables se usó el instrumento cuestionario y la técnica de las encuestas y, las respuestas se trataron con la escala de valoración de Likert. Se pudo determinar que existe una relación positiva y significativa de la satisfacción en el trabajo y la productividad de los trabajadores, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.814 y grado de significancia de 0.000. Aceptándose la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

Finalmente, según Castañeda, S. (2020), en su investigación: “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores en un fundo de una agroindustria”, para lograr su Grado de Maestro en Administración de Negocios MBA en Universidad Vallejo Trujillo, cuyo objetivo fue definir la influencia de la satisfacción en el trabajo en la productividad de los trabajadores agrícolas en una empresa agroindustrial. Luego de verificar la relación de las dos variables en cuestión, se realizó una propuesta en base en Teoría de Factores de Herzberg, basándose en función al factor higiénico, como aquellas condiciones que rodean al individuo trabajando para comprobar la hipótesis principal y las específicas a nivel de dimensiones. Se empezó con la validación de los instrumentos con el criterio de expertos en investigación, se utilizó la prueba  $r$  de Pearson en las preguntas de los instrumentos a medir. Se obtuvo un  $r = 0.832$

resultando  $r > 0.70$ . En cuanto a la confiabilidad, de 15 pruebas hechas como piloto se logró un Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.929$ , siendo  $\alpha > 0.50$ , por tanto, el instrumento era confiable. Se aplicó encuestas a los trabajadores determinados y en el procesamiento de la información y su interpretación, que fuera luego correlacionada con la productividad, con la fórmula que permitió el resultado solo el nivel regular con un 54.3%, en la relación-influencia de la satisfacción en el trabajo y la productividad de los trabajadores, quizá se debió por desatender a las condiciones básicas.

Acerca de las teorías relacionadas con las dos variables del estudio, y que se entiendan su interpretación a través de sus dimensiones e indicadores, indispensables en la formulación de los instrumentos, se aprecia que:

Con relación a la Satisfacción en el trabajo, Tsivgiouras et al. (2019), comentan que dicha satisfacción es una posición proactiva del aportar a su labor. Dan a entender que puede ser interpretada como el cumplimiento de las expectativas que el trabajador generó, e incluso a la correlación de su personalidad y su contexto laboral, lo que explican las diversas interpretaciones del mismo trabajo por diversos colaboradores, a manera de respuestas emocionales de los de los sentimiento y actitudes de estos. Asimismo, Girisha, M. (2019), afirma que la satisfacción en el trabajo, es una parte importante de la salud de la entidad y elemento importante en la interrelación de la empresa. El grado de satisfacción en la empresa parecería tener interrelación con los aspectos de conducta en el trabajo tales como los accidentes, la rotación de personal y “la productividad”. Las investigaciones confirmaron que los colaboradores satisfechos generan menos accidentes, y son más regulares que los insatisfechos.

La investigación va sacando a relucir algunas hipótesis de forma natural, y con criterio sistémico, como que los sueldos y las promociones influyen directamente en la satisfacción en el trabajo del personal y esto generaría compromisos.

De acuerdo con Herzberg, F. (1954), la satisfacción en el trabajo, se define por las circunstancias externas a la motivación del colaborador. El trabajo de rutina, las políticas organizacionales y la satisfacción se determinan por la él le llamó higiene: salario, estatus, seguridad en el trabajo, etc. Todas éstas características aportan a una satisfacción laboral exitosa. Él destaca factores

vitales para la satisfacción laboral: la realización, reconocimiento, el trabajo, la responsabilidad y otros. Cinco factores difícilmente aparecen cuando existen sentimientos de descontento en el trabajo.

Para Palma, S. (2005), la Satisfacción en el trabajo es la disposición relativa hacia el trabajo, en base a una cultura institucional desarrollada a partir de su desarrollo ocupacional. Además, se usó la Escala en Satisfacción en el trabajo SLSPC, una herramienta para ayudar a verificar grado de satisfacción laboral en personas, con dimensiones: Tareas, ambientes laborales, reconocimiento de la persona – social, e ingresos económicos, mediante Likert. Además, afirma que el desempeño del colaborador se afecta en forma directa o indirecta por las causas que ocurren en la organización, de manera negativa o positiva.

A todo ello, Morillo (2006), explica que el concepto de satisfacción laboral, se interpretó como un desenlace positivo de un conjunto con fenómenos sistemáticos cotidianamente en la vida de colaborador en el trabajo.

Al respecto, Alva y Juárez (2014), en su investigación comenta: la satisfacción en el trabajo está relacionada con el desempeño, y ésta a la Productividad, es decir: “Un colaborador feliz, es un trabajador que produce”, el trabajador mientras esté más contento y motivado con las funciones que realiza y dentro del clima laboral, imprimirá más empeño en su trabajo y logrará mejores productos. De esto se desprende que Chiang, Martín, y Núñez (2010), al mencionar que el colaborador comienza a estar muy bien en la organización, al tomársele en cuenta y pues siente que sus competencias fueron bien percibidas y consideradas para generar crecimiento. Cuando existe una motivación y muchos beneficios, el trabajador se sentirá pleno en lo profesional y personal, y empezará a ser más leal y querer su espacio de trabajo.

Para Nieto, P. (2020), la satisfacción en el trabajo se desprende de emociones previas a cada experiencia, por ejemplo: la salud ocupacional y seguridad laboral, evitar la rotación innecesaria a causa de tareas sedentarias. Estos provocarían una serie de emociones que generan satisfacción o insatisfacción. Las tareas que generan satisfacción en el trabajo son características peculiares, e influyen en desempeño de trabajadores, tanto en las actividades como en las conductas de los trabajadores y sobresalen para el éxito de la entidad.

Chiang, M. et al. (2010), agrega que cuando el colaborador se siente bien en la entidad porque es tomado en cuenta y que sus habilidades están siendo consideradas, desarrollándose y creciendo. Comenta que es una gran motivación para el trabajador y no solo se sentirá bien individualmente, sino que se fideliza y valorará su trabajo. Al respecto, Palma, S. (2005), agrega que es la actitud del trabajador, la que se refleja en el trabajo que asume en la entidad.

Con relación a alguna de las teorías de satisfacción laboral propiamente dichas:

Koontz, H. et al. (2012), hacen un aporte con su Teoría del Ajuste Laboral, afirman que la satisfacción es el gusto que los colaboradores experimentan al lograr cumplir su tarea, meta o deseo, es decir, la satisfacción es el producto. Esta teoría, interpretada como una muy completa para el cumplimiento de sus valores y necesidades, se basa en la interrelación del colaborador y su ambiente de trabajo; con base en el concepto de correspondencia entre ambos, misma que representa un proceso continuo y dinámico.

Esta teoría dice: que la satisfacción se deriva del nivel en que se atienden los requerimientos de colaboradores, y asimismo el grado en que el sistema laboral se atiende, en sus reales requerimientos, sus valores personales. Señala que existen tres variables: la satisfacción en el trabajo, los resultados obtenidos y la existencia de experiencia. Las variables independientes: son destrezas y habilidades individuales, las habilidades y destrezas son necesitadas por una alternativa, la relación existente de ambos tipos de habilidades y destrezas, requerimientos y valores del individuo y sus refuerzos laborales.

Al respecto, Herzberg, F. (1954), formula su Teoría Bifactorial conocida también como “la Teoría de 2 factores”, de forma de interpretar comportamiento en los trabajadores en el ámbito laboral.

Respecto a los Factores de la Motivación, la satisfacción es consecuencia de los factores intrínsecos, relacionados con que la persona esté a gusto en el cargo y con las tareas que realiza, implican sentimientos relacionados con los logros, el reconocimiento profesional, el crecimiento, y desarrollo individual, la auto-realización como necesidad, mayor responsabilidad y hasta la promoción dentro de la entidad, depende de las tareas que realiza el personal. Estos factores aportan a incrementar la satisfacción en el colaborador.

En relación a los Factores extrínsecos o de Higiene: en relación con la falta de satisfacción, porque que se encuentran en el espacio que rodea trabajadores y la forma para asumir sus labores. En base a que estas condiciones se deciden por la gerencia, los factores higiénicos escapan del monitoreo de los colaboradores. Estos son factores del ámbito espacial y están en el ambiente fuera del individuo. Tradicionalmente, Herzberg, F. (1954), sólo los extrínsecos o higiénicos eran considerados para la motivación para los colaboradores: el trabajo, se decía eran actividades mortificantes, y con el fin de hacer que los trabajadores lo hagan, era necesario considerar incentivos económicos, liderazgo, políticas de empresa abiertas y que incentivan, relación con los colegas de trabajo, el ambiente físico, la supervisión, incentivos externos a los colaboradores, a cambio de mejorar sus labores, a través de recompensas como la motivación, recompensas o castigos.

Según Herzberg, F. (1954), cuando los factores higiénicos son óptimos, evitan la molestia y mortificación de los colaboradores, por no alcanzar mejorar su satisfacción, y al mejorarla, solo la sostienen poco tiempo. Asimismo, al ser los factores higiénicos malos, provocan molestias en el personal. Por la influencia, dirigida hacia la mortificación, lo denominan factores externos que ayudan a mejorar, por ser esencialmente profilácticos: y pueden evitar la insatisfacción, solo que, tampoco generan satisfacción.

Así también, Morillo, I. (2006), al respecto comenta que este es el resultado de los diversos elementos: clima, anhelos, provechos y proactividad que la entidad facilita a sus trabajadores. Y Nieto, P. (2020), dice que la esencia del trabajo, apunta a efecto importante en la satisfacción de sus trabajadores; ellos alcanzan satisfacción solo si su labor es desafiante, muy interesante y les da estatus. Según su investigación, se logró definir que la variedad de habilidad del empleado, tiene grandes impactos en su satisfacción en el trabajo.

Según Palma, S. (1999), es importante considerar la existencia de componentes que sustentan la satisfacción en las labores, y que representan dimensiones para la interpretación de la Satisfacción Laboral, y estos son:

- 01: Condiciones materiales y físicas. Elementos de infraestructura, lugar espacial para asumir las labores de trabajo y podría representar el facilitador del trabajo y sus resultados.
- 02: Beneficios laborales – económicos. Nivel de satisfacción en base a sus ingresos económicos como pago por el trabajo asumido.
- 03: Políticas de gestión laborales. Acuerdo en base a lineamientos y normas de la empresa para regular la relación laboral con colaborador.
- 04: Relaciones sociales. Nivel de complacencia en interacción con demás integrantes de entidad con quienes comparten funciones en el trabajo.
- 05: Desarrollo personal. Nivel de satisfacción del colaborador de realizar funciones importantes para su autorrealización personal y profesional.
- 06: Desempeño de acciones. Nivel de valoración que el colaborador asocia sus acciones diarias dentro de la entidad.
- 07: Autoridad. Apreciación valorativa del colaborador en su interrelación con sus inmediatos superiores.

A partir de estos 7 factores Palma, S. (1999), reafirma que la satisfacción laboral representa las actitudes del colaborador respecto a su trabajo; esa actitud es influenciada por la percepción de su trabajo. También supone que su puesto se adecua a quien lo realice, con relación a sus necesidades, valores y hasta su comportamiento. Cabe indicar que Morillo, I. (2006), se basa en estos factores y los adecua para interpretar el nivel de Satisfacción en sus entidades.

Ahora bien, con relación a la Productividad en el trabajo, como segunda variable del estudio, se puede interpretar a partir de lo siguiente:

A priori, a partir de lo indagado, se entiende que la productividad es la relación de los resultados o productos bienes y/o servicios que la entidad produce y los medios usados para lograrlo, en tal sentido, con una natural relación de la eficiencia y eficacia, y su efectividad como resultado.

Chiavenato, I. (2006), comienza diciendo que, en lugar de intentar optimizar lo existente, la actitud que produce e innova a partir de aquello que denominó la destrucción de la creatividad, eliminar lo viejo y crea lo nuevo. La productividad por medio de los colaboradores, como base de calidad y productividad en organizaciones exitosas, motivadas a participar de cambios en la producción,

mercadotecnia y otros bienes/servicios, con decisión de trabajar en equipo, en armonía como familia, que incrementa la motivación y genera eficiencia. Incluso hace una relación a Deming, sinónimo de calidad para incrementar la productividad directiva, denotando que esta puede nacer en diversos niveles de la empresa, y con diversas estrategias, por ejemplo, la supervisión externa y estricta, se sustituye por compromiso y empoderamiento de los colaboradores, con inversión en capacitación en diversos temas generales y específicos mejoran la productividad.

Pareciera que la implicancia del trabajador – grado en que éste se identifica con la entidad, con energía se puede apreciar que su rendimiento laboral es visible y vital para la satisfacción de las necesidades internas importantes y que podrían llevar a un efecto organizacional positivo. Por ello que Sharma, M. (2019), asegura que un trabajador satisfecho puede ser más productivo, y ofrecer más creatividad y mucho más responsable en su trabajo. Así se dice que hay dos clases de factores de productividad: No controlables (de fuera) y los controlables (de dentro), donde destaca la incorporación de nuevas TIC y procedimientos, como la fuerza laboral, estilos de dirección, liderazgo y los métodos de acción, que pueden ser fácilmente modificados.

Al respecto, Chiavenato, I. (2006), hace remembranza histórica: la Escuela de la Administración Científica, de los EE.UU. y conformada por los ingenieros Frederick Winslow Taylor (1856-1915), Henry Lawrence Gantt (1861-1919), F. Gilbreth (1868-1924), H. Emerson (1853-1931) y más. También se incluye a Henry Ford (1863-1947) por haber considerado los criterios de esta escuela en su modelo de negocio. Su preocupación principal está centrada en mejorar la productividad en la organización incrementando eficiencia del nivel asalariados. Razón por la cual le daban énfasis al análisis y división del trabajo de los obreros, en calidad de unidad fundamental de la organización, por las funciones del cargo y quien lo ocupa. Fue, Frank Gilbreth (1868-1924), un ingeniero de los EE.UU. que estuvo interesado, junto con Frederick W. Taylor, en la actividad de los obreros como un inductor para incrementar productividad. Para lograrlo, incorporó el estudio en el uso del tiempo y trabajo de operadores, una técnica importante para racionalizar el comportamiento de los obreros.

Un aporte de Koontz, H. et al. (2012), hacen referencia que la productividad es el resultado de los insumos usados que facilitan a los trabajadores la correcta ejecución de sus labores. En otros términos, la productividad, es la sumatoria de insumos utilizados para lograr sus tareas. La dirección se encarga de la productividad, sugiere efectividad, eficiencia, y eficacia.

Chiavenato, I. (2006), afirma que el efecto directo de la eficiencia apunta a la productividad, definida como la fabricación de un producto por un periodo de tiempo; dicho de otra manera, es el producto de la manufactura de algo en una unidad de tiempo definida. Por lo cual, cuanto más la eficiencia, mayor la productividad. Y plantea que la comodidad y la productividad deben estar juntas para incrementar eficiencia, por ello la administración científica les da mucha importancia a las condiciones laborales: el bienestar del obrero y mejora de los ambientes, empiezan a tomar sentido y a valorarse más que porque las personas lo ameriten, es porqué es esencial para incrementar la efectividad del equipo de trabajo, y con ello la productividad. Al respecto, Morillo, I. (2006), que cita a Killian, R. (1990), manifiesta que los gerentes descubrieron, que haya mayor productividad, y mejores ganancias, pues las personas al estar satisfechas con su trabajo, lo que está confirmada por la primera, cuando señala que, con una satisfacción laboral alta, mejoran las condiciones en el trabajo en las entidades, con un alto rendimiento y velocidad en la planificación, ejecución, entusiasmo y optimismo.

A partir de allí, Koontz, H. et al. (2012), comenta que la productividad puede incrementarse, si aumentan la cantidad producida con la misma cantidad de insumos, si reduce la cantidad de insumos manteniendo la misma cantidad producida y/o si incrementa la cantidad producida y disminuye la cantidad de insumos para cambiar el cociente. Los insumos pueden ser el personal, materiales y el capital; la productividad combina diversos insumos para llegar a uno integral. En el pasado las mejoras de la productividad se dirigían a diversas áreas de la competencia de los operadores, solo que, Peter F. Drucker, representa “la oportunidad de incrementar la productividad y se basa en el conocimiento del trabajo y, sobre todo en la dirección”.

Asimismo, Alamar, J. y Guijarro, R. (2018), afirman que la productividad, radica en relación que existe con los recursos que en sus operaciones la entidad invierte y beneficios que obtiene ello. Un indicador vital en el análisis de la situación de una entidad y su capacidad de gestión. El concepto se relaciona con interacción de los factores del espacio de trabajo. La producción lograda en relación con los muchos recursos como la producción por tiempo, la producción por unidad de material o la producción por dinero. En tanto, la productividad se ve influida por combinaciones de factores, como calidad y disponibilidad de materiales, la capacidad para producir de la maquinaria, la predisposición y el grado de la capacidad de personal, su motivación y capacidad de gestión.

Para Koontz, H. et al. (2012), la productividad es un cociente de producción insumos en un tiempo, que considera calidad en las organizaciones, gerentes y colaboradores. La medición del trabajo operativo es sencilla, solo que se complica al calcular la productividad del capital pensante. La dificultad para medir la productividad del capital pensante, porque sus productos son acciones que apoyan al logro de los resultados finales. Otra dificultad es que ayuda a todas las unidades organizacionales: el gerente de comunicación debería mejorar ventas, solo que con seguridad es difícil determinar su aporte preciso. Otra dificultad es el control de la calidad del resultado del capital pensante: el efecto de una decisión pensante. La productividad es un área de importante interés para los directivos, que supone el control, como peldaño vital en el proceso de monitoreo y control; medir productividad de los colaboradores más calificados es, en principio, mucho más fácil que la medir el capital pensante, como la de los directores; aun así, esta es importante, sobre todo para las empresas que interactúan en un ambiente global y cada vez más competitivo.

Demostrando que es un término muy sistémico, Alamar, J. y Guijarro, R. (2018), comentan que el permanente aumento en la productividad es la forma como un país resuelve sus problemas de inflación, desempleo, balanza comercial con déficit y una paridad monetaria con inestabilidad. Dentro de la organización, el incremento en la productividad muestra un servicio con más interés por sus consumidores, más es el flujo de caja, un mayor rendimiento de los activos y a mayor capital para invertir en activos que pueden generar más empleos.

Koontz, H. et al. (2012), relaciona productividad, eficacia, efectividad y eficiencia y define a la primera como el cociente de la producción en un espacio de tiempo, incorporando la calidad sobre la calidad de insumos. Dicha productividad podría incrementarse: Aumentando la producción y cantidad de insumos, o; reduciendo la cantidad de insumos y lograr la misma cantidad de producción, o; Incrementar la producción, reduciendo la cantidad de insumos, de forma que se cambia el cociente en beneficio de los resultados. La productividad adiciona efectividad en el desenvolvimiento de las empresas: efectividad es poder alcanzar objetivos y la eficiencia es lograrlos fines con los recursos mínimos.

A partir de allí, Alamar, J. y Guijarro, R. (2018), agregan que, elevando la productividad, se genera competitividad en las organizaciones, sin embargo, el criterio de los jefes se va más por aumentar el volumen de ventas, dando poco énfasis en controlar y reducir los gastos. Les parece más sencillo incrementar la demanda, en lugar de enfrentarse a controlar los costos. Afirman que esa es la razón, por la que no se ha brindado atención a mejorar de la productividad, para reducir los costos, manteniendo el volumen de lo producido.

Pacifi, F. (2005), se refiere a la productividad como un tipo de salida evaluada en la aproximación racional de la meta. Sabiendo que hay diversos criterios de eficiencia y que estén relacionados, el término productividad se refiere al grupo y a la empresa y no a una producción personal, es el nivel en que un sistema usa bien sus recursos para lograr sus metas. Así, eliminando actividades innecesarias, se ahorra dinero y tiempo, y se agilizan las comunicaciones, y esto contribuye a mejorar la productividad, la cual es uno de los muchos criterios que se usan para medir eficiencia de los equipos en las empresas.

Basado en ello, Stoner, J et al. (1996), afirman que la productividad, es una competencia para producir bienes y/o servicios, más quizá, con menos personal y otros insumos, a mayor agilidad, por lo cual el corazón central del enfoque en la productividad es la competitividad global.

Alamar, J. y Guijarro, R. (2018), concluyen que, incrementar productividad no es sencillo, debe ser producto de un plan directivo que contenga sus objetivos, con planes de acción para anular barreras y que dirija con eficacia los recursos que tengan en mejora de su productividad. Se sabe que hay muchos factores

que actúan contra la mejora de la productividad, algunos generados por los miembros de la organización, y otros provienen del exterior, lo que significa que no están sujetos al control de los directivos.

Robbins, S. y Judge, T. (2009), citan a Tom Peters, experto de gestión, dice que, “cualquier mejora de la calidad se basa en simplificación del diseño, o la fabricación, o en procesos y/o procedimientos”, para ello los CEO están implantando sistemas programas de gestión de la calidad y la reingeniería de procesos – que exige el compromiso de los colaboradores, que saben que el esfuerzo aporta al éxito de mejorar la productividad y la calidad debe convocar a los trabajadores.

Respecto a ¿Qué hacer para mejora la calidad?, Alamar, J. y Guijarro, R. (2018), se sugieren empezar por implantar un sistema que sistemáticamente reduzca el tiempo, los materiales y el esfuerzo que no entrega valor al proceso de producción y a las operaciones para lograr mejores resultados de costos, calidad y satisfacción para sus consumidores, a partir de allí es importante medir la producción igual que medir la calidad a partir de coordinar con la dirección el interés en incrementar volúmenes de producción con calidad de sus productos. Por lo tanto, la mejora de la productividad se obtiene a partir de la calidad.

Respecto a los Beneficios en la Productividad, Bain, D. (2003), afirma que es un medio para comparar a los directivos de las organizaciones; del rendimiento en los diversos niveles del sistema o unidades económicas, empresa, sector o país, con los recursos utilizados, estas interacciones de la productividad impactan en los fenómenos económicos, sociales, culturales, y en los cambios.

Amorós, E. (2010), comenta que se puede considerar productiva una empresa, si esta logra sus metas con el uso de insumos a un costo menor. Por lo cual, la productividad induce el logro de eficacia y eficiencia, donde la primera induce a lograr las metas por la organización en producción y/o comercialización, y la segunda es la relación del resultado y los insumos requeridos para producirlo. En ambas la productividad aporta a alcanzar los objetivos de manera eficaz. Entre las medidas de dicha eficiencia está el rendimiento económico sobre lo invertido, y las utilidades por ventas y la producción por periodo de tiempo. Las

medidas de productividad consideran los costos asumidos para lograr los objetivos trazados, de forma que aquí es donde se considera la eficiencia.

De igual manera, Chiavenato, I. (2009), dice la empresa es productiva al lograr sus metas al transformar sus entradas o insumos en productos terminados, cada vez en mayor cantidad al costo mínimo, por lo cual, la productividad es la unidad del desempeño que involucra efectividad (eficiencia + eficacia). En donde, eficiencia es utilización de los recursos existentes, haciendo hincapié en los procesos. Y la eficacia, es el logro de las metas y objetivos previamente determinados; en ambos casos lo crucial son los productos obtenidos.

Respecto a los Indicadores de Productividad, Koontz, H. et al. (2012), se tiene tres instrumentos que se usan en dicha valoración del sistema, Chiavenato, I. (2006), los detalla: Eficiencia: uso adecuado de recursos existentes. Referida a los medios usados y productos logrados. El propósito es lograr las metas, aun cuando implique asumir problemas. Efectividad: Enlace que hay entre los productos logrados y los planificados, monitoreando el nivel de cumplimiento de estos últimos. Se vuelve productivo a través del impacto en el logro de mejores productos. Y; eficacia: Obtener los resultados deseado en expectativa. La eficacia pone énfasis en los resultados, el logro de los objetivos, realizar las cosas correctas, y crear valor. En resumen, la eficacia es lograr cosas usando los esfuerzos máximos, con recursos dirigidos a lograr metas y objetivos planificados, e integralmente es la productividad.

En relación a los factores, aquellos que aportan a la productividad: el capital, el crecimiento integral, las nuevas tecnologías, valores y principios, actitudes de las personas y los lineamientos del estado, entre otros.

Respecto a las Dimensiones de la Productividad, Chiavenato, I. (2006), detalla cinco: La eficacia personal, que es efectuar bien las actividades usando al máximo recursos y esfuerzos para lograr las metas y objetivos precisos. La eficiencia individual, utilización adecuado de los recursos existentes. Considera los medios usados y los resultados logrados. Su objetivo es rebasar metas, siempre; aun cuando eso implique asumir problemas, situaciones competitivas y difíciles. La efectividad, sería la relación de los productos alcanzado y lo planificado, que permitan medir el nivel de logros de las metas y objetivos

considerados en los planes. La adaptabilidad, de los colaboradores hacia la innovación, y; La capacitación del personal, sus conocimientos técnicos, teóricos y prácticos de los procesos de crecimiento y formación permanente que contribuya al crecimiento integral del colaborados en su desenvolvimiento.

En resumen, Chiavenato, I. (2009), manifiesta que, una empresa es eficaz al satisfacer con éxito aspiraciones de sus consumidores o usuarios, y es eficiente cuando hace esto con un costo moderado. Si una organización optimizad sus métodos y sus procesos, tiende a incrementar su eficiencia, y si supera los objetivos y metas, mejora eficacia, ambas tienen que ver con la productividad.

Peter Drucker denominó trabajo del conocimiento, a una serie de conceptos que han ido mutando en cuanto a su concepción original. ¿Eficiencia?, «hacer las cosas bien», las cosas buscando, la fórmula mejor posible entre los recursos usados y los productos logrados. Determina «cómo» se hacen las cosas. ¿Eficacia? es «hacer las cosas correctas», aquellas que conducen directamente al logro de resultados. También es importante, con «qué» se hacen. Y finalmente ¿Efectividad? es «hacer bien las cosas correctas», de manera eficaz y eficiente. Está relacionado con «¿qué?» cosas se deben hacer y «¿cómo?» se hacen estas cosas para generar rentabilidad de la organización.

Sin embargo, Chiavenato, I. (2006), explica que la productividad y la rentabilidad se diferencian en que la segunda, son “costos”, en la relación entre factor y los productos, en tanto la primera es “inversión de labores”, para fabricar una cantidad propuesta de bienes y/o servicios a producir.

Es en la era industrial, que nace la mejora de la productividad, y son sus avances de los últimos años, los que han permitido lograr, los niveles actuales de mejoras económicas y sociales de los países. La clave del desarrollo del trabajo de competencias es la efectividad, de forma que la eficiencia y la eficacia estén concentradas en los nuevos aspectos.

En enfoque integral brindó a la investigación la posibilidad de interpretar el comportamiento de las variables y su relación.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Es una investigación básica:** Hernández, R. et al. (2014), el objetivo es obtener información para explicar los fenómenos, sin pretender aplicación.

**De enfoque cuantitativo:** Hernández, R. et al. (2014), recolecta la data para validar la hipótesis, en la medida numeral con análisis estadístico, que establece modelos del comportamiento para probar las teorías.

**De tipo correlacional:** Hernández, R. et al. (2014), se busca que teórica-estadísticamente haya relación entre las dos variables en desarrollo, a través de un proceso de asociatividad.

**Diseño de investigación no experimental:** Hernández, R. et al. (2014), no se manipularon variables, solo se describieron como se encontraron en la realidad, sin manipulaciones, y es una **investigación transeccional**, porque la información fue recopilada a través de los instrumentos en un solo momento y a partir de lo cual fue analizada en una sola ocasión.

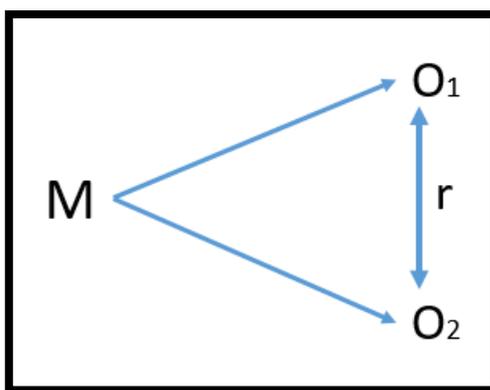


Figura 1. Un Diagrama de diseño tipo correlacional.

Dónde:

M: Muestra.

O1: Satisfacción Laboral.

r: Relación de Satisfacción Laboral y Productividad en una Municipalidad Provincial.

O2: Productividad.

### 3.2. Variables y operacionalización

La V.I.: Satisfacción laboral.

La V.D.: Productividad.

La Matriz Operacionalización de variables, está en el Anexo 1.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

**La población:** son 220 colaboradores en una Municipalidad Provincial, del Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Según Hernández, R. et al. (2014), grupo de elementos que tienen características similares, consideradas comunes, que se le conoce como el Universo de Estudio.

**El muestreo** no probabilístico, Hernández, R. et al. (2014), la técnica en la que el investigador define la muestra basada en criterios subjetivos, se usa donde no es posible extraer muestreo de probabilidad aleatorio por consideraciones de tiempo, riesgo o costos. Se usó el Muestreo por Conveniencia e Intencional, pues por un lado a causa de la Pandemia la provincia se encuentra en Estado de Emergencia y hace difícil tener acceso a los trabajadores. En tal sentido, **a la muestra** que se les aplicaron las encuestas fueron 33 colaboradores (15%).

**La Unidad de Análisis** del Estudio, conformada por colaboradores en una Municipalidad Provincial, de acuerdo con los **Criterios de Inclusión:** Empleados Administrativos del CAP vigente, con más de tres (03) años trabajando en la entidad (desde antes de Pandemia), así **Criterios de Exclusión:** Aquellos colaboradores contratados, o con algún proceso legal vigente contra la entidad.

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

La Encuesta, técnica para recoger la data, la Observación para corroboración de los resultados. Los instrumentos usados, fue los Cuestionarios, con preguntas cerradas. Para Satisfacción Laboral, fueron 21 ítem en 7 dimensiones, y para la Productividad, fueron 12 ítem en 3 dimensiones, para que las preguntas sean aplicadas a los trabajadores después de haber sido validadas por el juicio de expertos, que emitieron su opinión, y cuyo resultado es que ambos fueron “aplicables”.

**Tabla 1:** Técnicas, instrumentos y unidad de análisis

Técnicas	Instrumentos	Unidades Análisis
1. Encuesta de Satisfacción	Cuestionario	Colaboradores en una Municipalidad Provincial
2. Encuesta de Productividad	Cuestionario	Colaboradores en una Municipalidad Provincial

Se convocaron a tres (03) expertos que revisaron y emitieron dictamen en relación a los dos (02) instrumentos, este dictamen fue:

**Tabla 2:** Jueces para revisión – validación de instrumentos

No.	Apellidos y nombre	Grado	Dictamen
1	Jean Zapata Rojas	Doctor	Aplicable
2	Chriss Tafur Marino	Maestro Gestión Pública	Aplicable
3	Roberto González V	Maestro Gestión Pública	Aplicable

Con relación a la Confiabilidad de instrumentos: se tomó prueba piloto con 11 servidores, y luego previo a aplicarlos se les hizo un test de fiabilidad con el Alfa de Cronbach, prueba que considera la solvencia de los instrumentos, que se definieron considerando las características del estudio. Para valorar el coeficiente de confiabilidad del instrumento que serán usadas en la recojo de la data se utiliza a Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$  = Sumatoria de varianzas de los ítems.

$ST^2$  = Varianza de la suma de los ítems.

$\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach

El valor del coeficiente para ser confiable debe ser  $0.6 \leq r \leq 1$ .

**Tabla 3:** Rangos que interpretan resultados del Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitudes
0.01 - 0.20	Muy baja
0.21 - 0.40	Baja
0.41 - 0.60	Moderada
0.61 - 0.80	Alta
0.81 - 1.00	Muy alta

### Análisis del Alfa de Cronbach

Acá se aprecian resultados de dicho análisis de confiabilidad:

**Tabla 4:** Confiabilidad de los instrumentos por variables

### → Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	21	100,0

### Estadística de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N° Elementos
1 Satisfacción Laboral	0.672	30

## ➔ Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

#### Estadística de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N° Elementos
2 Productividad	0.635	30

### 3.5. Procedimientos

Haciendo uso de la metodología de la investigación, se revisaron teorías dentro de los antecedentes consultados, para luego determinar y construir los instrumentos, validados por los jueces y con la confiabilidad de los cuestionarios con el uso de Alfa de Cronbach, para proceder a la aplicación de la recolección de data, su codificación y tabulación en Excel.

Con las técnicas de recojo de data, con el permiso de entidad se aplicaron a la muestra un muestreo tipo no probabilístico, en este caso conveniencia e intencional, a quienes conocen la situación relacionada con las variables de estudio, y pueden brindar opinión más certera.

Se usó la metodología, a partir del diseño de investigación, instrumentos con técnicas para recolección y procesamiento de data; sus resultados y discusión, que permitieron sacar deducciones y hacer sugerencias.

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

Luego de recolectar los datos, a partir de su diseño del estudio de investigación definido, con técnicas e instrumentos aprobados por el juicio de expertos se diseñó la base de datos que almacenó la información para tabularla, y usando el MS Excel y el Software SPSS Statistics 24, extraer tablas de distribución y figuras que permitirán interpretar los resultados y sus indicadores. Asimismo, se determinó la existencia de correlación entre variables. Es decir, haciendo uso de estadística descriptiva y estadística inferencial.

Para prueba de normalidad se usó Shapiro Wilk, en base a que la muestra era menor de 50, con un nivel de significancia base del 5% equivalente a 0.05, ya con el grado de significancia real si los datos son normales porque son mayor que la base, se usaría la prueba paramétrica R de Pearson, caso contrario con datos no normalizados Rho de Spearman como prueba no paramétrica, que determine correlación entre las dos variables.

### 3.7. **Aspectos éticos**

La investigación interpretó realidad de las dos variables a partir de una conversación con funcionarios y algunos trabajadores, quienes aspiran que la situación pueda mejorar en Satisfacción Laboral y Productividad. Para lograrlo, se garantizó integridad de información, así como el respeto por quienes participaron de la investigación, la misma que se compartirá y socializará a partir de los resultados con la entidad. Para lo cual, se garantizó un proceder ético, contando previamente con el consentimiento de parte de la entidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. DESCRIPCIÓN

Los instrumentos de recopilación de data tipo escala se construyeron en base a las variables: la independiente Satisfacción Laboral y la dependiente Productividad, y sus respectivas dimensiones con sus indicadores, los cuales fueron validados por el criterio de expertos en investigación, y que además se encontrados confiables; por lo cual se solicitó sus respuestas a un grupo de trabajadores seleccionados de la entidad, y cuya data fue procesada en MS Excel, y el SPSS Statistics 24; que fueron procesados, obteniéndose tablas de distribución y figuras, los mismos que sirvieron para analizar e interpretar resultados. De ese procesamiento, se lograron obtener resultados, para tomarlos como base para hacer análisis del estudio.

### 4.2. RESULTADOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS – VARIABLES:

#### 4.2.1. Resultado de la Variable Satisfacción Laboral en una Municipalidad Provincial:

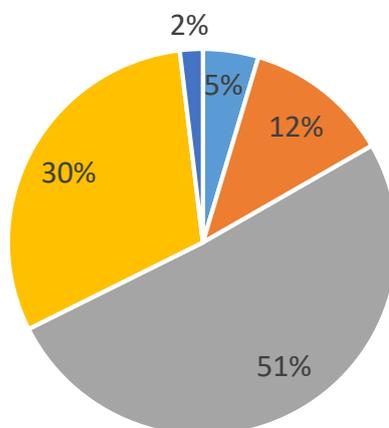
**OE1.** Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores en una Municipalidad Provincial.

**Tabla 5:** Nivel de Satisfacción Laboral

Variable	Muy bajo	Bajo	Aceptable	Alto	Muy Alto	Total
Satisfacción Laboral	5%	12%	51%	30%	2%	100%

En la tabla 5, se observan los resultados de la variable Satisfacción Laboral que fueron obtenidos a partir de la muestra de 30 trabajadores de la entidad, allí se aprecia que el 5% de los trabajadores municipales consideran un nivel muy bajo, el 12% creen que es bajo, el 51% afirman que es aceptable, en tanto el 30% dicen que es alto, y el 2% consideran muy alto de satisfacción en el trabajo.

**Figura 2:** Total por Variable Satisfacción Laboral en una Municipalidad Provincial



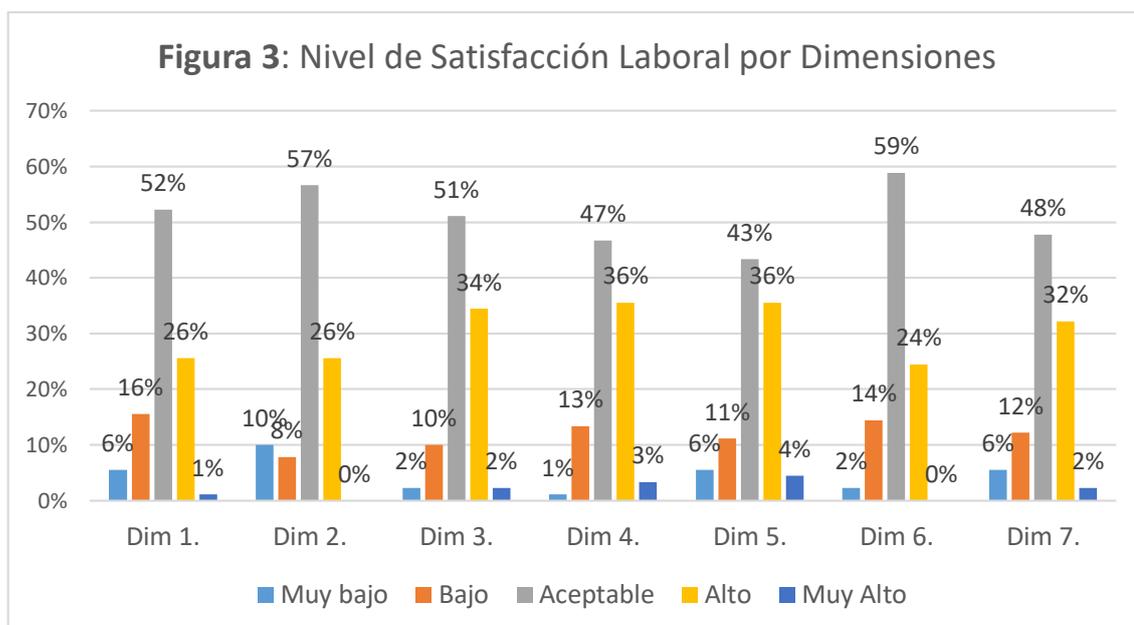
■ Muy bajo ■ Bajo ■ Aceptable ■ Alto ■ Muy Alto

**Interpretación:** El nivel porcentual de la Satisfacción en el trabajo expresado por los trabajadores en una Municipalidad Provincial, a través de sus respuestas individuales en los ítem de las siete dimensiones de evaluación. Ellos refieren en un 51% que la Satisfacción Laboral es aceptable, y un 30% afirma que dicho nivel es alto, e incluso un 2% afirma que es muy alto. Sin embargo, un 12% afirma que este es bajo y hasta un 2% explica que es muy bajo. Lo que significa que la entidad podría usar esta información para mejorar esos últimos valores.

**Tabla 6:** Dimensiones de la Variable de Satisfacción Laboral

Dimensiones	Muy bajo	Bajo	Aceptable	Alto	Muy Alto	Total
1. Condiciones tipo físicas y de materiales	6%	16%	52%	26%	1%	100%
2. Beneficios laborales y/o remunerativos	10%	8%	57%	26%	0%	100%
3. Políticas administrativas	2%	10%	51%	34%	2%	100%
4. Relaciones sociales	1%	13%	47%	36%	3%	100%
5. Desarrollo personal	6%	11%	43%	36%	4%	100%
6. Desempeño de tareas	2%	14%	59%	24%	0%	100%
7. Relación con la autoridad	6%	12%	48%	32%	2%	100%
<b>Total</b>	<b>5%</b>	<b>12%</b>	<b>51%</b>	<b>30%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

En la tabla 6, se observan los resultados de las siete dimensiones de la variable Satisfacción Laboral, obtenidos a partir de la muestra de 30 trabajadores ediles. En la figura 3 se muestran los resultados al detalle por dimensiones.



**Interpretación:** El nivel porcentual de diferentes dimensiones de Satisfacción Laboral, guardan la proporcionalidad entre ellas, lo que no necesariamente significa que se esté haciendo un trabajo ad hoc acerca del tema.

#### 4.2.2. Resultado de la Variable Productividad en una Municipalidad

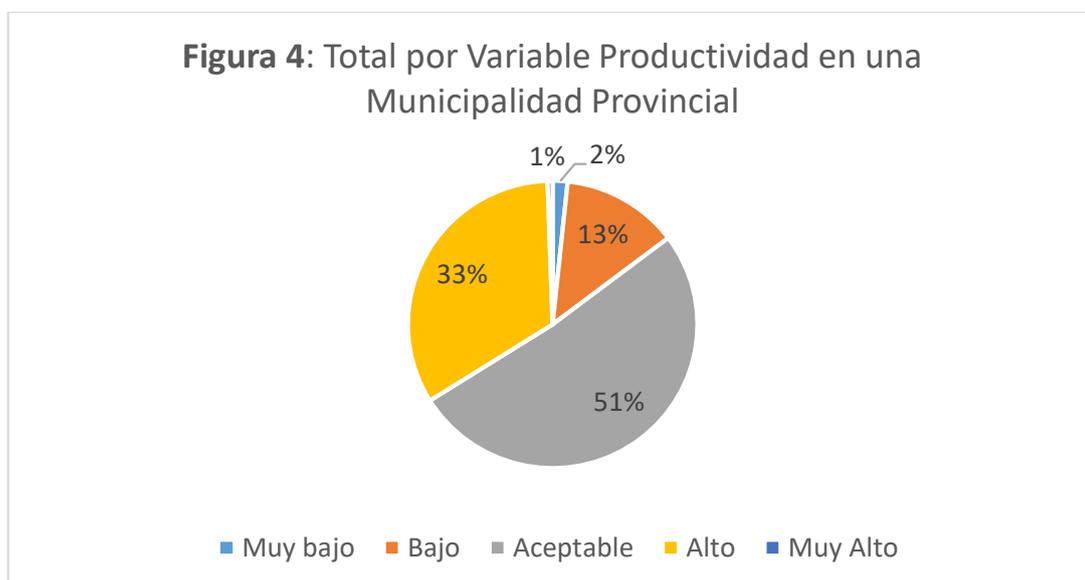
Provincial:

**OE2.** Determinar el nivel de Productividad en los trabajadores en una Municipalidad Provincial.

**Tabla 7:** Nivel de Productividad

Variable	Muy bajo	Bajo	Aceptable	Alto	Muy Alto	Total
Productividad	1%	13%	51%	33%	2%	100%

En la tabla 7, los resultados de la variable Productividad que fueron obtenidos de 30 trabajadores, se aprecia que el 1% de los trabajadores ediles consideran un nivel muy bajo, el 13% creen que es bajo, el 51% afirman que es aceptable, en tanto el 33% dicen que es alto, y el 2% consideran muy alto de productividad.

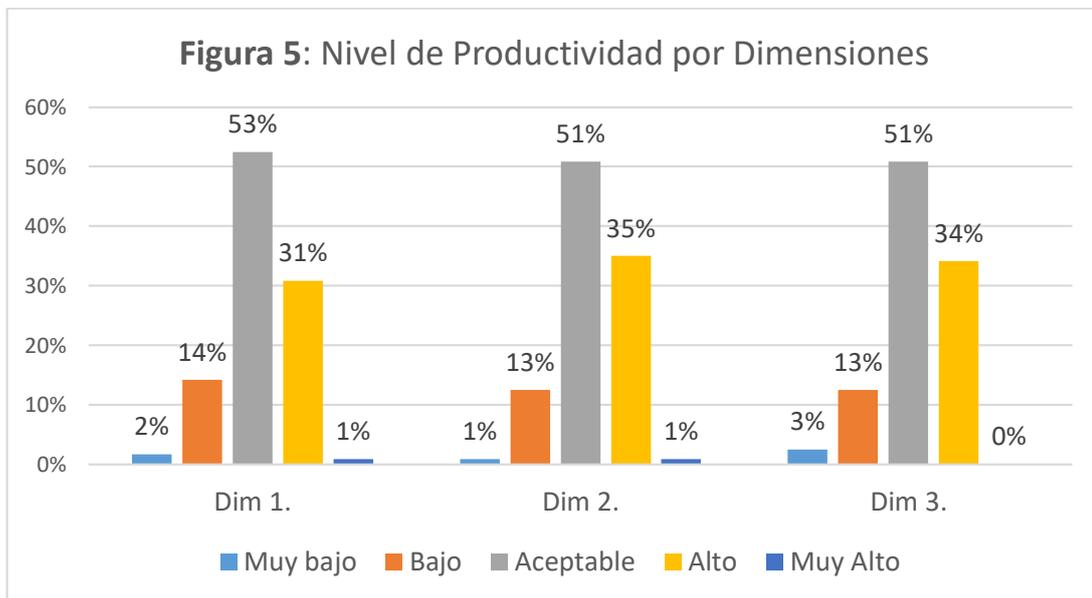


**Interpretación:** El nivel porcentual de la Productividad dicho por los colaboradores en una Municipalidad Provincial, en función de sus respuestas individuales en los ítem de las tres dimensiones. Ellos refieren en un 51% que la Productividad es aceptable, y un 33% afirma que el nivel es alto, e incluso un 2% dice que es muy alto. Sin embargo, un 13% dice que es bajo y hasta un 1% comenta que es muy bajo. Por cierto, existe una similitud en los valores reales de las variables en investigación, la independiente y la dependiente.

**Tabla 8:** Dimensiones de la Variable de Productividad

Dimensiones	Muy bajo	Bajo	Aceptable	Alto	Muy Alto	Total
1. Eficiencia	2%	14%	53%	31%	1%	100%
2. Eficacia	1%	13%	51%	35%	1%	100%
3. Efectividad	3%	13%	51%	34%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>2%</b>	<b>13%</b>	<b>51%</b>	<b>33%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

En la tabla 8, se observan los resultados de las tres dimensiones de la variable Productividad, obtenidos a partir de la muestra de 30 trabajadores ediles. En la figura 5 se muestran los resultados al detalle por dimensiones.



**Interpretación:** El nivel porcentual de las dimensiones de la Productividad en la entidad, guardan la proporcionalidad entre ellas, lo que no necesariamente significa que se esté haciendo un trabajo ad hoc acerca del tema.

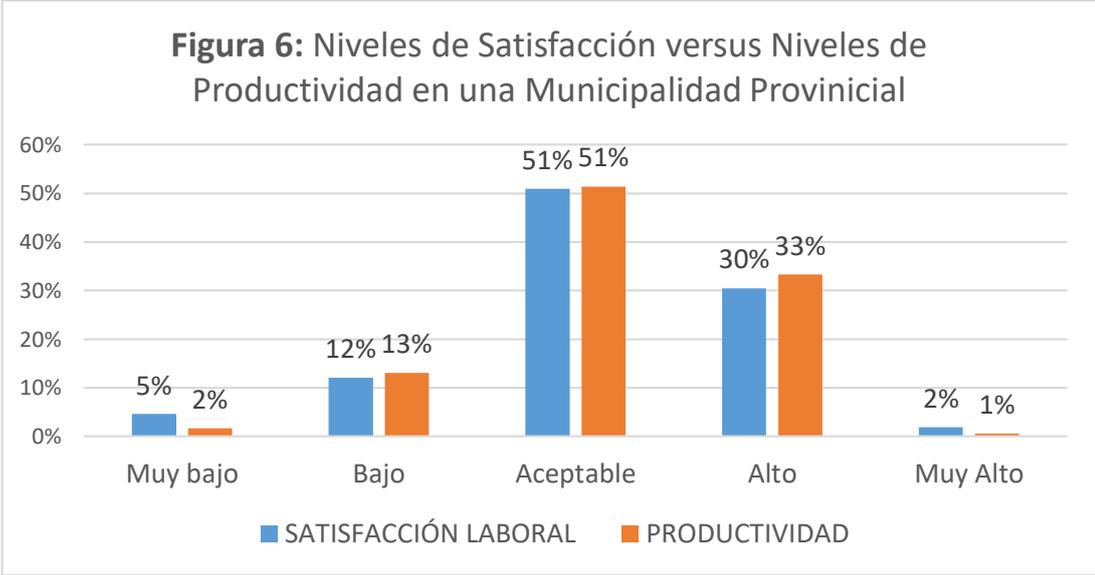
#### 4.2.3. Resultado de la Comparación de la Satisfacción Laboral y Productividad de la Municipalidad Provincial:

**OE3.** Plantear propuestas de mejora para Satisfacción Laboral y Productividad en los trabajadores en una Municipalidad Provincial.

**Tabla 9:** Niveles de Satisfacción Laboral y Productividad

Dimensiones	Muy bajo	Bajo	Aceptable	Alto	Muy Alto	Total
<b>1. Satisfacción Laboral</b>	5%	12%	51%	30%	2%	100%
<b>2. Productividad</b>	2%	13%	51%	33%	1%	100%

En la tabla 9, los resultados de las variables Satisfacción Laboral y Productividad que fueron obtenidos de 30 trabajadores, se aprecia que el 5% de ellos consideran que en satisfacción laboral tienen nivel muy bajo, en productividad es solo un 2%, en tanto el 12% creen que es bajo el nivel de satisfacción laboral, en productividad es el 13%, el 51% afirman que el nivel de satisfacción laboral es aceptable, ese mismo porcentaje también lo cree en productividad. Así también, el 30% dicen que el nivel de satisfacción laboral es alto, en el caso de productividad lo creen el 33%, y finalmente, el 2% de los colaboradores consideran muy alto el nivel de satisfacción laboral, en la productividad el 1%.



**Interpretación:** Esta gráfica que está realizando una comparación de los niveles de percepción de los servidores en una Municipalidad Provincial, en relación a las dos variables de estudio: a la Satisfacción Laboral como la Productividad, en donde se aprecia coincidencias, sobre todo tratándose de dos variables que actúan de manera causal, de forma que podrían plantearse propuestas de mejora – coordinadas, para la organización y sus colaboradores.

#### 4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS:

**a. Hipótesis alternativa ( $H_a$ ):**

“Existe relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad en colaboradores en una Municipalidad Provincial, 2022”.

$$H_a : \rho \neq 0$$

**b. Hipótesis nula ( $H_0$ ):**

“No Existe relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad en colaboradores en una Municipalidad Provincial, 2022”.

$$H_0 : \rho = 0$$

**c. Nivel de significancia:**

La Significancia bilateral o P-Valor = 0.05;  $\alpha = 0.05$  (5% de error).

**d. Norma para la decisión:**

Si los estadísticos resultantes muestran un P-Valor y Significancia bilateral calculada  $< o =$  que el error definido (P-Valor  $< 0.05$ ), se valida la hipótesis alterna ( $H_a$ ), y se deja de lado la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**e. Procedimiento Estadístico:**

Con el Software SPSS Statistics 24, se practicó el test de la normalidad, para lo cual se consideró una muestra de la encuesta de Satisfacción Laboral, que al considerar el número de dicha muestra menor a 50 se hará uso de Shapiro-Wilk.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V2	,422	21	,000	,599	21	,000
V3	,342	21	,000	,757	21	,000
V4	,339	21	,000	,763	21	,000
V5	,362	21	,000	,727	21	,000
V6	,422	21	,000	,599	21	,000
V7	,362	21	,000	,727	21	,000
V8	,372	21	,000	,633	21	,000
V9	,348	21	,000	,640	21	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a las reglas de decisión, se puede apreciar en el lado de Shapiro-Wilk los P-Valor o Significancia bilateral Sig < 0.05, por lo que se acepta Hipótesis alternativa (**H<sub>a</sub>**), asimismo, se aprecia que la variable aleatoria no tiene distribución normal, por tanto se usó Pruebas No Paramétricas, lo cual además se sustenta pues los datos requeridos en las encuestas son del tipo nominal u ordinal, con una muestra menor que 50, recabada de forma no aleatoria, pues es por conveniencia, se usará la Prueba Rho de Spearman.

Correlaciones				
		Satisfacción Laboral		Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	Productividad	Coefficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El número de la muestra menor < 50, la Sig. < 0.05, que rechaza la Hipótesis (H<sub>0</sub>) nula, el coeficiente Rho de Correlación 0,509 es > 0.400, se concluye que hay Relación Moderada de la Satisfacción en el trabajo y la Productividad, y siendo positivo, entonces la Relación es Directa.

## V. DISCUSIÓN

Este estudio de investigación se planteó el objetivo general de determinar si existe o no la relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad en una Municipalidad Provincial, en la actualidad, de manera que estando ambas en relación a la gestión de personas, ratificada en el nombre de la unidad orgánica, la Subgerencia de Recursos Humanos, expresada en el organigrama estructural y existiendo dicha relación, sobre todo si es correlacional directa, se podrán ejecutar planes y programas de mejora, en forma conjuntos, y estas podrán actuar en ambas, alineándose al propósito de la entidad, traducida en operaciones y servicios con más efectividad, producto de mayor productividad de la entidad, y que esta sea mejor percibida por la colectividad.

Considerando la estructura metodológica, y a partir de los resultados logrados basados en los objetivos específicos, los cuales han sido mostrados en figuras se hizo un análisis de la información, y aun cuando esta pueda ser relativa a la percepción de quien la mire, se muestran algunos criterios a continuación:

- **En relación al Objetivo Específico 1**, que expresa: “Determinar el nivel de la Satisfacción Laboral en trabajadores en una Municipalidad Provincial”:

Se aprecia en la Figura 2, que el 51% de los trabajadores encuestados afirman que el nivel de la Satisfacción Laboral es aceptable, en tanto el 30% creen que el nivel es alto e incluso un 2% afirman que es muy alto, y solo un 12% dicen que ese nivel es bajo, sumado a un 5% que afirman que es muy bajo.

Asimismo, haciendo una interpretación en sus dimensiones, 1) Condiciones materiales y físicas, 2) Beneficios del trabajo y remuneraciones, 3) Políticas en la administración, 4) Relaciones entre personas, 5) Desarrollo personal, 6) Desempeño de actividades, y; 7) Relaciones con jefaturas, expresado en la Figura 3, se apreció que el mayor valor aceptable en la 6ta. Dimensión, que alcanzó el 59%, en las dimensiones 4) y 5) el 36% con nivel alto, y en la dimensión 5) un 4% expresa que es muy alto, sin embargo, por allí en la 2da. Dimensión en un 10% dice que es muy bajo.

- **En relación al Objetivo Específico 2**, que dice: “Determinar el nivel de Productividad en los colaboradores en una Municipalidad Provincial”:

Se aprecia en la Figura 4, que el 51% de los trabajadores encuestados afirman que el nivel de Productividad es aceptable, en tanto el 33% de ellos, están seguros que el nivel es alto e incluso existe un 1% afirman que es muy alto, y solo un 13% creen que ese nivel es bajo, sumado a un 2% que afirman que es muy bajo.

De igual manera, practicando una interpretación en las tres dimensiones de la variable Productividad: 1) eficiencia, 2) eficacia, y; 3) efectividad, según la Figura 5, se apreció que el mayor valor aceptable en la dimensión 1) que alcanzó el 53%, así en la dimensión 2) el 35% afirman que el nivel es alto, y en las dimensiones 1) y 2) respectivamente, el 1% en cada caso, expresa que es muy alto, sin embargo, hay un 3% de la dimensión 3) que están seguros que es muy bajo.

- **En relación al Objetivo Específico 3**, que dice: “Plantear propuestas de mejora para la Satisfacción Laboral y la Productividad en los colaboradores de la entidad”.

Según se puede apreciar en la Figura 6: “Nivel de Satisfacción Laboral versus Niveles de Productividad en una Municipalidad Provincial”, en donde se practicó una comparación de los niveles de percepción obtenidos del procesamiento de datos, de la Satisfacción Laboral y la Productividad, que aun con coincidencias en los valores como resultados del procesamiento de las encuestas por separado, y un tanto ambiguos, como 51% en un nivel de aceptable en ambas variables, que nos dicen que no es ni buena, ni mala, aun así podría interpretarse que, por la correlación moderada existente, y que al ser, la Satisfacción Laboral la variable independiente, aplicando planes de mejora, programas de desarrollo, afectaría directamente como en cascada, como efecto en la Productividad de los servidores de la entidad, sin duda aportaría al logro de las metas y con ellas, de los objetivos, los cuales fueron considerados en favor de la colectividad.

- **Con relación al Objetivo General de la Investigación:** “Determinar la relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad de los colaboradores en una Municipalidad Provincial”:

Se pudo apreciar que existe una relación natural que quedó ratificada en la correlación moderada y directa entre las dos variables, las mismas que están relacionadas con personas, los trabajadores de la entidad. Por lo tanto, mejorando las dimensiones de la Satisfacción en el trabajo, esta incrementaría de forma causal a su Productividad, repercutiendo así, en la mejora de la calidad de vida de los colaboradores ediles, así como de la población.

Respecto a la metodología de la investigación:

Se utilizó la metodología del estudio, en atención a problemas reales que fueran interpretados en la entidad objeto de estudio, como resultado de una reunión con la Gerencia Municipal, en base a comunicación informal previamente realizado con los algunos grupos de interés de le entidad, que sirvió para definir el tema expreso. A partir de allí, y en relación a la mejora integral del personal de le entidad, y ya como parte del propósito de buscar alcanzar la Satisfacción Laboral, es decir de las personas que laboran allí, de forma que se convierta en un inductor estratégico y de cambio, en pos de generar un incremento en la Productividad de la municipalidad. Para ello, se determinó realizar una investigación cuantitativa, de forma que se defina la relación en la entidad, a nivel y entre las variables definidas, para lo cual se decidió que el diseño de investigación permita la asociación, que sea sistemático, del tipo correlacional y transversal, usando la causalidad entre ambas, ratificada por la correlación directa, aun siendo esta moderada.

Respecto a la comparación con los antecedentes de la investigación:

- El investigador Zapata, L. (2018), y su estudio que considera las mismas variables que esta investigación solo que en sentido contrario, con el diseño metodológico, cuya conclusión muestra una correlación directa y moderada y alta en algunos casos, en la productividad y la satisfacción laboral, incluso a nivel de algunas de sus dimensiones que nuevamente la hace coincidir con

este estudio, asimismo, ambos estudios concuerdan con una conclusión lógica en relación a la correlación de las variables, que es este caso, a mayor productividad de los colaboradores se genera una mayor satisfacción en la entidad, y esto da la posibilidad de generar recomendaciones conjuntas en relación a los trabajadores, a nivel de las diversas dimensiones de ambas variables, sabiendo que la mejora en una de ellas, le afecta positivamente a la otra, por lo cual el trabajo se torna integral.

- Así también, Nieto, P. (2020), en su estudio determinó que los servidores ediles están de acuerdo con el grado de la satisfacción en el trabajo, y el nivel de productividad de la entidad, y se concluyó que, existe correlación aceptable, por lo cual pueden implantarse estrategias de mejoras a criterio y se recomendaron capacitaciones en temas de su desempeño; para aportar a su crecimiento personal e incremento profesional, resultados que coinciden con esta investigación que este caso es directa y moderada, sin embargo también pueden desarrollarse e implementarse una serie de actividades estratégicas en beneficio de los servidores que tendrán su efecto en la mejora de los servicios para la población.
- Por su parte, Salvatierra, E. (2019), en su investigación obtuvo el resultado que existe una relación causa - efecto de nivel significativo de la satisfacción en el trabajo y la productividad de la empresa y concluye que, existe una influencia importante de la satisfacción en el trabajo en la productividad del mismo, a partir de lo cual se sabe que a medida que la satisfacción en el trabajo se incrementa, la productividad hará lo mismo. Estos resultados, son los mismos obtenidos por esta investigación, pues al existir la relación directa aun cuando es moderada, generarán el efecto causal, es decir si se inyecta mejoras en la Satisfacción Laboral, se verán reflejadas en la Productividad de la entidad, independiente de su tipo.
- De igual manera, Polo, D. (2021), en su investigación determinó que existe una relación directa y significativa de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores, y recomienda darles mayor importancia a las personas con mayores beneficios en horarios de trabajo, más flexibles, con ascensos,

bonos de forma que tengan mayores motivaciones para lograr sus metas y objetivos a través del desarrollo de sus actividades de forma más eficaces. Que las estrategias se vayan implementando en forma permanente, con incentivos para trabajos favorables, que generen cambios significativos, y desarrollen competencias, a partir de talleres sobre técnicas de producción laboral, promoción del liderazgo, etc. que coinciden con esta investigación.

Respecto a la garantía del procesamiento de las encuestas:

- Se aplicaron los criterios de exclusión para garantizar la calidad de la data de las encuestas, se encontraron que algunas de las encuestas no fueron consideradas, en función de que no cumplieron con la integridad de la data a partir las respuestas de las encuestas, por no contar con la calidad mínima para considerarlas, como por ejemplo no haber respondido a muchos de los ítem, dejándolos en blanco, así como en otros tantos, haber duplicado las respuestas en algunos de los ítem, aun cuando se explicó que por cada ítem solo se solicita una respuesta de entre los valores considerados en la escala de Likert: 5) Muy alto, 4) Alto, 3) Aceptable, 2) Bajo, 1) Muy bajo.

Respecto a las respuestas de las encuestas:

Un hecho para ser citado, pues podría haber influenciado en las respuestas de ciertos grupos de interés de la entidad, es que se pudo apreciar que algunos de los trabajadores de mayor nivel jerárquico en la entidad, tendieron a responder los ítem de las encuestas en favor de la efectividad edil, de forma que los resultados salieran positivos y favorecieran en algo a la entidad, algo que podría haber variado la objetividad de los resultados de la investigación, sin embargo, sin embargo, siendo esta una investigación del tipo no experimental, los datos se mantuvieron tal cual, respetando las respuestas consignadas en cada una de las encuestas, e incluso siendo transversas o transeccional, los datos solo se toman en una oportunidad, por lo cual, estos no pudieron corroborarse posteriormente. En tal sentido, se ha creído conveniente hacer notar ésta situación, por si podrían existir algunas contradicciones de datos que se aprecian visiblemente en las figuras, y/o en los análisis que surgen a partir de ellos.

Respecto a la relevancia de la investigación:

Esta investigación es relevante por tratarse de elementos relacionados con el análisis de personas, colaboradores de la entidad edil. En tal sentido, el apuntar a mejorar o incrementar la Satisfacción Laboral, de forma que se pueda mejorar la Productividad en la entidad.

En tal sentido, después de obtener los resultados y con la ayuda del Software IBM SPSS 24, se pudo corroborar que existe una relación entre las dos variables consideradas en la investigación, de manera directa, y aun cuando es moderada, se convierte en mucho más estratégica, pues el trabajo que se desarrolle para alguna de ellas, ayudará a mejorar la otra, esto permite que a partir del tratamiento metodológico de la investigación nos permite considerar una solución dentro del contexto científico, como medio para aportar a la mejora de personas bajo un enfoque social y cultural.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Con relación al objetivo específico 1, se determinó que, el 51% de los servidores afirman que al nivel de la Satisfacción Laboral es aceptable, y un 30% creen que es alto, el 12% que es bajo, y un 5% que es muy alto, sin embargo, existe un 2% que dice es muy bajo, lo que muestra una información difusa, y siendo real, se acepta. A nivel de sus dimensiones, se determinó que el desarrollo de tareas y beneficios laborales y/o de remuneración, los servidores creen en ambos casos el nivel es aceptable en 58% aproximado, y en relaciones sociales y desarrollo personal, con un 36% creen que es alto.
- 6.2. Con relación al objetivo específico 2, se determinó que, el 51% de los servidores piensan que el nivel de Productividad es aceptable, un 33% que es alto, un 13% creen que es bajo, el 2% que es muy alto, y el 1% que es muy bajo. A partir de allí, los resultados son difusos, existiría alguna distorsión acerca de cómo se percibe de los servicios que la entidad entrega. En cuando a sus dimensiones, se apreció que, en nivel de Eficiencia, los servidores creen que el nivel es aceptable en un 53% y un 35%, en Eficacia un 35% cree que es alto, solo que en un 14% en efectividad piensan que es bajo.
- 6.3. Con relación al objetivo específico 3, se pudo determinar con el Rho de Spearman que la Satisfacción Laboral y la Productividad, están relacionados de forma moderada y directa, es decir que, si se generan cambios en la mejora de la variable independiente, con causalidad, la variable dependiente mejorará también. Esto facilitaría desarrollar Planes y Programas con actividades I+D+i y acciones conjuntas, articuladas, coordinadas, y alineadas con los objetivos institucionales.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Se recomienda a la Gerencia Municipal, y a las unidades de Planeamiento y Recursos Humanos desarrollar e implementar un Programa de Desarrollo de Personas (PDP) para mejorar el desempeño de trabajadores, que fortalezcan sus capacidades y competencias para lograr las metas de la institución y ofrecer mejores servicios a la población.
- 7.2. Se recomienda a la Gerencia de Planeamiento y la Subgerencia de Recursos Humanos desarrollar programas para trabajar la Satisfacción Laboral de los trabajadores ediles, generando un sentido de pertenencia e incremento de la autoestima para mejorar la Productividad de los servidores y la percepción de los pobladores a partir de mejorar los servicios municipales.
- 7.3. Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos, desarrollar un Plan de Recompensas como parte de un Programa de Liderazgo y Desarrollo de Talento Humano de forma que se pueda acceder a la innovación y tecnología para adquirir nuevas habilidades y mejorar las que se tienen, que les ayuden a lograr las metas y objetivos institucionales y mejorar la relación comunitaria.
- 7.4. Se recomienda a la Gerencia de Planeamiento y la Subgerencia de Recursos Humanos, considerar la investigación y sus resultados, para validarla de forma que pueda aprovecharse para trabajar y mejorar las Satisfacción Laboral, para incrementar la Productividad de la entidad, que pueda traducirse en mejores servicios para la localidad.
- 7.5. Se recomienda a la Gerencia de Planeamiento y la Subgerencia de Recursos Humanos, facilitar otras Investigaciones, en temas colaterales con otros tipos de diseños de investigación, experimental, longitudinal, aplicada, de forma que se pueda interpretar los problemas reales y necesidades para desarrollar planes y programas de mejora de los colaboradores.
- 7.6. Finalmente, se recomiendan otros estudios, otros diseños de investigación, de mayor profundidad, quizá aplicado y de corte longitudinal, de forma que se pueda monitorear comportamiento de la percepción de los servidores respecto a las variables de estudio, para el planteamiento de propuestas.

## REFERENCIAS:

- Acosta García, B. A. (2021). *Satisfacción Laboral y Productividad del personal de la Gerencia de transporte, tránsito y seguridad vial - Municipalidad Provincial de Trujillo - 2021*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71282/Acosta\\_GB A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71282/Acosta_GB A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alamar Belenguer, J., & Guijarro Tormo, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. (RESULTAE, Ed.) <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Alva Zapata, J., & Juárez Morales, J. A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo - 2014*.  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATI SFACCI%c3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/716/1/ALVA_JOSE_SATI SFACCI%c3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)
- Bain, D. (2003). *La productividad*. Colombia: Editorial McGraw Hill.  
<https://www.freelibros.me/administracion/productividad-david-bain>
- Castañeda Vera, S. V. (2020). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal agrícola en un fundo de una empresa agroindustrial, Trujillo 2019*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45829/Casta%c3 %b1eda\\_VSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45829/Casta%c3 %b1eda_VSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Chiang,+M.,+Martín,+M.+%26+Núñez,+A.+\(2010\).+Relacion+entre+el+clima%0D%0Aorganizacional+y+la+satisfaccion+laboral.+Mexico:+Comillas.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwir562jxLDmAhXEB9QKHS7vAmgQ](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Chiang,+M.,+Martín,+M.+%26+Núñez,+A.+(2010).+Relacion+entre+el+clima%0D%0Aorganizacional+y+la+satisfaccion+laboral.+Mexico:+Comillas.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwir562jxLDmAhXEB9QKHS7vAmgQ)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana.  
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México, México: Mc Graw Hill.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizational.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)

- Diago Gutiérrez, A. C. (2019). *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42534/Diago\\_GA\\_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42534/Diago_GA_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Emerson, H. (1913). *Twelve Principles of Efficiency*. New York: Forgotten Books.  
[https://www.forgottenbooks.com/en/readbook/TheTwelvePrinciplesofEfficiency\\_10313052#0](https://www.forgottenbooks.com/en/readbook/TheTwelvePrinciplesofEfficiency_10313052#0)
- García Bustamante, J. A., & Puga Pijal, B. F. (2019). *La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad del Talento Humano de las Empresas Comercializadoras del Sector Automotriz del DMQ - 2018*.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/21224/1/T-ESPE-039925.pdf>
- Girisha, M. C. (2019, enero). *Job Satisfaction: a study at AT & S India Pvt Ltd Nanjangud*.  
[https://www.researchgate.net/publication/330506291\\_JOB\\_SATISFACTION\\_PAPER](https://www.researchgate.net/publication/330506291_JOB_SATISFACTION_PAPER)
- Guillermo Herrera, Y. M. (2018). *Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura*.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Quinta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg, F. (1954). *La Teoría de la Motivación - Higiene*.  
[http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/10\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Killian, R. (1990). *Dirección en la Administración*. Reverte.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14va edición ed.). México, México: Mc Graw Hill.  
[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Morillo Moronta, I. J. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los*

*miembros adscritos y el sistema de incentivo.*

<https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>

Nieto Peche, P. J. (2020). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41948/Nieto\\_PPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41948/Nieto_PPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pacifi Descals, F. J. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson - Prentice Hall.

<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>

Palma Carrillo, S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología U.R.P., IX(1)*.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. (E. y. EIRL., Ed.)

Piscoya Serrepe, D. J. (2021). *Satisfacción laboral y productividad de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67150/Piscoya\\_SDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67150/Piscoya_SDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Polo Villar, D. W. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores administrativos, del Ministerio Público – Distrito Fiscal de La Libertad, año 2021.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70817/Polo\\_VDW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70817/Polo_VDW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Salessi, S., & Omar, A. (marzo de 2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudios de Psicología, 22(1)*, 89-98. <https://www.redalyc.org/pdf/261/26155061010.pdf>

Salvatierra Martínez, E. M. (2019). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo - 2019.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37610/salvatierra\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37610/salvatierra_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Sharma, M. (05 de diciembre de 2019). *Job satisfaction and employee loyalty: a study of working professionals in Noida NCR*.  
[https://www.researchgate.net/publication/339324497\\_JOB\\_SATISFACTION\\_and\\_EMPLOYEE\\_LOYALTY](https://www.researchgate.net/publication/339324497_JOB_SATISFACTION_and_EMPLOYEE_LOYALTY)
- Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración* (Sexta Edición ed.). Mexico, Mexico: Prentice Hall - Pearson.  
[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)
- Tsivgiouras, S., Belias, D., Velissariou, E., & Papatolia, S. (2019, febrero). *A Study of Teacher Job Satisfaction, Job satisfaction in the field of Education*.  
[https://www.researchgate.net/publication/330970223\\_A\\_Study\\_of\\_Teacher\\_Job\\_Satisfaction\\_Job\\_satisfaction\\_in\\_the\\_field\\_of\\_Education](https://www.researchgate.net/publication/330970223_A_Study_of_Teacher_Job_Satisfaction_Job_satisfaction_in_the_field_of_Education)
- Vallellano Pérez, M. D. (2019). *La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención*.  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>
- Zapata Aguilar, L. Y. (2018). *Productividad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27162/zapata\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27162/zapata_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1

**Tabla 10:** Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.I: Satisfacción Laboral.	La Satisfacción Laboral, de Morillo, I. (2006), dice: que es el resultado de las diversas situaciones, como el clima laboral, las expectativas, los beneficios y la predisposición que la organización facilita a sus colaboradores para que puedan desempeñarse bien.	La Satisfacción Laboral se midió considerando la data obtenida de los trabajadores de la Municipalidad a través de los instrumentos de recolección de información: a nivel de sus dimensiones e indicadores, de forma que se puedan conocer su percepción, ratificadas por la observación, usando la escala de Likert.	<b>1. Condiciones físicas y materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura facilita el trabajo y sin riesgos</li> <li>- Materiales para trabajar sin carencias</li> <li>- Comodidad para realizar labores</li> </ul>	Ordinal
			<b>2. Beneficios laborales y/o remunerativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibe beneficios sociales - laborales</li> <li>- Buen trato en el aspecto económico</li> <li>- Expectativas laborales</li> </ul>	
			<b>3. Políticas administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en la toma de decisiones</li> <li>- Compromiso con las normas institucionales</li> <li>- Principios, reglas y directrices de la entidad</li> </ul>	
			<b>4. Relaciones sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima Laboral efectivo</li> <li>- Solidaridad y colaboración</li> <li>- Interrelación y comunicación con compañeros</li> </ul>	
			<b>5. Desarrollo personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación y crecimiento integral</li> <li>- Motivación para la autorrealización</li> <li>- Fomento del liderazgo y compromiso</li> </ul>	

			<b>6. Desempeño de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aporte a la productividad de la entidad</li> <li>- Información y organización</li> <li>- Buen clima laboral y ambiente de trabajo</li> </ul>	
			<b>7. Relación con la autoridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buen trato de los superiores</li> <li>- Valoración de su trabajo</li> <li>- Generación de empoderamiento</li> </ul>	
<b>V.D: Productividad.</b>	<p>Koontz, H. et al. (2012), la productividad es el producto de los insumos que al usarse facilitan al personal la correcta ejecución de sus labores. Es la sumatoria de insumos tomados para lograr sus tareas. Supone la eficiencia y la eficacia, y la suma de ambas para lograr la efectividad.</p>	<p>La Productividad del personal de la Municipalidad se midió considerando el procedimiento para producir un servicio y sumado al buen trato – diferenciado hacia la comunidad, en donde se aprecie rentabilidad social a través del producto eficiente, que le genera rentabilidad económica.</p>	<b>1. Eficiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de metas con recursos asignados</li> <li>- Trabajo con eficiencia y precisión</li> <li>- Maneja los equipos y recursos materiales</li> <li>- Obtiene los productos y tareas asignadas</li> </ul>	Ordinal
			<b>2. Eficacia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de metas y objetivos</li> <li>- Autoridad y atribuciones para toma decisiones</li> <li>- Cumplimiento de trabajos en forma oportuna</li> <li>- Dominio del puesto de trabajo con calidad</li> </ul>	
			<b>3. Efectividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento en productividad en el trabajo</li> <li>- Mejora de la calidad de producción</li> <li>- Capacidad para asumir retos</li> <li>- Responde al trabajo bajo presión</li> </ul>	

## Anexo 2

**Tabla 11:** Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Método	Población y muestra
<p><b>Problema general:</b> ¿Existe una relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad en Municipalidad Provincial, año 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad de los colaboradores en Municipalidad Provincial.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE1.</b> Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores en una Municipalidad Provincial; <b>OE2.</b> Determinar el nivel de Productividad en los colaboradores en una Municipalidad Provincial; <b>OE3.</b> Plantear propuestas de mejora de la Satisfacción Laboral y la Productividad de los colaboradores en una Municipalidad Provincial.</p>	<p><b>Hipótesis:</b> “Existe relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad de los colaboradores en una Municipalidad Provincial”.</p> <p><b>Hipótesis nula:</b> “No Existe relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad de los colaboradores en una Municipalidad Provincial”.</p>	<p><b>Tipo y diseño de investigación</b></p> <p>El estudio tiene un enfoque cuantitativo, sistemático y relacionado con el método deductivo – de lo general a lo particular, bajo un diseño no experimental de corte transversal o transeccional, del tipo correlacional, tomando a las encuestas y sus cuestionarios como instrumentos para recoger la información de la muestra seleccionada por conveniencia e intencional, previo consentimiento informado.</p>	<p><b>Población:</b> Colaboradores en una Municipalidad Provincial.</p> <p><b>Muestra:</b> Por tipo de muestreo, y por la Estado de Emergencia, solo se considerarán un máximo de 30 Colaboradores.</p> <p><b>Unidad de análisis:</b> Colaboradores Administrativos de los diversos órganos y unidades organizacionales.</p> <p><b>Muestreo:</b> <b>No Probabilístico:</b> La normalidad aún no ha llegado y sumado al Estado de Emergencia, por tanto, para determinar la muestra se aplicarán criterios: Por Conveniencia e Intencional.</p>

### Anexo 3

**Tabla 12:** Matriz de Instrumentos

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° ÍTEMS	%	ÍTEMS
Variable Independiente: Satisfacción Laboral	1. Condiciones físicas y materiales	Infraestructura facilita el trabajo y sin riesgos	1	3.03	¿La infraestructura, la distribución física de los ambientes y el mobiliario, facilitan la realización de su trabajo y sin que representen riesgos al trabajador?
		Materiales suficientes para trabajar sin carencias	2	3.03	¿Los materiales, los insumos, las herramientas y los equipos existentes permiten realizar el trabajo sin carencias y limitaciones?
		Comodidad para realizar labores	3	3.03	¿Existen las comodidades para que se puedan realizar las labores ediles sin contratiempos, y motiven para seguir haciéndolo?
	2. Beneficios laborales y/o remunerativos	Recibe beneficios sociales - laborales	4	3.03	¿Se reciben todos los beneficios sociales y laborales de acuerdo a ley, con el soporte de la planilla o la modalidad de contratación que se tiene?
		Buen trato en el aspecto económico	5	3.03	¿La entidad brinda buen trato económicamente en relación a los sueldos que paga y en base de las funciones y actividades que se realizan?
		Expectativas laborales	6	3.03	¿Existen expectativas laborales con la entidad, y esto motiva a sus colaboradores a seguir trabajando con pasión hacia el logro de los objetivos?
	3. Políticas administrativas	Participación en la toma de decisiones	7	3.03	¿Los colaboradores dentro de sus funciones tienen el poder de tomar de decisiones importantes para generar valor en la entidad?
		Compromiso con las normas institucionales	8	3.03	¿Los trabajadores ediles tienen el compromiso y la responsabilidad con la municipalidad a partir de las normas y políticas institucionales que se practican?

	Principios, reglas y directrices de la entidad	9	3.03	¿Los principios, reglas y directrices de la entidad están alineados – articulados con buenas prácticas de valores morales?
4. Relaciones sociales	Clima Laboral efectivo	10	3.03	¿El clima laboral de la entidad es agradable y permite generar compromisos y lealtad entre sus colaboradores y con la entidad?
	Solidaridad y colaboración	11	3.03	¿En la entidad se practica la solidaridad y la colaboración entre sus integrantes a la hora de realizar su trabajo?
	Interrelación con compañeros	12	3.03	¿Existe interrelación y comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo que genere apoyo mutuo en favor de la entidad?
5. Desarrollo personal	Capacitación y crecimiento integral	13	3.03	¿La capacitación y crecimiento integral es una política prioritaria en la entidad de forma que genere desarrollo constante de los trabajadores?
	Motivación para la autorrealización	14	3.03	¿Los funcionarios de la entidad tienen la capacidad de motivar y facilitar la autorrealización de los trabajadores?
	Fomento del liderazgo y compromiso	15	3.03	¿En la entidad se fomenta el liderazgo entre los trabajadores y se genera el compromiso para el logro de los objetivos?
6. Desempeño de tareas	Aporte a la productividad de la entidad	16	3.03	¿Los colaboradores aportan a la productividad de la entidad desde el puesto que desempeña, agregando valor a la organización?
	Información y organización	17	3.03	¿La entidad facilita información adecuada a sus colaboradores y le brinda elementos para la realización de su trabajo?
	Buen clima laboral y ambiente de trabajo	18	3.03	¿La entidad ofrece un clima laboral acorde con los requerimientos de los trabajadores y el ambiente de trabajo permite aportar a la creación de valor?
7. Relación con la autoridad	Buen trato de los superiores	19	3.03	¿Los funcionarios ediles ofrecen buen trato a los trabajadores, de forma que pueden tener la confianza y libertad para desarrollar sus labores?

		Valoración de su trabajo	20	3.03	¿La entidad respeta y valora a los trabajadores, de forma que los haga sentir un verdadero capital humano?
		Generación de empoderamiento	21	3.03	¿Los funcionarios facilitan la generación de empoderamiento de los trabajadores de forma que estos puedan tomar decisiones en sus puestos?
<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>N° ÍTEMS</b>	<b>%</b>	<b>ÍTEMS</b>
Variable Dependiente: Productividad	1. Eficiencia	Cumplimiento de metas con recursos asignados	1	3.03	¿Se están cumpliendo con el logro de las metas y objetivos que la municipalidad ha fijado, y con recursos que asignados por la entidad?
		Trabajo con eficiencia y precisión	2	3.03	¿La entidad trabaja con eficiencia y precisión en las actividades y tareas definidas para el logro de las metas ediles?
		Maneja los equipos y recursos materiales	3	3.03	¿Se operan bien las maquinarias y equipos, así como los recursos materiales ediles, de forma que se cumplen con los objetivos planificados?
		Obtiene los productos y tareas asignadas	4	3.03	¿La municipalidad logra los productos y/o servicios, a través de las actividades y tareas asignadas a sus colaboradores?
	2. Eficacia	Cumplimiento de metas y objetivos	5	3.03	¿La entidad está cumpliendo con las metas y los objetivos planificados de forma que la percepción de la población sea buena?
		Autoridad y atribuciones para toma de decisiones	6	3.03	¿Los puestos de trabajo que se desempeñan en la entidad tienen la autoridad y las atribuciones para tomar decisiones cuyo efecto positivo sea visible?
		Cumplimiento de trabajos en forma oportuna	7	3.03	¿La entidad cumple con los trabajos, actividades y tareas asignadas, en forma oportuna y se están reconociendo por la colectividad?
		Dominio del puesto de trabajo con calidad	8	3.03	¿Los colaboradores dominan sus competencias de los puestos de trabajo, los cuales se realizan con calidad?

		Incremento en productividad en el trabajo	9	3.03	¿El desempeño de la entidad ha mejorado de forma que ha permitido Incrementar la productividad en el trabajo?
		Mejora de la calidad de producción	10	3.03	¿La entidad está logrando la mejora de la calidad en producción de los servicios que se brindan e infraestructura que se desarrollan?
	3. Efectividad	Capacidad para asumir retos	11	3.03	¿La entidad ha desarrollado la capacidad para asumir retos que le permiten ser mucho mejor percibida por sus colaboradores y la población?
		Responde al trabajo bajo presión	12	3.03	¿Los colaboradores de la entidad tienen la capacidad de responder al trabajo bajo presión hacia el logro de las metas y los objetivos institucionales?
Total			33	100%	

## Anexo 4

### **Instrumento: Cuestionario de SATISFACCIÓN LABORAL en una Municipalidad Provincial.**

Estimado colaborador, esta encuesta tiene el objeto de obtener información acerca de la “**Satisfacción Laboral y Productividad en una Municipalidad Provincial, año 2022**”, la misma que ayudará a tener información relacionada en bien de la entidad por las propuestas que se formularán, por lo cual solicitamos responder con sinceridad, todas las preguntas marcando solo un aspa (X), ya que no existen respuestas correctas o incorrectas.

Los ítems tienen cinco alternativas, y Ud. marcará solo una vez por pregunta, lo que considera pertinente, entre el 1 y 5, codificadas a través de la Escala de Likert:

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>
1. Nunca	1
2. Casi nunca	2
3. A veces	3
4. Casi siempre	4
5. Siempre	5

### **VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL.**

<b>N°</b>	<b>ITEM</b>	<b>LIKERT</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>DIMENSIÓN 01. Condiciones físicas y materiales.</b>					
1	¿La infraestructura, la distribución física de los ambientes y el mobiliario, facilitan la realización de su trabajo y sin que representen riesgos al trabajador?					
2	¿Los materiales, los insumos, las herramientas y los equipos existentes permiten realizar el trabajo sin carencias y limitaciones?					
3	¿Existen las comodidades para que se puedan realizar las labores ediles sin contratiempos, y motiven para seguir haciéndolo?					

	<b>DIMENSIÓN 02. Beneficios laborales y/o remunerativos.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿Se reciben todos los beneficios sociales y laborales de acuerdo a ley, con el soporte de la planilla o la modalidad de contratación que se tiene?					
5	¿La entidad brinda buen trato económicamente en relación a los sueldos que paga y en base de las funciones y actividades que se realizan?					
6	¿Existen expectativas laborales con la entidad, y esto motiva a sus colaboradores a seguir trabajando con pasión hacia el logro de los objetivos?					
	<b>DIMENSIÓN 03. Políticas administrativas.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Los colaboradores dentro de sus funciones tienen el poder de tomar de decisiones importantes para generar valor en la entidad?					
8	¿Los trabajadores ediles tienen el compromiso y la responsabilidad con la municipalidad a partir de las normas y políticas institucionales que se practican?					
9	¿Los principios, reglas y directrices de la entidad están alineados – articulados con buenas prácticas de valores morales?					
	<b>DIMENSIÓN 04. Relaciones sociales.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿El clima laboral de la entidad es agradable y permite generar compromisos y lealtad entre sus colaboradores y con la entidad?					
11	¿En la entidad se practica la solidaridad y la colaboración entre sus integrantes a la hora de realizar su trabajo?					
12	¿Existe interrelación y comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo que genere apoyo mutuo en favor de la entidad?					
	<b>DIMENSIÓN 05. Desarrollo personal.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿La capacitación y crecimiento integral es una política prioritaria en la entidad de forma que genere desarrollo constante de los trabajadores?					

14	¿Los funcionarios de la entidad tienen la capacidad de motivar y facilitar la autorrealización de los trabajadores?					
15	¿En la entidad se fomenta el liderazgo entre los trabajadores y se genera el compromiso para el logro de los objetivos?					
	<b>DIMENSIÓN 06. desempeño de tareas.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Los colaboradores aportan a la productividad de la entidad desde el puesto que desempeña, agregando valor a la organización?					
17	¿La entidad facilita información adecuada a sus colaboradores y le brinda elementos para la realización de su trabajo?					
18	¿La entidad ofrece un clima laboral acorde con los requerimientos de los trabajadores y el ambiente de trabajo permite aportar a la creación de valor?					
	<b>DIMENSIÓN 07. Relación con la autoridad.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Los funcionarios ediles ofrecen buen trato a los trabajadores, de forma que pueden tener la confianza y libertad para desarrollar sus labores?					
20	¿La entidad respeta y valora a los trabajadores, de forma que los haga sentir un verdadero capital humano?					
21	¿Los funcionarios facilitan la generación de empoderamiento de los trabajadores de forma que estos puedan tomar decisiones en sus puestos?					

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_

Profesión y/o Especialidad: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

## Anexo 5

### **Instrumento: Cuestionario de PRODUCTIVIDAD en una Municipalidad Provincial**

Estimado colaborador, esta encuesta tiene el objeto de obtener información acerca de la “**Satisfacción Laboral y Productividad en una Municipalidad Provincial, año 2022**”, la misma que ayudará a tener información relacionada en bien de la entidad por las propuestas que se formularán, por lo cual solicitamos responder con sinceridad, todas las preguntas marcando solo un aspa (X), ya que no existen respuestas correctas o incorrectas.

Los ítems tienen cinco alternativas, y Ud. marcará solo una vez por pregunta, lo que considera pertinente, entre el 1 y 5, codificadas a través de la Escala de Likert:

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>
1. Nunca	1
2. Casi nunca	2
3. A veces	3
4. Casi siempre	4
5. Siempre	5

#### **VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD.**

<b>N°</b>	<b>ITEM</b>	<b>LIKERT</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>DIMENSIÓN 01. Eficiencia.</b>					
1	¿Se están cumpliendo con el logro de las metas y objetivos que la municipalidad ha fijado, y con recursos que asignados por la entidad?					
2	¿La entidad trabaja con eficiencia y precisión en las actividades y tareas definidas para el logro de las metas ediles?					
3	¿Se operan bien las maquinarias y equipos, así como los recursos materiales ediles, de forma que se cumplen con los objetivos planificados?					

4	¿La municipalidad logra los productos y/o servicios, a través de las actividades y tareas asignadas a sus colaboradores?					
	<b>DIMENSIÓN 02. Eficacia.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿La entidad está cumpliendo con las metas y los objetivos planificados de forma que la percepción de la población sea buena?					
6	¿Los puestos de trabajo que se desempeñan en la entidad tienen la autoridad y las atribuciones para tomar decisiones cuyo efecto positivo sea visible?					
7	¿La entidad cumple con los trabajos, actividades y tareas asignadas, en forma oportuna y se están reconociendo por la colectividad?					
8	¿Los colaboradores dominan sus competencias de los puestos de trabajo, los cuales se realizan con calidad?					
	<b>DIMENSIÓN 03. Efectividad.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿El desempeño de la entidad ha mejorado de forma que ha permitido Incrementar la productividad en el trabajo?					
10	¿La entidad está logrando la mejora de la calidad en producción de los servicios que se brindan e infraestructura que se desarrollan?					
11	¿La entidad ha desarrollado la capacidad para asumir retos que le permiten ser mucho mejor percibida por sus colaboradores y la población?					
12	¿Los colaboradores de la entidad tienen la capacidad de responder al trabajo bajo presión hacia el logro de las metas y los objetivos institucionales?					

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_

Profesión y/o Especialidad: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

## Anexo 6

### Ficha Técnica de los Instrumentos

<b>Nombre del instrumento:</b>	Encuestas Semiestructurada acerca de: <ul style="list-style-type: none"><li>- V.I. la Satisfacción Laboral</li><li>- V.D. la Productividad</li></ul> en una Municipalidad Provincial, año 2022.
<b>Autor y Año:</b>	Diseñado por el Bach. Mendoza Castillo, Erik Jack, (2022), en base al análisis de los antecedentes relacionados.
<b>Objetivo del Instrumento:</b>	Determinar la relación existente entre la Satisfacción aboral y la Productividad en una Municipalidad Provincial, año 2022
<b>Usuarios:</b>	Los trabajadores en una Municipalidad Provincial, extraídos del Cuadro de Asignación de Personal – CAP, con la Técnica de Muestreo No Probabilístico: por Conveniencia (por el fácil acceso en época post Covid 19 y actual Estado de Emergencia), e Intencional (aquellos adecuados, respecto a los atributos y representación para participar en el estudio).
<b>Modo de Aplicación:</b>	Individual y socializado por el investigador.
<b>Técnica: Encuesta Semiestructurada.</b>	La encuesta tiene dos partes: <ul style="list-style-type: none"><li>- Variable Independiente: Satisfacción Laboral, con 7 dimensiones y 21 indicadores.</li><li>- Variable Dependiente: Productividad con 3 dimensiones y 12 indicadores.</li></ul> Todas tratadas con la Escala de Likert, de 05 alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

**Confiabilidad del Instrumento:**

(Presentar los resultados estadísticos).

**Validez del Instrumento:**

(Presentar la Constancia de Validación de 3 Jueces Expertos).

## Anexo 7:

Validez de los Instrumentos de Satisfacción Laboral y Productividad

**Título:** Satisfacción Laboral y Productividad en una Municipalidad Provincial, año 2022.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y materiales	Infraestructura facilita el trabajo y sin riesgos	1	¿La infraestructura, la distribución física de los ambientes y el mobiliario, facilitan la realización de su trabajo y sin que representen riesgos al trabajador?						X		X		X		X		
		Materiales suficientes para trabajar sin carencias	2	¿Los materiales, los insumos, las herramientas y los equipos existentes permiten realizar el trabajo sin carencias y limitaciones?						X		X		X		X		
		Comodidad para realizar labores	3	¿Existen las comodidades para que se puedan realizar las labores ediles sin contratiempos, y motiven para seguir haciéndolo?						X		X		X		X		
	Beneficios laborales y remunerativos	Recibe beneficios sociales - laborales	4	¿Se reciben todos los beneficios sociales y laborales de acuerdo a ley, con el soporte de la planilla o la modalidad de contratación que se tiene?						X		X		X		X		
		Buen trato en el aspecto económico	5	¿La entidad brinda buen trato económicamente en relación a los sueldos que paga y en base de las funciones y actividades que se realizan?						X		X		X		X		
		Expectativas laborales	6	¿Existen expectativas laborales con la entidad, y esto motiva a sus colaboradores a seguir trabajando con pasión hacia el logro de los objetivos?						X		X		X		X		

  
 Ing. Erik Jack Mendoza Castillo  
 CONSULTOR DE OBRAS N° C/101292  
 CIP 208726

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	Políticas administrativas	Participación en la toma de decisiones	7	¿Los colaboradores dentro de sus funciones tienen el poder de tomar de decisiones importantes para generar valor en la entidad?						X		X		X		X		
		Compromiso con las normas institucionales	8	¿Los trabajadores ediles tienen el compromiso y la responsabilidad con la municipalidad a partir de las normas y políticas institucionales que se practican?						X		X		X		X		
		Principios, reglas y directrices de la entidad	9	¿Los principios, reglas y directrices de la entidad están alineados – articulados con buenas prácticas de valores morales?						X		X		X		X		
	Relaciones Sociales	Clima Laboral efectivo	10	¿El clima laboral de la entidad es agradable y permite generar compromisos y lealtad entre sus colaboradores y con la entidad?						X		X		X		X		
		Solidaridad y colaboración	11	¿En la entidad se practica la solidaridad y la colaboración entre sus integrantes a la hora de realizar su trabajo?						X		X		X		X		
		Interrelación con compañeros	12	¿Existe interrelación y comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo que genere apoyo mutuo en favor de la entidad?						X		X		X		X		
	Desarrollo personal	Capacitación y crecimiento integral	13	¿La capacitación y crecimiento integral es una política prioritaria en la entidad de forma que genere desarrollo constante de los trabajadores?						X		X		X		X		
		Motivación para la autorrealización	14	¿Los funcionarios de la entidad tienen la capacidad de motivar y facilitar la autorrealización de los trabajadores?						X		X		X		X		
		Fomento del liderazgo y compromiso	15	¿En la entidad se fomenta el liderazgo entre los trabajadores y se genera el compromiso para el logro de los objetivos?						X		X		X		X		

  
 Ing. Erik Jack Mendoza Castillo  
 CONSULTOR DE OBRAS N° C101292  
 CIP 208726

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	Desempeño de tareas	Aporte a la productividad de la entidad	16	¿Los colaboradores aportan a la productividad de la entidad desde el puesto que desempeña, agregando valor a la organización?						X		X		X		X		
		Información y organización	17	¿La entidad facilita información adecuada a sus colaboradores y le brinda elementos para la realización de su trabajo?						X		X		X		X		
		Buen clima laboral y ambiente de trabajo	18	¿La entidad ofrece un clima laboral acorde con los requerimientos de los trabajadores y el ambiente de trabajo permite aportar a la creación de valor?						X		X		X		X		
	Relación con la autoridad	Buen trato de los superiores	19	¿Los funcionarios ediles ofrecen buen trato a los trabajadores, de forma que pueden tener la confianza y libertad para desarrollar sus labores?						X		X		X		X		
		Valoración de su trabajo	20	¿La entidad respeta y valora a los trabajadores, de forma que los haga sentir un verdadero capital humano?						X		X		X		X		
		Generación de empoderamiento	21	¿Los funcionarios facilitan la generación de empoderamiento de los trabajadores de forma que estos puedan tomar decisiones en sus puestos?						X		X		X		X		

  
 -----  
 Ing. Erik Jack Mendoza Castillo  
 CONSULTOR DE OBRAS N° C101292  
 CIP 208726

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA			
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD	Eficacia	Cumplimento de metas con recursos asignados	1	¿Se están cumpliendo con el logro de las metas y objetivos que la municipalidad ha fijado, y con recursos que asignados por la entidad?							X		X		X		X		
		Trabajo con eficiencia y precisión	2	¿La entidad trabaja con eficiencia y precisión en las actividades y tareas definidas para el logro de las metas ediles?							X		X		X		X		
		Maneja los equipos y recursos materiales	3	¿Se operan bien las maquinarias y equipos, así como los recursos materiales ediles, de forma que se cumplen con los objetivos planificados?							X		X		X		X		
		Obtiene los productos y tareas asignadas	4	¿La municipalidad logra los productos y/o servicios, a través de las actividades y tareas asignadas a sus colaboradores?							X		X		X		X		
	Eficacia	Cumplimiento de metas y objetivos	5	¿La entidad está cumpliendo con las metas y los objetivos planificados de forma que la percepción de la población sea buena?							X		X		X		X		
		Autoridad y atribuciones para toma de decisiones	6	¿Los puestos de trabajo que se desempeñan en la entidad tienen la autoridad y las atribuciones para tomar decisiones cuyo efecto positivo sea visible?							X		X		X		X		
		Cumplimiento de trabajos en forma oportuna	7	¿La entidad cumple con los trabajos, actividades y tareas asignadas, en forma oportuna y se están reconociendo por la colectividad?							X		X		X		X		
		Dominio del puesto de trabajo con calidad	8	¿Los colaboradores dominan sus competencias de los puestos de trabajo, los cuales se realizan con calidad?							X		X		X		X		

  
 Ing. Erik Jack Mendoza Castillo  
 CONSULTOR DE OBRAS N° C 101292  
 CIP 208726

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD	Efectividad	Incremento en productividad en el trabajo	9	¿El desempeño de la entidad ha mejorado de forma que ha permitido Incrementar la productividad en el trabajo?						X		X		X		X		
		Mejora de la calidad de producción	10	¿La entidad está logrando la mejora de la calidad en producción de los servicios que se brindan e infraestructura que se desarrollan?						X		X		X		X		
		Capacidad para asumir retos	11	¿La entidad ha desarrollado la capacidad para asumir retos que le permiten ser mucho mejor percibida por sus colaboradores y la población?						X		X		X		X		
		Responde al trabajo bajo presión	12	¿Los colaboradores de la entidad tienen la capacidad de responder al trabajo bajo presión hacia el logro de las metas y los objetivos institucionales?						X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. JEAN ZAPATA ROJAS            DNI: 25820150

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de MAYO del 2022

Firma del Juez Experto

Ing. Erik Jack Mendoza Castillo  
CONSULTOR DE OBRAS N° C101292  
CIP 208726

**Título:** Satisfacción Laboral y Productividad en una Municipalidad Provincial, año 2022.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y materiales	Infraestructura facilita el trabajo y sin riesgos	1	¿La infraestructura, la distribución física de los ambientes y el mobiliario, facilitan la realización de su trabajo y sin que representen riesgos al trabajador?						X		X		X		X		
		Materiales suficientes para trabajar sin carencias	2	¿Los materiales, los insumos, las herramientas y los equipos existentes permiten realizar el trabajo sin carencias y limitaciones?						X		X		X		X		
		Comodidad para realizar labores	3	¿Existen las comodidades para que se puedan realizar las labores ediles sin contratiempos, y motiven para seguir haciéndolo?						X		X		X		X		
	Beneficios laborales y remunerativos	Recibe beneficios sociales - laborales	4	¿Se reciben todos los beneficios sociales y laborales de acuerdo a ley, con el soporte de la planilla o la modalidad de contratación que se tiene?						X		X		X		X		
		Buen trato en el aspecto económico	5	¿La entidad brinda buen trato económicamente en relación a los sueldos que paga y en base de las funciones y actividades que se realizan?						X		X		X		X		
		Expectativas laborales	6	¿Existen expectativas laborales con la entidad, y esto motiva a sus colaboradores a seguir trabajando con pasión hacia el logro de los objetivos?						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	Políticas administrativas	Participación en la toma de decisiones	7	¿Los colaboradores dentro de sus funciones tienen el poder de tomar de decisiones importantes para generar valor en la entidad?						X		X		X		X		
		Compromiso con las normas institucionales	8	¿Los trabajadores ediles tienen el compromiso y la responsabilidad con la municipalidad a partir de las normas y políticas institucionales que se practican?						X		X		X		X		
		Principios, reglas y directrices de la entidad	9	¿Los principios, reglas y directrices de la entidad están alineados – articulados con buenas prácticas de valores morales?						X		X		X		X		
	Relaciones Sociales	Clima Laboral efectivo	10	¿El clima laboral de la entidad es agradable y permite generar compromisos y lealtad entre sus colaboradores y con la entidad?						X		X		X		X		
		Solidaridad y colaboración	11	¿En la entidad se practica la solidaridad y la colaboración entre sus integrantes a la hora de realizar su trabajo?						X		X		X		X		
		Interrelación con compañeros	12	¿Existe interrelación y comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo que genere apoyo mutuo en favor de la entidad?						X		X		X		X		
	Desarrollo personal	Capacitación y crecimiento integral	13	¿La capacitación y crecimiento integral es una política prioritaria en la entidad de forma que genere desarrollo constante de los trabajadores?						X		X		X		X		
		Motivación para la autorrealización	14	¿Los funcionarios de la entidad tienen la capacidad de motivar y facilitar la autorrealización de los trabajadores?						X		X		X		X		
		Fomento del liderazgo y compromiso	15	¿En la entidad se fomenta el liderazgo entre los trabajadores y se genera el compromiso para el logro de los objetivos?						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	Desempeño de tareas	Aporte a la productividad de la entidad	16	¿Los colaboradores aportan a la productividad de la entidad desde el puesto que desempeña, agregando valor a la organización?						X		X		X		X		
		Información y organización	17	¿La entidad facilita información adecuada a sus colaboradores y le brinda elementos para la realización de su trabajo?						X		X		X		X		
		Buen clima laboral y ambiente de trabajo	18	¿La entidad ofrece un clima laboral acorde con los requerimientos de los trabajadores y el ambiente de trabajo permite aportar a la creación de valor?						X		X		X		X		
	Relación con la autoridad	Buen trato de los superiores	19	¿Los funcionarios ediles ofrecen buen trato a los trabajadores, de forma que pueden tener la confianza y libertad para desarrollar sus labores?						X		X		X		X		
		Valoración de su trabajo	20	¿La entidad respeta y valora a los trabajadores, de forma que los haga sentir un verdadero capital humano?						X		X		X		X		
		Generación de empoderamiento	21	¿Los funcionarios facilitan la generación de empoderamiento de los trabajadores de forma que estos puedan tomar decisiones en sus puestos?						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA			
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	Cumplimiento de metas con recursos asignados	1	¿Se están cumpliendo con el logro de las metas y objetivos que la municipalidad ha fijado, y con recursos que asignados por la entidad?						X		X		X		X			
		Trabajo con eficiencia y precisión	2	¿La entidad trabaja con eficiencia y precisión en las actividades y tareas definidas para el logro de las metas ediles?						X		X		X		X			
		Maneja los equipos y recursos materiales	3	¿Se operan bien las maquinarias y equipos, así como los recursos materiales ediles, de forma que se cumplen con los objetivos planificados?						X		X		X		X			
		Obtiene los productos y tareas asignadas	4	¿La municipalidad logra los productos y/o servicios, a través de las actividades y tareas asignadas a sus colaboradores?						X		X		X		X			
	Eficacia	Cumplimiento de metas y objetivos	5	¿La entidad está cumpliendo con las metas y los objetivos planificados de forma que la percepción de la población sea buena?						X		X		X		X			
		Autoridad y atribuciones para toma de decisiones	6	¿Los puestos de trabajo que se desempeñan en la entidad tienen la autoridad y las atribuciones para tomar decisiones cuyo efecto positivo sea visible?						X		X		X		X			
		Cumplimiento de trabajos en forma oportuna	7	¿La entidad cumple con los trabajos, actividades y tareas asignadas, en forma oportuna y se están reconociendo por la colectividad?						X		X		X		X			
		Dominio del puesto de trabajo con calidad	8	¿Los colaboradores dominan sus competencias de los puestos de trabajo, los cuales se realizan con calidad?						X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA			
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD	Efectividad	Incremento en productividad en el trabajo	9	¿El desempeño de la entidad ha mejorado de forma que ha permitido Incrementar la productividad en el trabajo?							X		X		X		X		
		Mejora de la calidad de producción	10	¿La entidad está logrando la mejora de la calidad en producción de los servicios que se brindan e infraestructura que se desarrollan?							X		X		X		X		
		Capacidad para asumir retos	11	¿La entidad ha desarrollado la capacidad para asumir retos que le permiten ser mucho mejor percibida por sus colaboradores y la población?							X		X		X		X		
		Responde al trabajo bajo presión	12	¿Los colaboradores de la entidad tienen la capacidad de responder al trabajo bajo presión hacia el logro de las metas y los objetivos institucionales?							X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador.    **CHRISS STEPHANY TAFUR MARINO**

DNI: 70044375

Especialidad del validador: **Maestría en Gestión Pública**

29 de MAYO del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

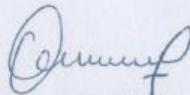
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

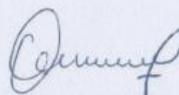
Firma del Juez Experto

**Título:** Satisfacción Laboral y Productividad en una Municipalidad Provincial, año 2022.

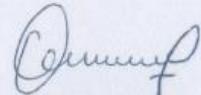
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	2	3	4	5														
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y materiales	Infraestructura facilita el trabajo y sin riesgos	1	¿La infraestructura, la distribución física de los ambientes y el mobiliario, facilitan la realización de su trabajo y sin que representen riesgos al trabajador?						X		X		X				
		Materiales suficientes para trabajar sin carencias	2	¿Los materiales, los insumos, las herramientas y los equipos existentes permiten realizar el trabajo sin carencias y limitaciones?						X		X		X				
		Comodidad para realizar labores	3	¿Existen las comodidades para que se puedan realizar las labores ediles sin contratiempos, y motiven para seguir haciéndolo?						X		X		X				
	Beneficios laborales y remunerativos	Recibe beneficios sociales - laborales	4	¿Se reciben todos los beneficios sociales y laborales de acuerdo a ley, con el soporte de la planilla o la modalidad de contratación que se tiene?						X		X		X				
		Buen trato en el aspecto económico	5	¿La entidad brinda buen trato económicamente en relación a los sueldos que paga y en base de las funciones y actividades que se realizan?						X		X		X				
		Expectativas laborales	6	¿Existen expectativas laborales con la entidad, y esto motiva a sus colaboradores a seguir trabajando con pasión hacia el logro de los objetivos?						X		X		X				

  
 Ing. Erik Jack Mendoza Castillo  
 CONSULTOR DE OBRAS N° C/01292  
 CIP 208726

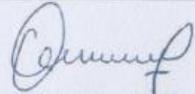
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA			
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	Políticas administrativas	Participación en la toma de decisiones	7	¿Los colaboradores dentro de sus funciones tienen el poder de tomar de decisiones importantes para generar valor en la entidad?							X		X		X		X		
		Compromiso con las normas institucionales	8	¿Los trabajadores ediles tienen el compromiso y la responsabilidad con la municipalidad a partir de las normas y políticas institucionales que se practican?							X		X		X		X		
		Principios, reglas y directrices de la entidad	9	¿Los principios, reglas y directrices de la entidad están alineados – articulados con buenas prácticas de valores morales?							X		X		X		X		
	Relaciones Sociales	Clima Laboral efectivo	10	¿El clima laboral de la entidad es agradable y permite generar compromisos y lealtad entre sus colaboradores y con la entidad?							X		X		X		X		
		Solidaridad y colaboración	11	¿En la entidad se practica la solidaridad y la colaboración entre sus integrantes a la hora de realizar su trabajo?							X		X		X		X		
		Interrelación con compañeros	12	¿Existe interrelación y comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo que genere apoyo mutuo en favor de la entidad?							X		X		X		X		
	Desarrollo personal	Capacitación y crecimiento integral	13	¿La capacitación y crecimiento integral es una política prioritaria en la entidad de forma que genere desarrollo constante de los trabajadores?							X		X		X		X		
		Motivación para la autorrealización	14	¿Los funcionarios de la entidad tienen la capacidad de motivar y facilitar la autorrealización de los trabajadores?							X		X		X		X		
		Fomento del liderazgo y compromiso	15	¿En la entidad se fomenta el liderazgo entre los trabajadores y se genera el compromiso para el logro de los objetivos?							X		X		X		X		

  
 Ing. Erik Jack Mendoza Castillo  
 CONSULTOR DE OBRAS N° C101292  
 CIP 208726

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	Desempeño de tareas	Aporte a la productividad de la entidad	16	¿Los colaboradores aportan a la productividad de la entidad desde el puesto que desempeña, agregando valor a la organización?						X		X		X		X		
		Información y organización	17	¿La entidad facilita información adecuada a sus colaboradores y le brinda elementos para la realización de su trabajo?						X		X		X		X		
		Buen clima laboral y ambiente de trabajo	18	¿La entidad ofrece un clima laboral acorde con los requerimientos de los trabajadores y el ambiente de trabajo permite aportar a la creación de valor?						X		X		X		X		
	Relación con la autoridad	Buen trato de los superiores	19	¿Los funcionarios ediles ofrecen buen trato a los trabajadores, de forma que pueden tener la confianza y libertad para desarrollar sus labores?						X		X		X		X		
		Valoración de su trabajo	20	¿La entidad respeta y valora a los trabajadores, de forma que los haga sentir un verdadero capital humano?						X		X		X		X		
		Generación de empoderamiento	21	¿Los funcionarios facilitan la generación de empoderamiento de los trabajadores de forma que estos puedan tomar decisiones en sus puestos?						X		X		X		X		

  
 Ing. Erik Jack Mendoza Castillo  
 CONSULTOR DE OBRAS N° C 101292  
 CIP 208726

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	Cumplimiento de metas con recursos asignados	1	¿Se están cumpliendo con el logro de las metas y objetivos que la municipalidad ha fijado, y con recursos que asignados por la entidad?						X		X		X		X		
		Trabajo con eficiencia y precisión	2	¿La entidad trabaja con eficiencia y precisión en las actividades y tareas definidas para el logro de las metas ediles?						X		X		X		X		
		Maneja los equipos y recursos materiales	3	¿Se operan bien las maquinarias y equipos, así como los recursos materiales ediles, de forma que se cumplen con los objetivos planificados?						X		X		X		X		
		Obtiene los productos y tareas asignadas	4	¿La municipalidad logra los productos y/o servicios, a través de las actividades y tareas asignadas a sus colaboradores?						X		X		X		X		
	Eficacia	Cumplimiento de metas y objetivos	5	¿La entidad está cumpliendo con las metas y los objetivos planificados de forma que la percepción de la población sea buena?						X		X		X		X		
		Autoridad y atribuciones para toma de decisiones	6	¿Los puestos de trabajo que se desempeñan en la entidad tienen la autoridad y las atribuciones para tomar decisiones cuyo efecto positivo sea visible?						X		X		X		X		
		Cumplimiento de trabajos en forma oportuna	7	¿La entidad cumple con los trabajos, actividades y tareas asignadas, en forma oportuna y se están reconociendo por la colectividad?						X		X		X		X		
		Dominio del puesto de trabajo con calidad	8	¿Los colaboradores dominan sus competencias de los puestos de trabajo, los cuales se realizan con calidad?						X		X		X		X		

  
 Ing. Erik Jack Mendoza Castillo  
 CONSULTOR DE OBRAS N° C101292  
 CIP 208726



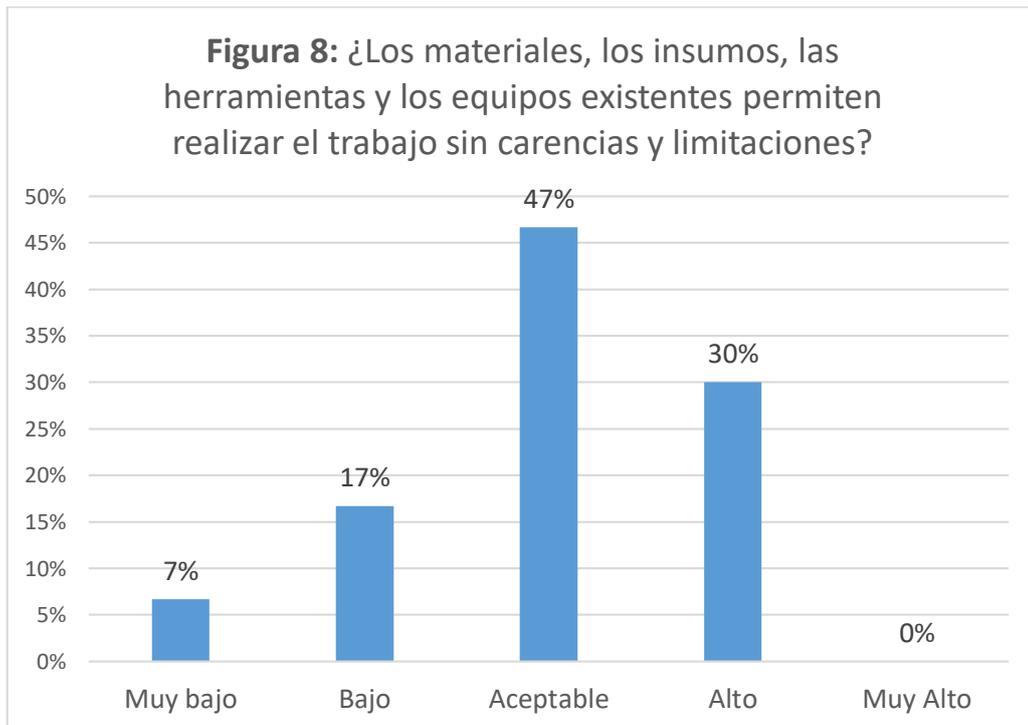
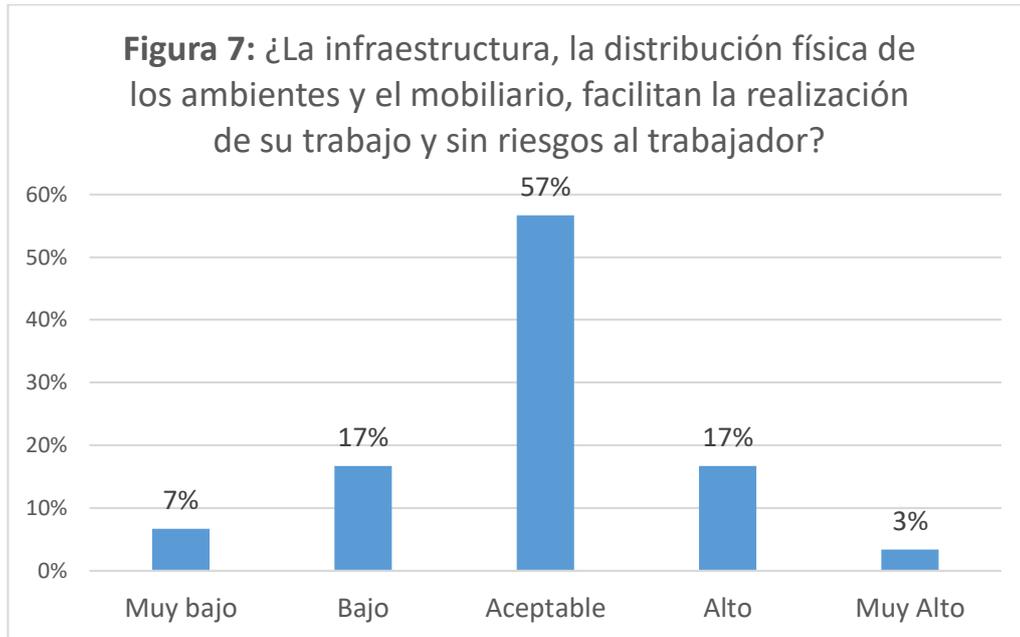




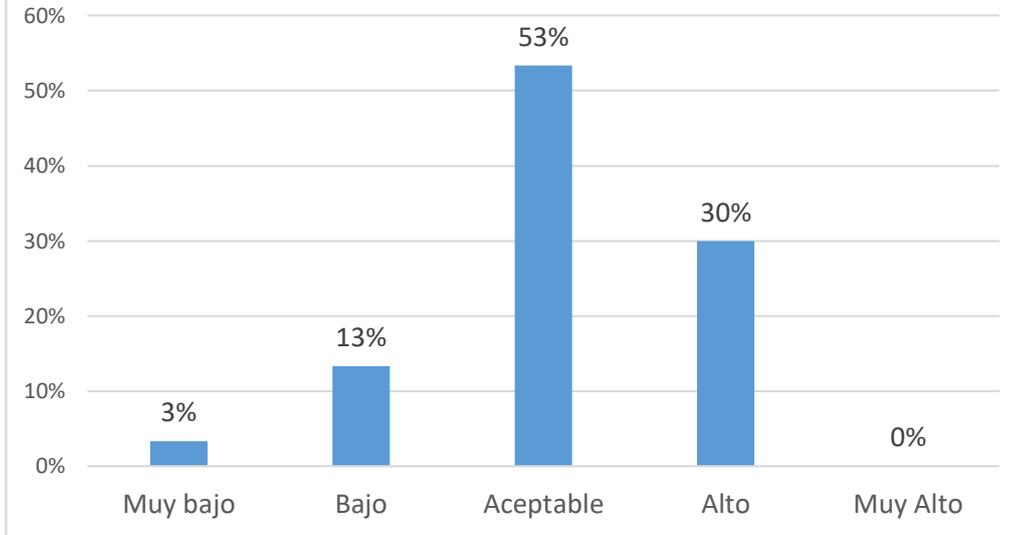


## Anexo 9

**VARIABLE: Satisfacción Laboral.**  
**DIMENSIÓN 01. Condiciones físicas y materiales.**

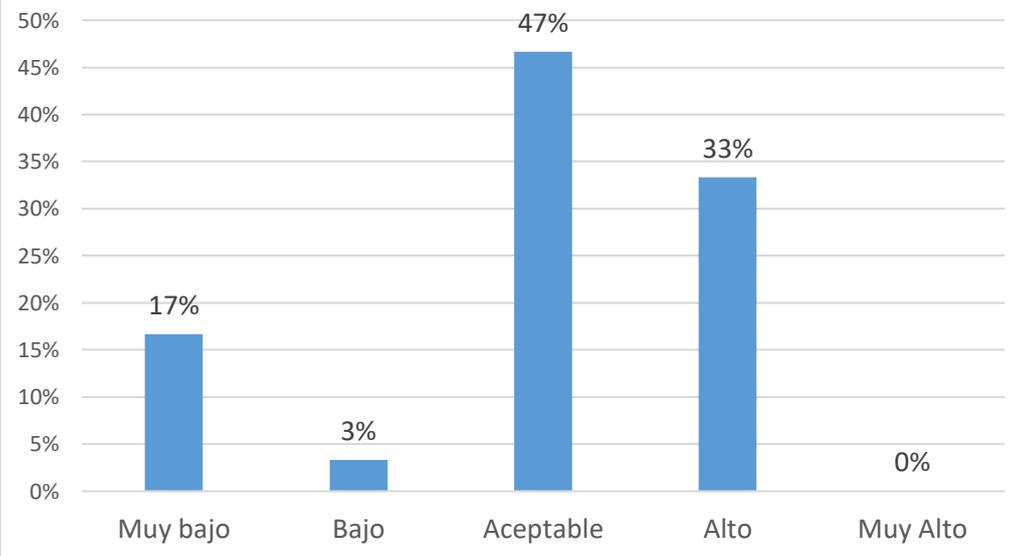


**Figura 9:** ¿Existen las comodidades para que se puedan realizar las labores ediles sin contratiempos, y motiven para seguir haciéndolo?

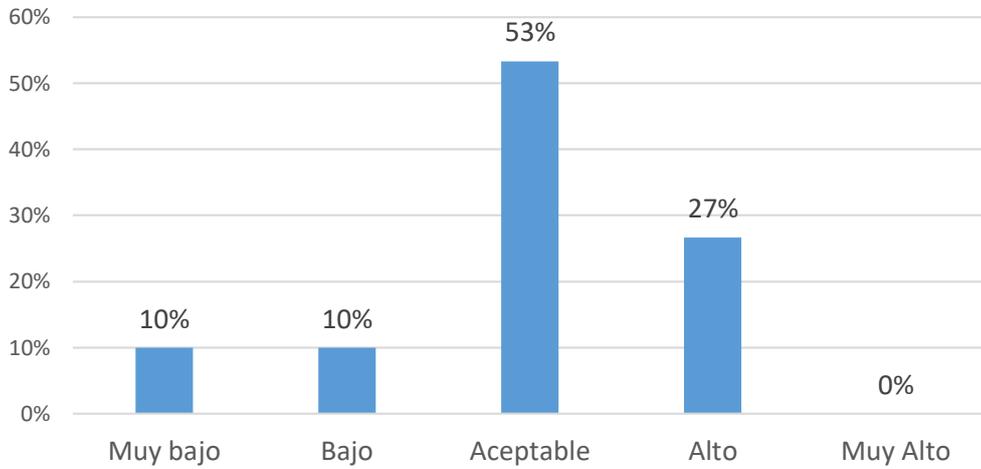


**VARIABLE: Satisfacción Laboral.**  
**DIMENSIÓN 02. Beneficios laborales y/o remunerativos.**

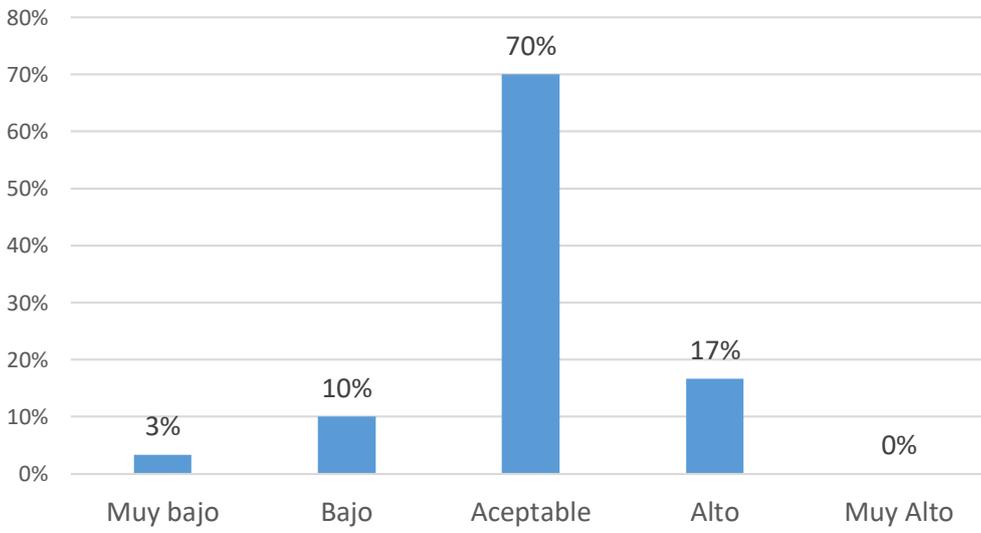
**Figura 10:** ¿Se reciben todos los beneficios sociales y laborales de acuerdo a ley, con el soporte de la planilla o la modalidad de contratación que se tiene?



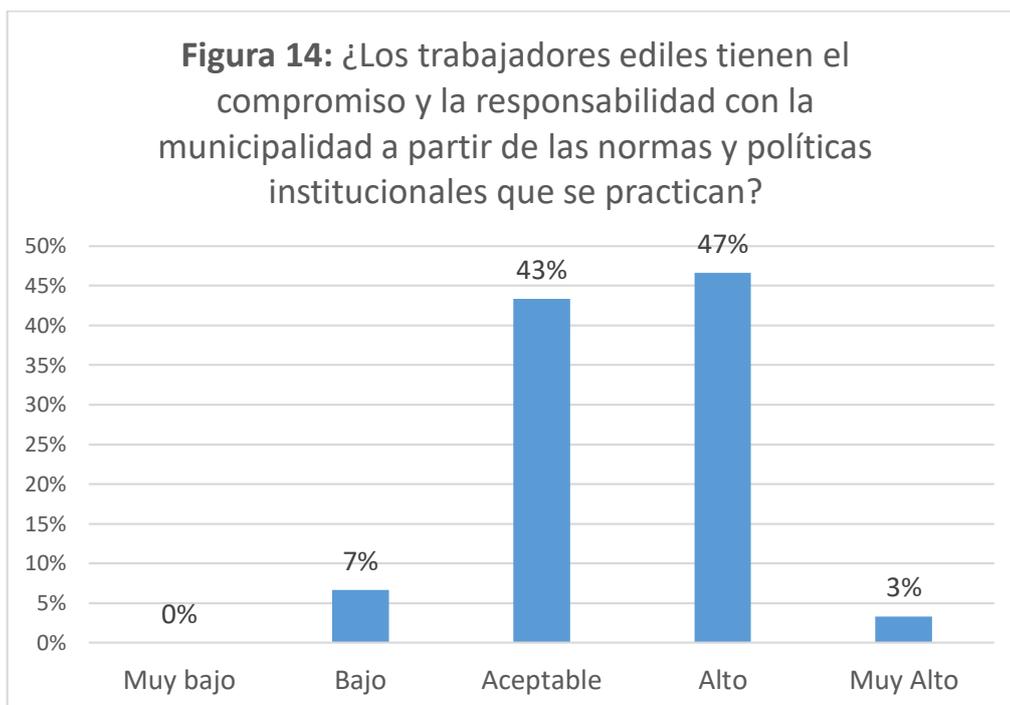
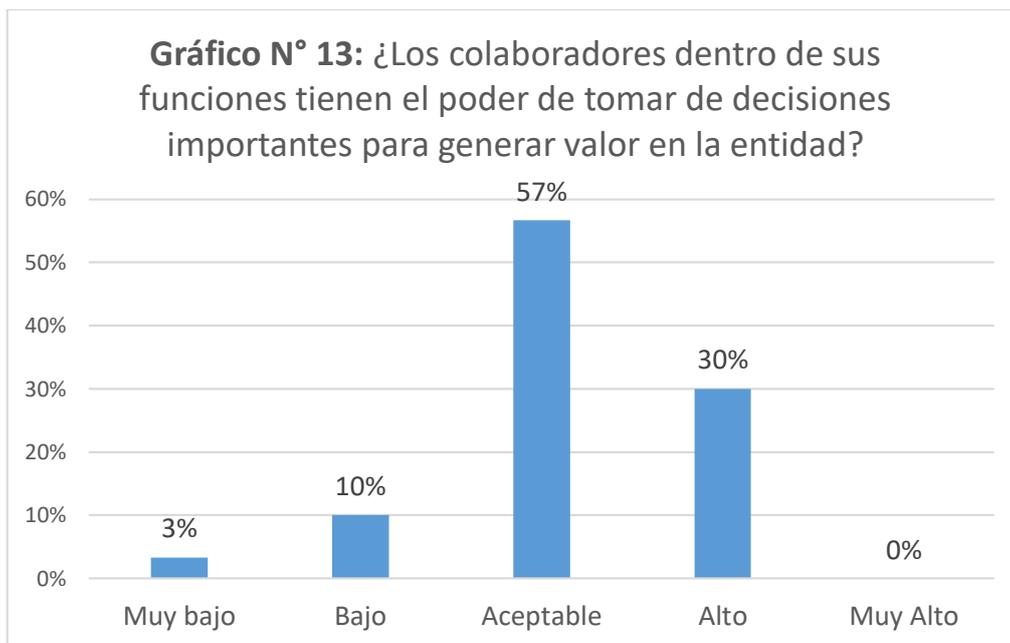
**Figura 11:** ¿La entidad brinda buen trato económicamente en relación a los sueldos que paga y en base de las funciones y actividades que se realizan?



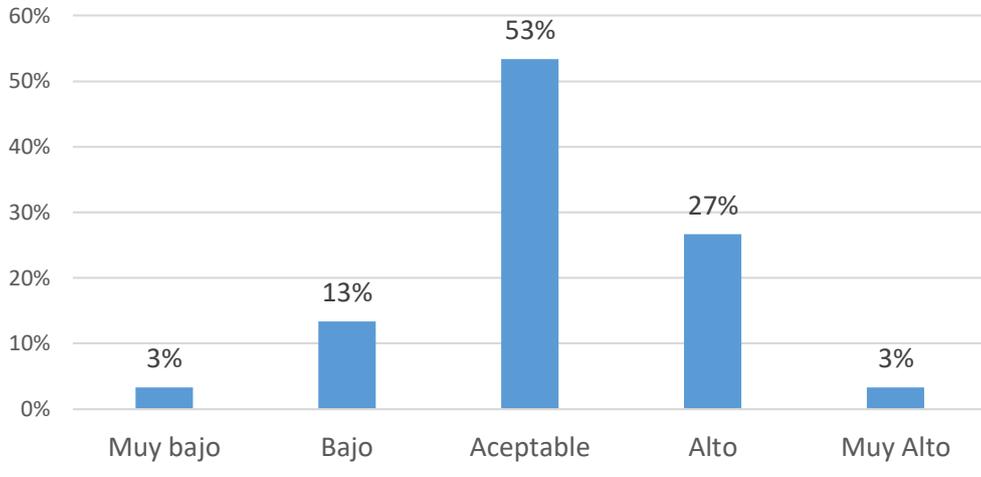
**Figura 12:** ¿Existen expectativas laborales con la entidad, y esto motiva a sus colaboradores a seguir trabajando con pasión hacia los objetivos?



**VARIABLE: Satisfacción Laboral.**  
**DIMENSIÓN 03. Políticas administrativas.**

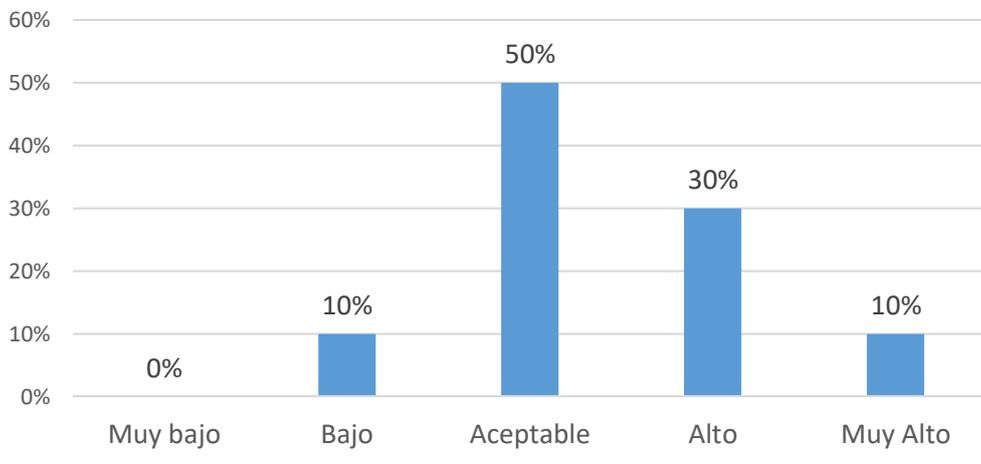


**Figura 15:** ¿Los principios, reglas y directrices de la entidad están alineados – articulados con buenas prácticas de valores morales?

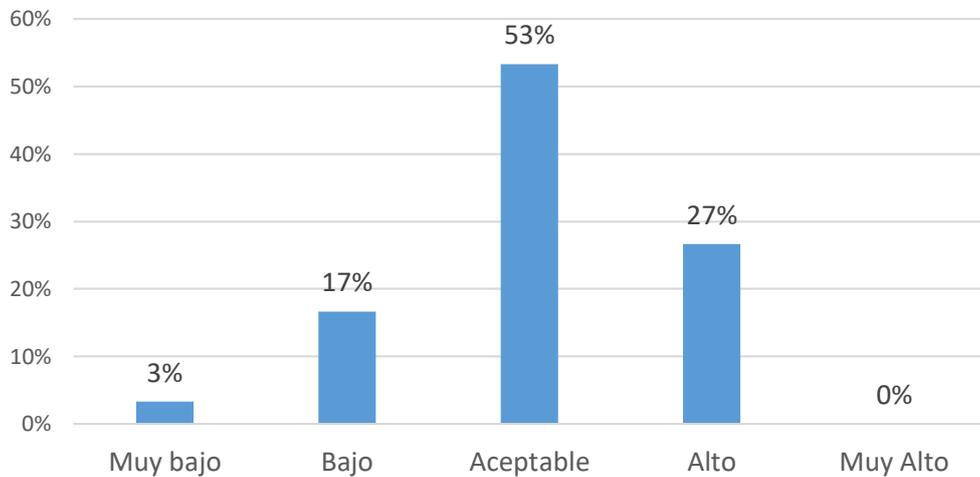


**VARIABLE: Satisfacción Laboral.**  
**DIMENSIÓN 04. Relaciones sociales.**

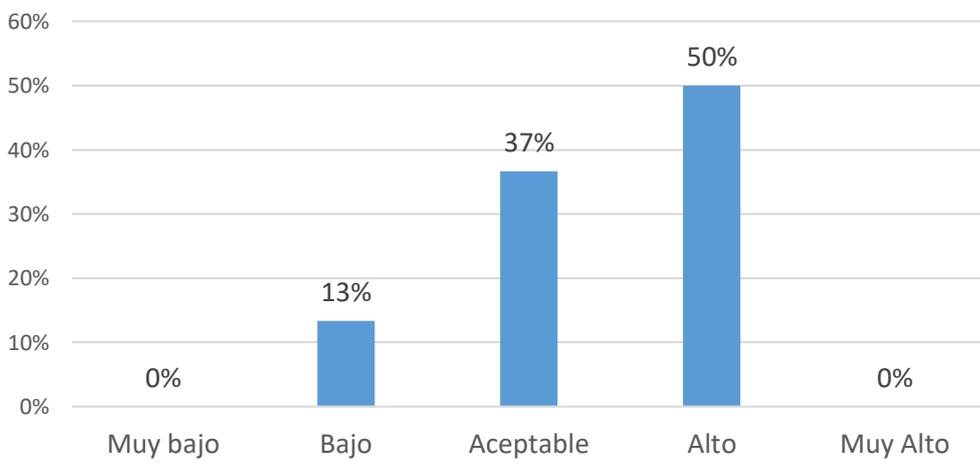
**Figura 16:** ¿El clima laboral de la entidad es agradable y permite generar compromisos y lealtad entre sus colaboradores y con la entidad?



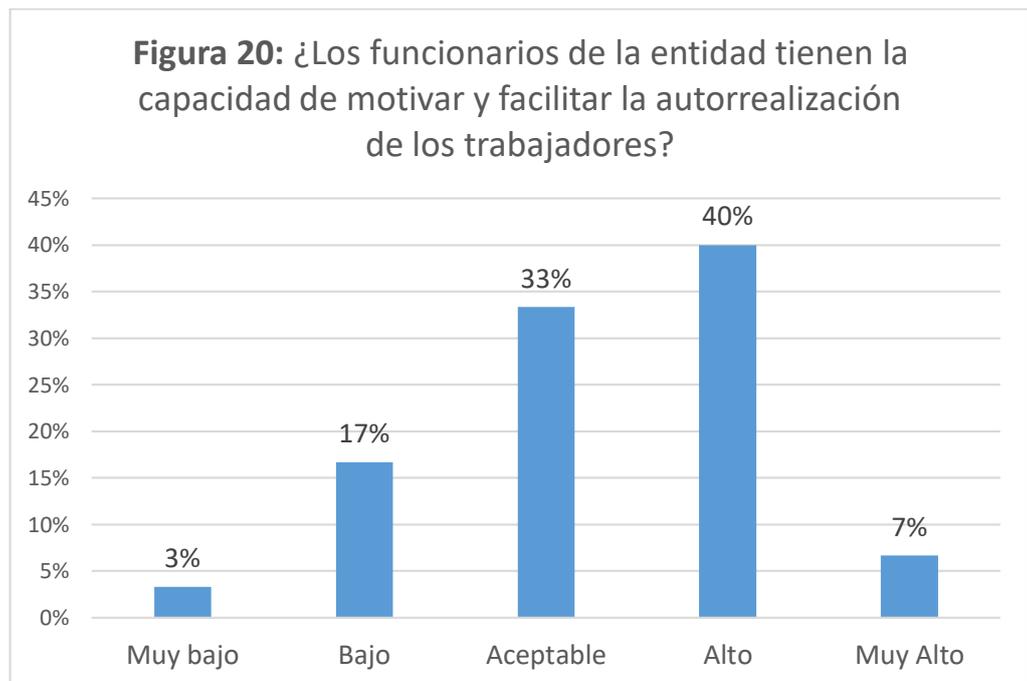
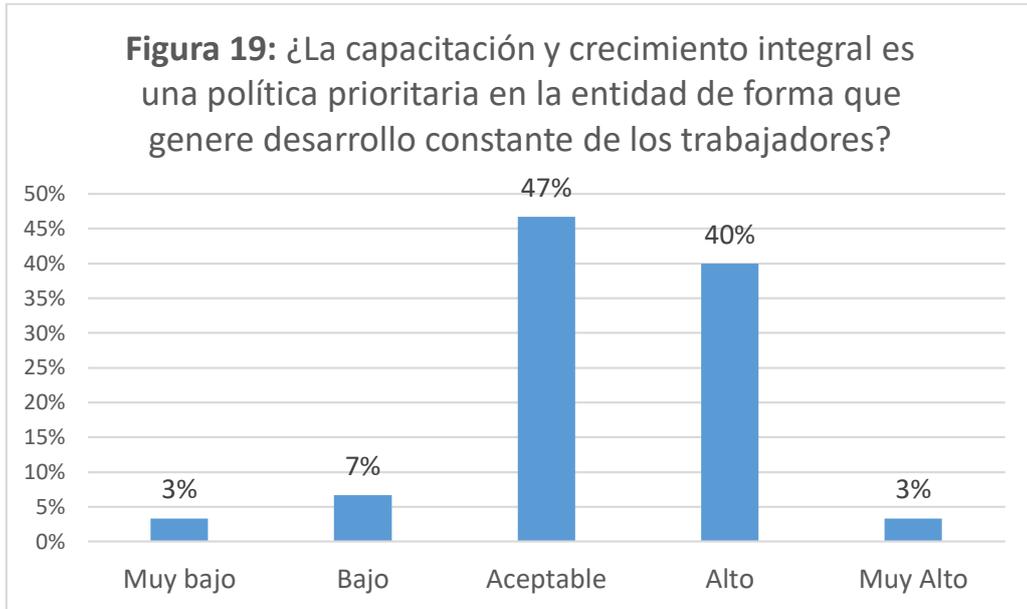
**Figura 17:** ¿En la entidad se practica la solidaridad y la colaboración entre sus integrantes a la hora de realizar su trabajo?



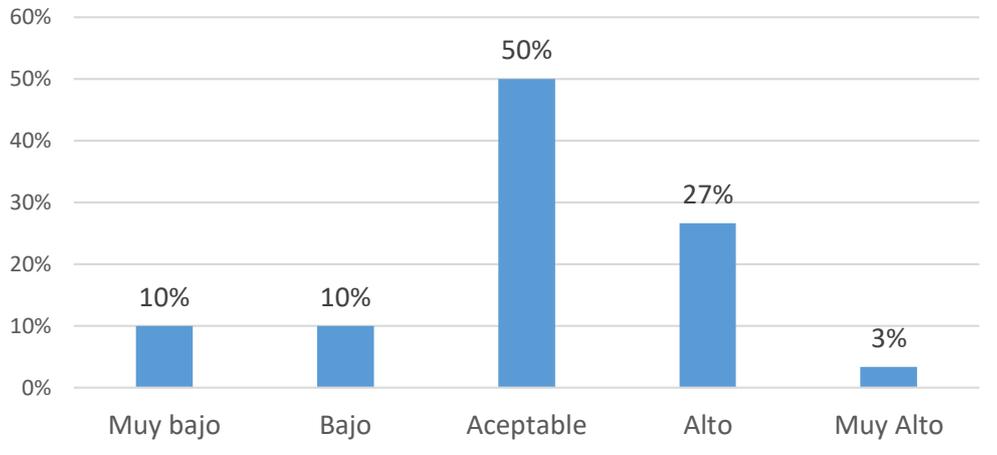
**Figura 18:** ¿Existe interrelación y comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo que genere apoyo mutuo en favor de la entidad?



**VARIABLE: Satisfacción Laboral.**  
**DIMENSIÓN 05. Desarrollo personal.**

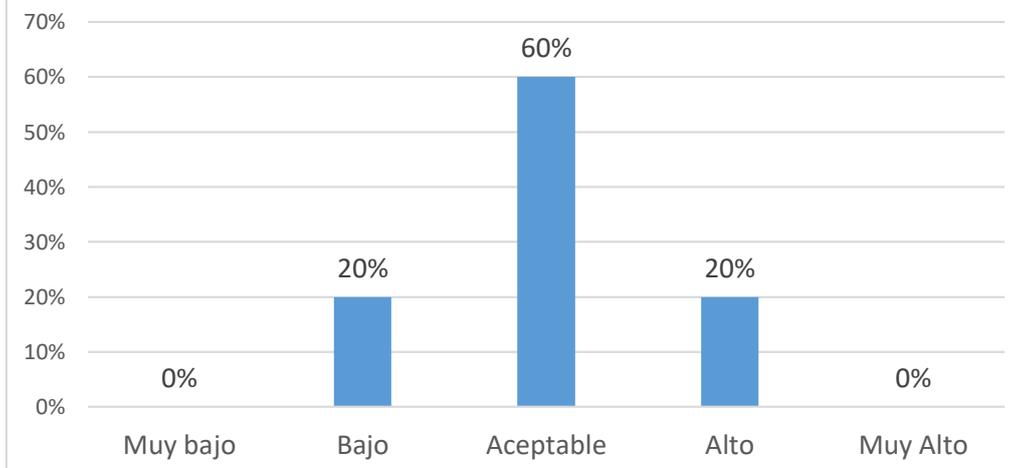


**Figura 21:** ¿En la entidad se fomenta el liderazgo entre los trabajadores y se genera el compromiso para el logro de los objetivos?

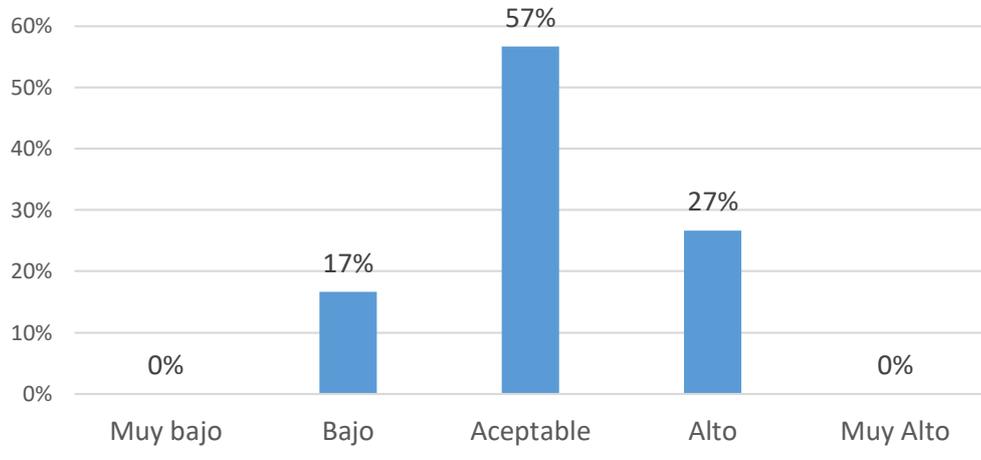


**VARIABLE: Satisfacción Laboral.  
DIMENSIÓN 06. Desempeño de tareas.**

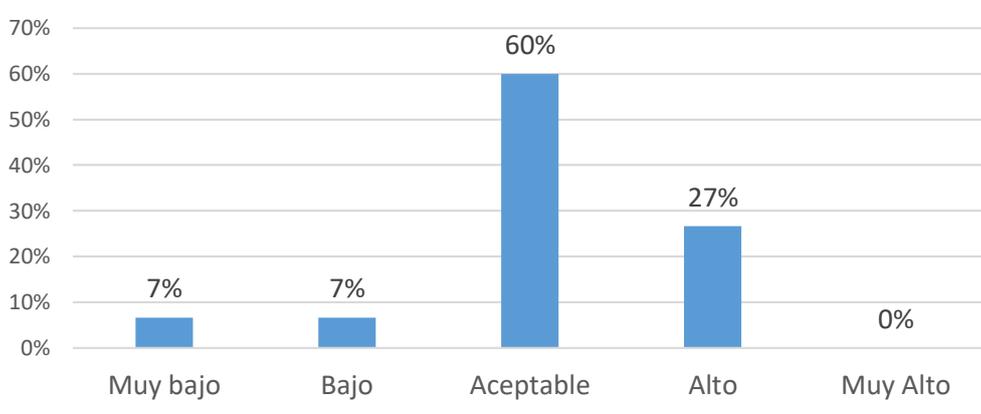
**Figura 22:** ¿Los colaboradores aportan a la productividad de la entidad desde el puesto que desempeña, agregando valor a la organización?



**Figura 23:** ¿La entidad facilita información adecuada a sus colaboradores y le brinda elementos para la realización de su trabajo?

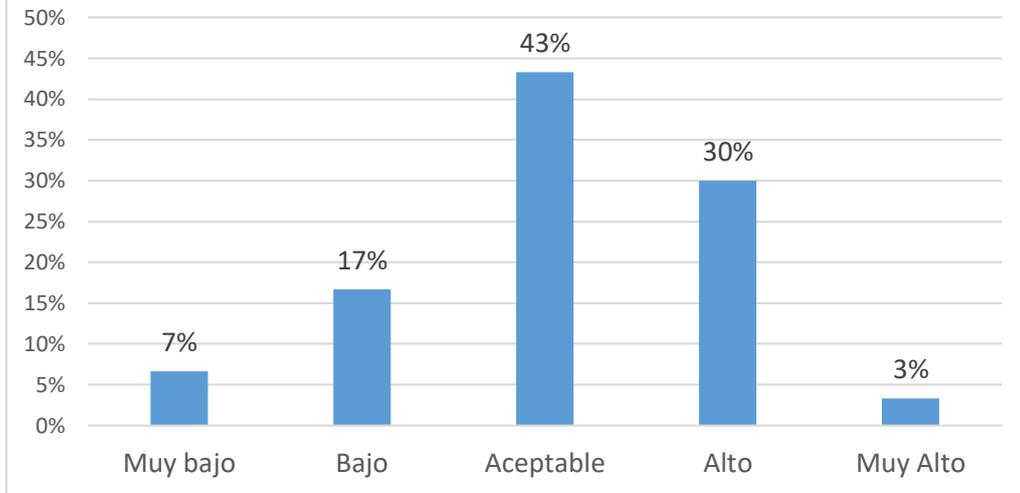


**Figura 24:** ¿La entidad ofrece un clima laboral acorde con los requerimientos de los trabajadores y el ambiente de trabajo permite aportar a la creación de valor?

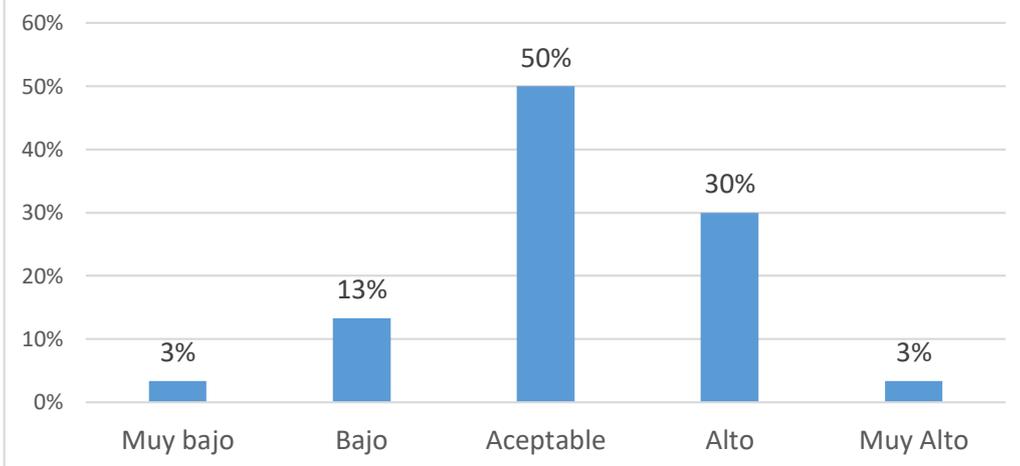


**VARIABLE: Satisfacción Laboral.**  
**DIMENSIÓN 07. Relación con la autoridad.**

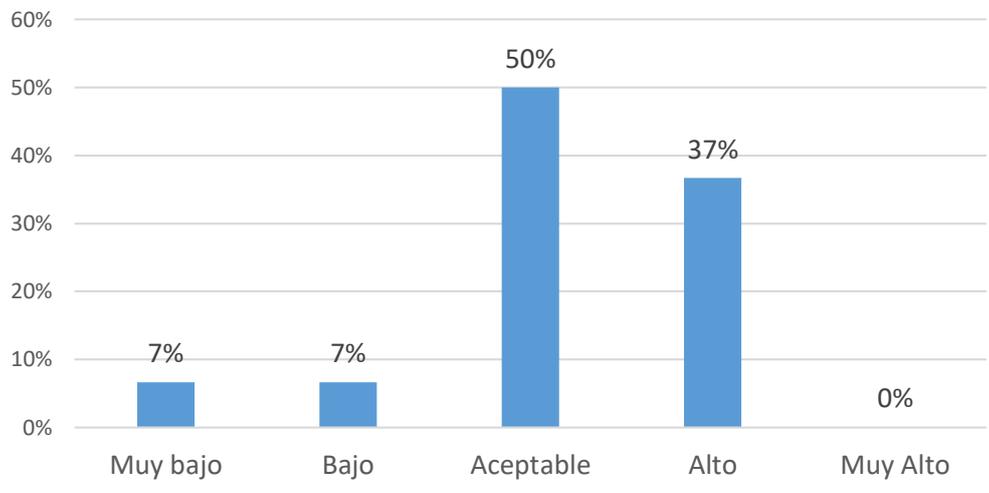
**Figura 25:** ¿Los funcionarios ediles ofrecen buen trato a los trabajadores, de forma que pueden tener la confianza y libertad para desarrollar sus labores?



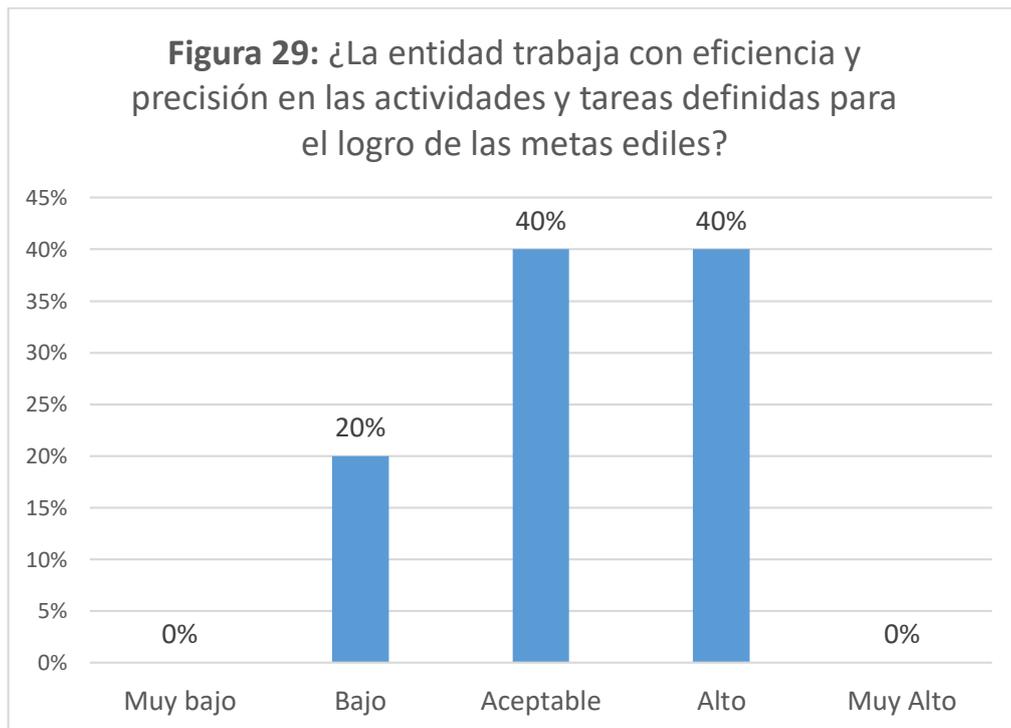
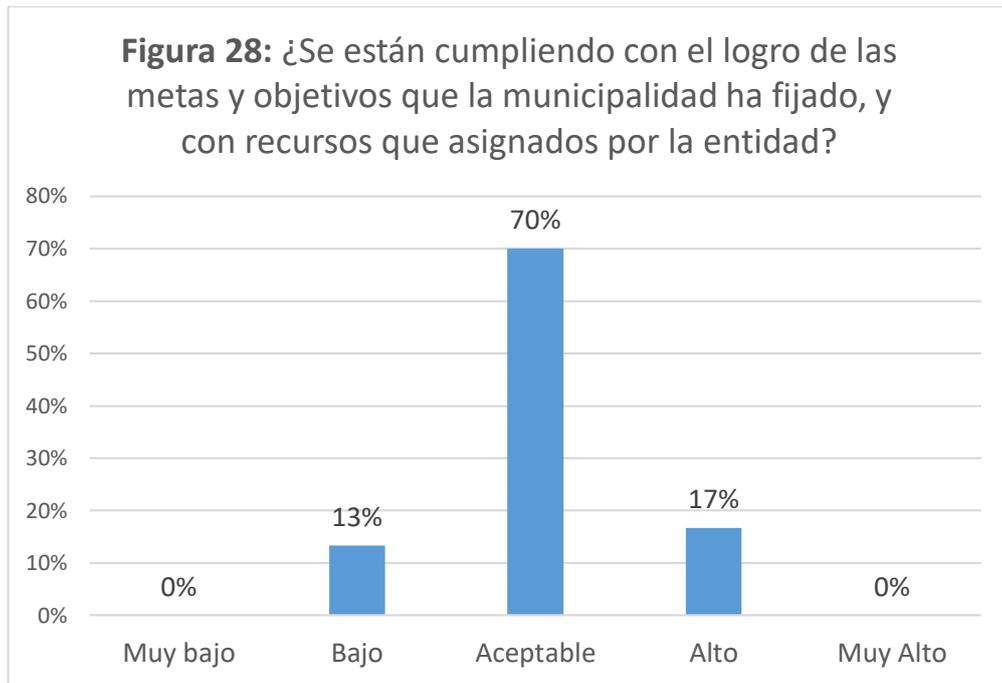
**Figura 26:** ¿La entidad respeta y valora a los trabajadores, de forma que los haga sentir un verdadero capital humano?



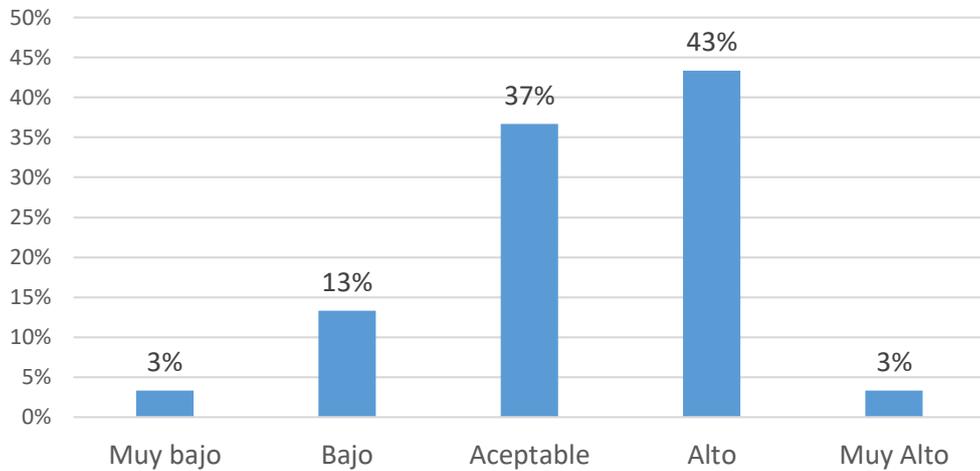
**Figura 27:** ¿Los funcionarios facilitan la generación de empoderamiento de los trabajadores de forma que estos puedan tomar decisiones en sus puestos?



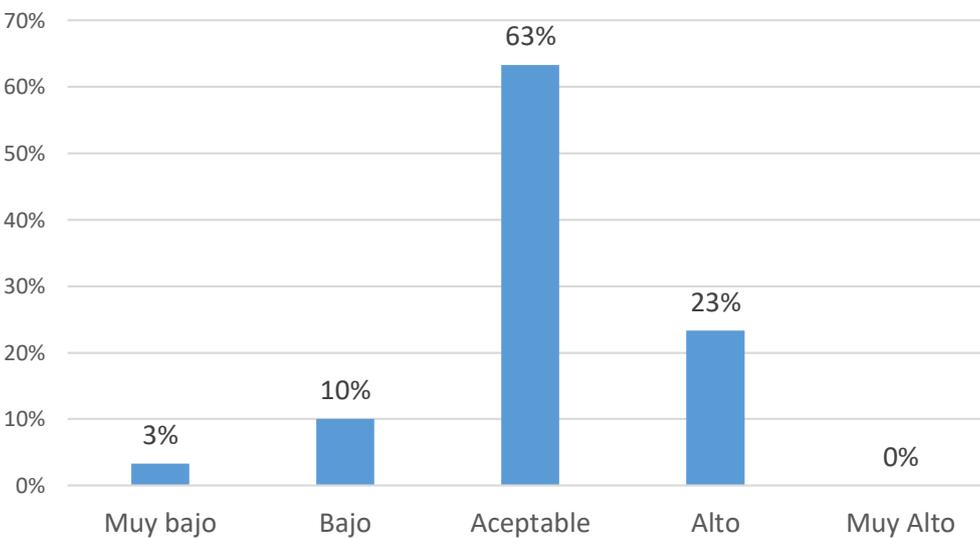
**VARIABLE: Productividad.**  
**DIMENSIÓN 01. Eficiencia.**



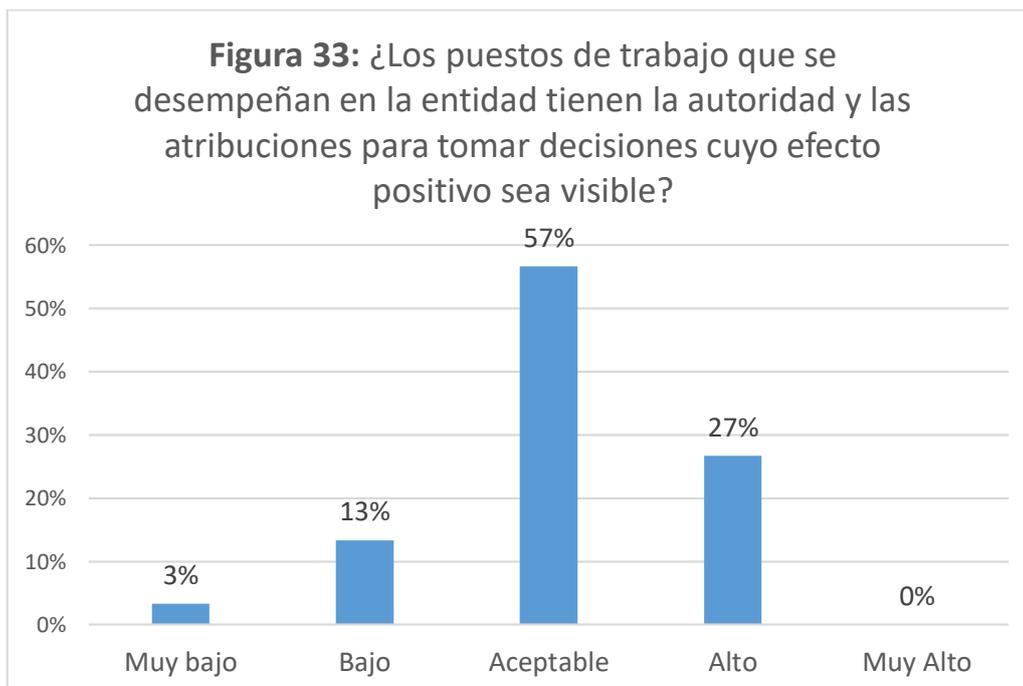
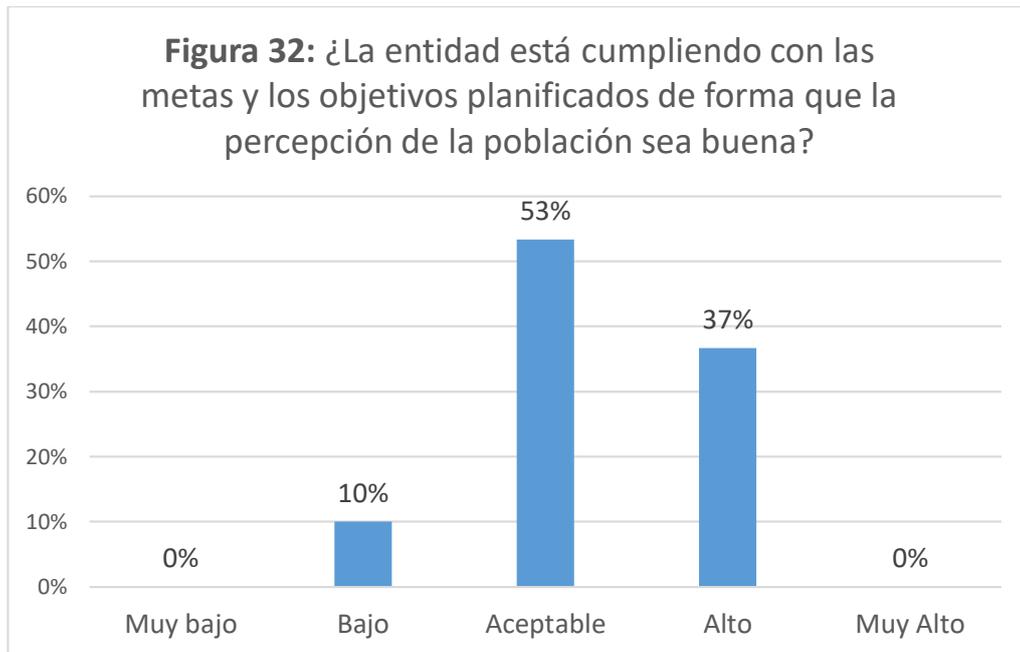
**Figura 30:** ¿Se operan bien las maquinarias y equipos, así como los recursos materiales ediles, de forma que se cumplen con los objetivos planificados?



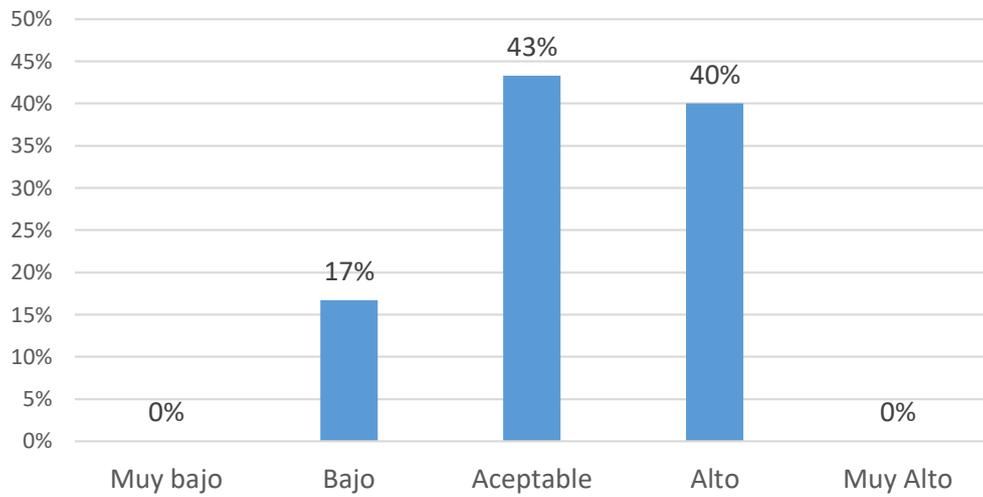
**Figura 31:** ¿La municipalidad logra los productos y/o servicios, a través de las actividades y tareas asignadas a sus colaboradores?



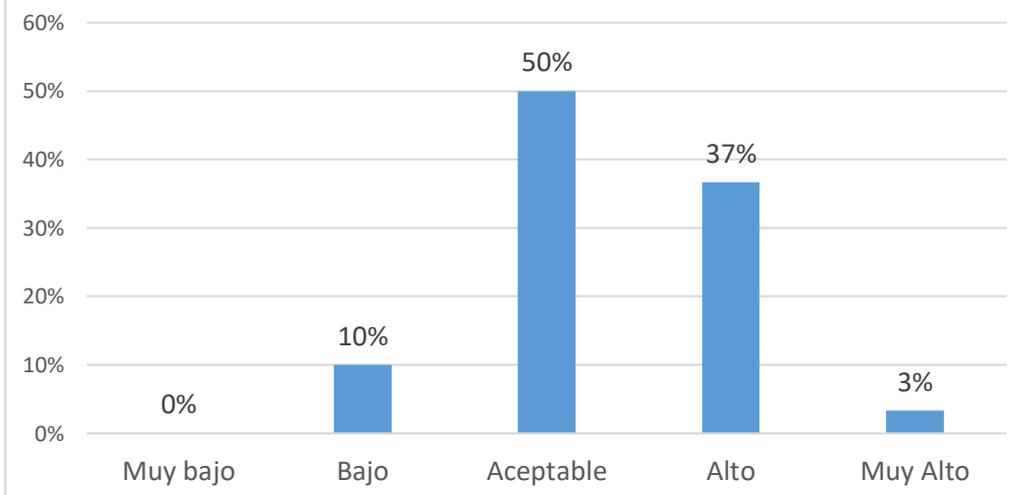
**VARIABLE: Productividad.**  
**DIMENSIÓN 02. Eficacia.**



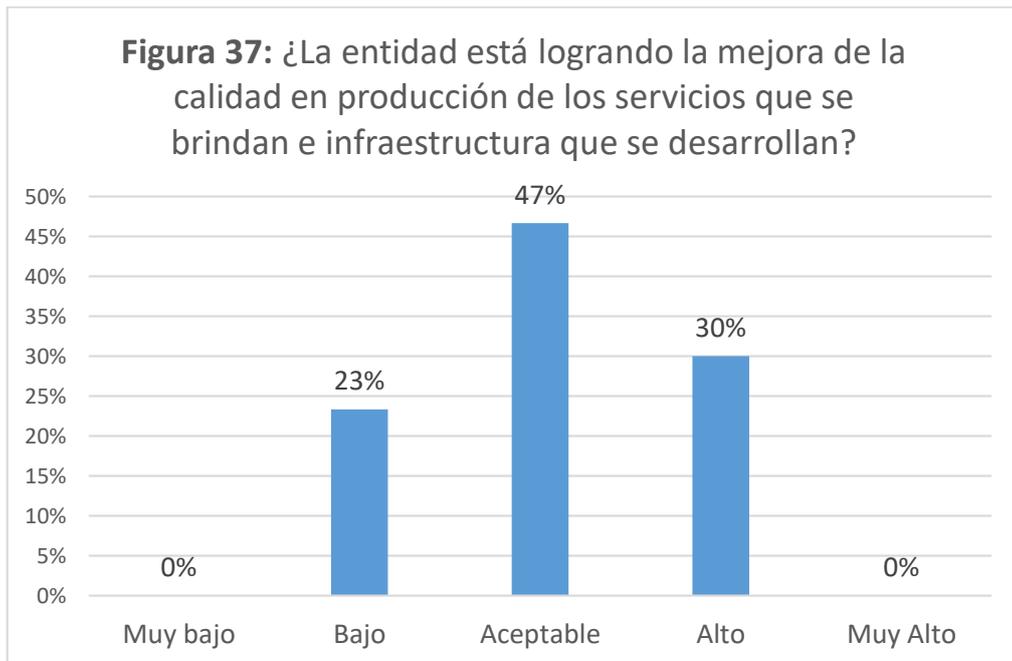
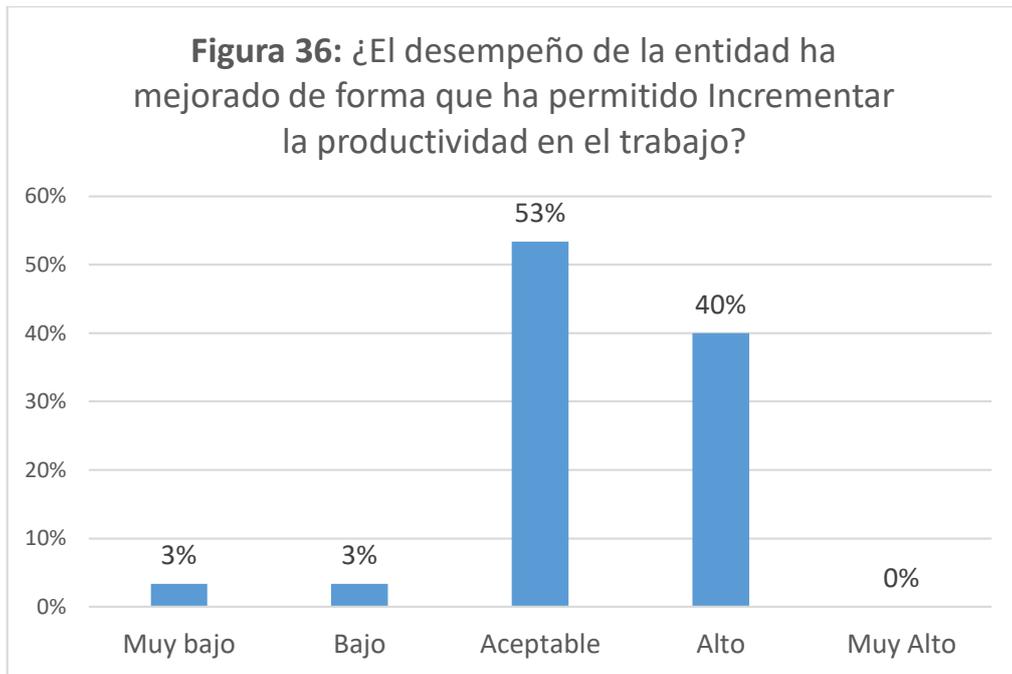
**Figura 34:** ¿La entidad cumple con los trabajos, actividades y tareas asignadas, en forma oportuna y se están reconociendo por la colectividad?



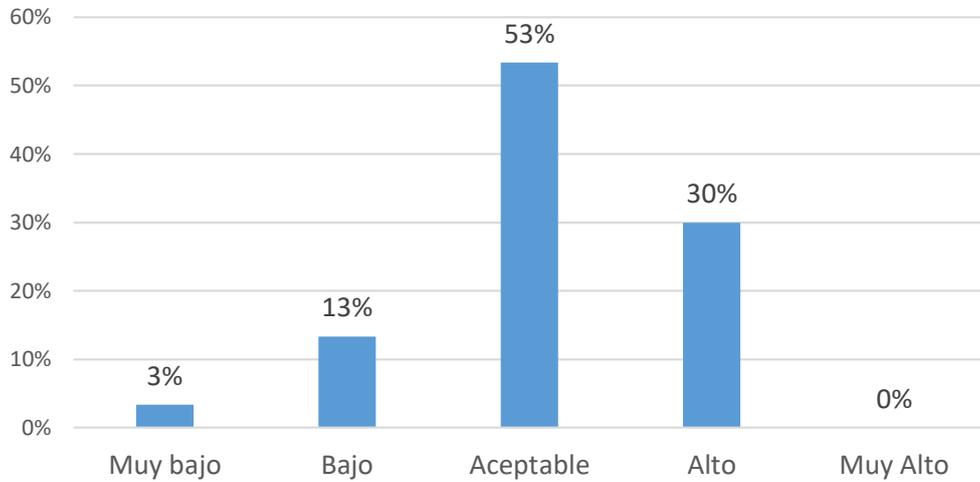
**Figura 35:** ¿Los colaboradores dominan sus competencias de los puestos de trabajo, los cuales se realizan con calidad?



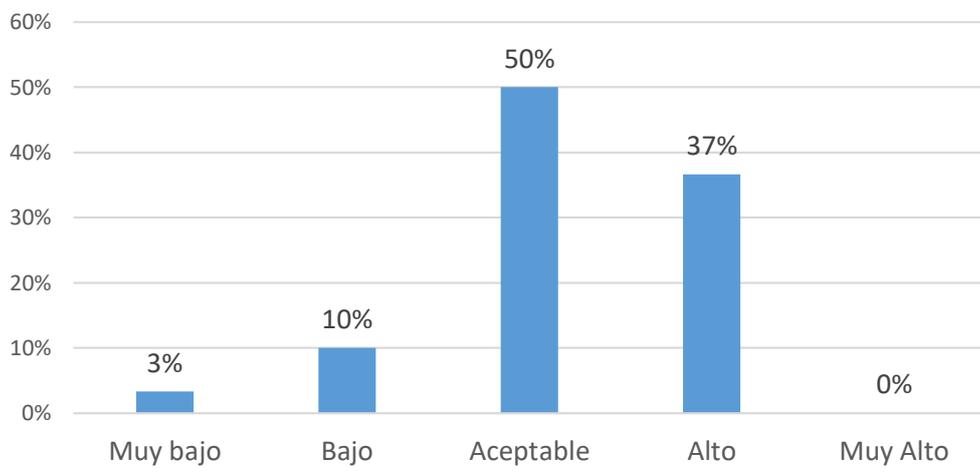
**VARIABLE: Productividad.**  
**DIMENSIÓN 03. Efectividad.**



**Figura 38:** ¿La entidad ha desarrollado la capacidad para asumir retos que le permiten ser mucho mejor percibida por la población?



**Figura 39:** ¿Los colaboradores de la entidad tienen la capacidad de responder al trabajo bajo presión hacia el logro de las metas y los objetivos institucionales?



## Anexo 10

### CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN INFORMADA

Habiendo determinado la muestra para el estudio: **“Satisfacción Laboral y Productividad en una Municipalidad Provincial, año 2022”**, a partir de sus colaboradores, con Técnicas de Muestreo No Probabilístico: por Conveniencia e Intencional.

Se hizo la selección de los participantes en función de sus competencias, y experiencias como parte del estudio no experimental, transversal y correlacional, a quienes se le expresó la necesidad de contar con su Consentimiento Previo, para brindar información para la investigación, sin embargo, se acordó que éste Consentimiento Informado no podría ser firmado en expreso, pues por el Estado de Emergencia y en Época de Post-Pandemia, hay limitadas reuniones presenciales, en tal sentido los convocados dieron su consentimiento de manera voluntaria, sin presión o algún tipo de condicionamiento pudiendo expresar libremente su opinión.

Además, se explicó que, la información será única y exclusiva en relación al tema de la Investigación, y que sólo servirá para el tratamiento de la información.

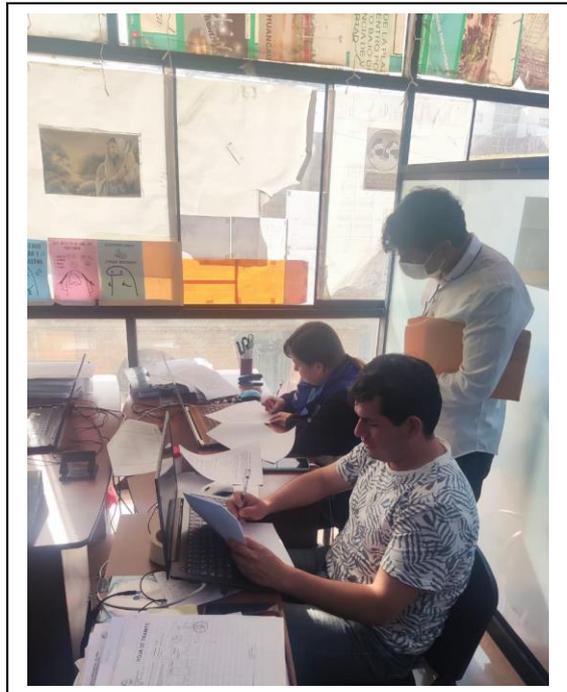
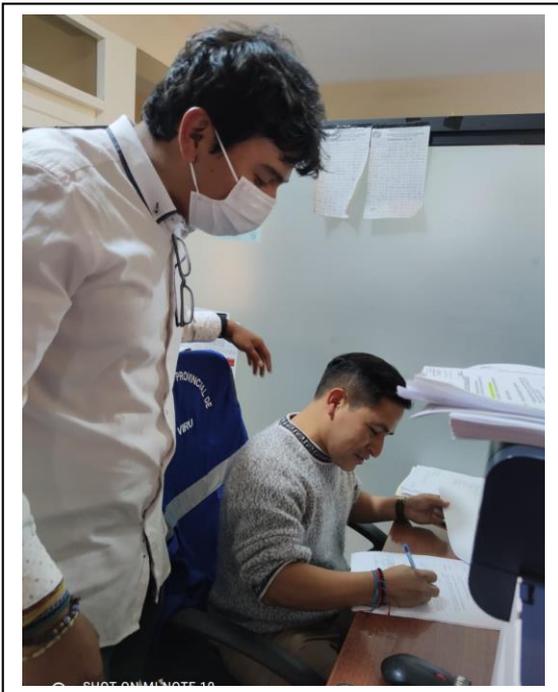
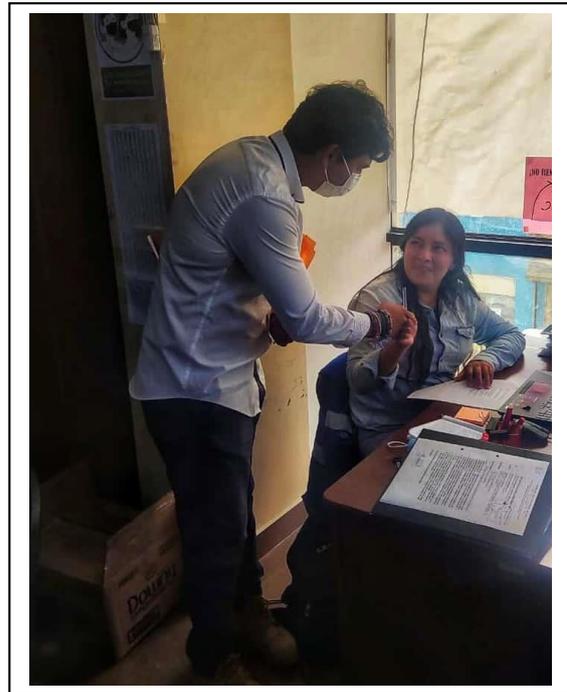
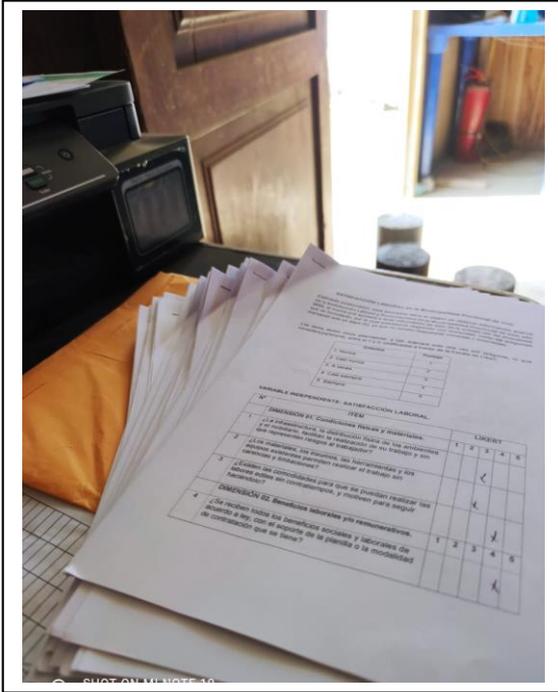
Nos presentamos y explicamos el desarrollo un estudio para conocer la relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad en la entidad, a través de dos encuestas que buscan conocer sus puntos de vista con respecto a las variables mencionadas, así como aquellas acciones que podrían coadyuvar a mejorar su situación, por lo cual les solicitamos contestar los cuestionarios, a partir de estar de acuerdo en participar del estudio.

¡Se agrade por su participación!

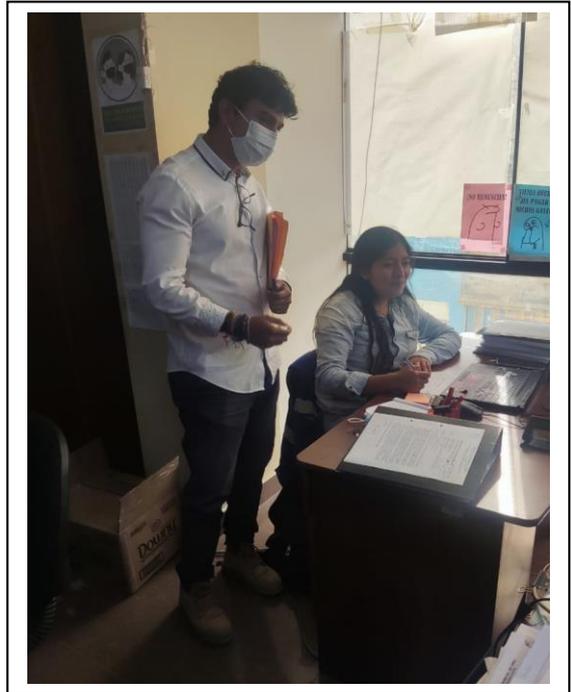
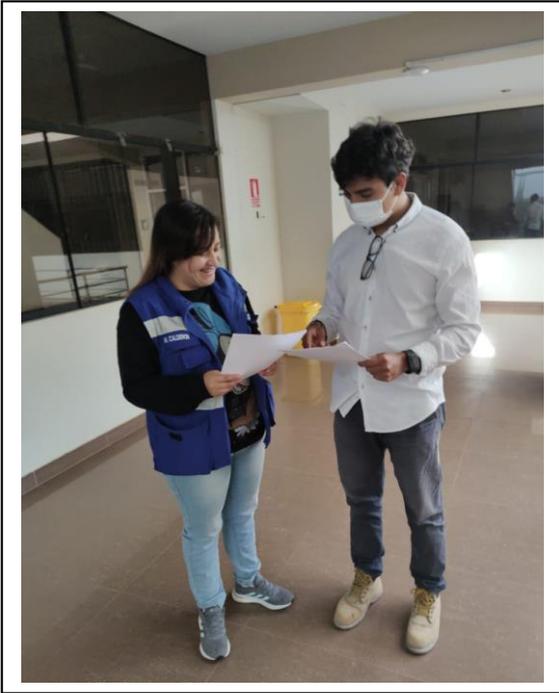
Bach. Mendoza Castillo, Erik Jack

## Anexo 11

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN



**Colaboradores en una Municipalidad Provincial,  
respondiendo a las encuestas.**





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción Laboral y Productividad en una Municipalidad Provincial, año 2022", cuyo autor es MENDOZA CASTILLO ERIK JACK, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS <b>DNI:</b> 23854868 <b>ORCID</b> 0000-0002-5514-6707	Firmado digitalmente por: EDWARDSAE el 21-08- 2022 15:10:27

Código documento Trilce: TRI - 0369734