



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Satisfacción y productividad laboral, en la unidad de
abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Canto Acevedo, Kennedy Alex (orcid.org/0009-0000-1010-221X)

ASESORES:

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (orcid.org/0000-0001-8910-222X)

Dra. Cueva Rodriguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

A la memoria de mi madre por haberme inculcado la perseverancia y el coraje de seguir adelante día a día a pesar de los tropiezos y dificultades de la vida.

Agradecimiento

A mi asesor y a cada uno de los docentes la UCV que transmitieron sus conocimientos para mi logro académico, así como también a todas las personas que participaron del estudio, su aporte fue fundamental para llevar a cabo y concluir esta investigación.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción y productividad laboral, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.", cuyo autor es CANTO ACEVEDO KENNEDY ALEX, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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.

LIMA, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS DNI: 40086182 ORCID: 0000-0001-8910-222X	Firmado electrónicamente por: FNOLAZCOLA el 03- 01-2024 06:38:08

Código documento Trilce: TRI - 0716727



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CANTO ACEVEDO KENNEDY ALEX estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción y productividad laboral, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KENNEDY ALEX CANTO ACEVEDO DNI: 41104956 ORCID: 0009-0000-1010-221X	Firmado electrónicamente por: KCANTOA el 03-01- 2024 10:42:29

Código documento Trilce: TRI - 1454568

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	25
IV. CONCLUSIONES	31
IV. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Medidas de frecuencia de la variable satisfacción	20
Tabla 2 Medidas de frecuencia de la dimensión factores extrínsecos	20
Tabla 3 Medidas de frecuencia de la dimensión factores intrínsecos	20
Tabla 4 Medidas de frecuencia de la variable productividad laboral	21
Tabla 5 Medidas de frecuencia de la dimensión eficiencia	21
Tabla 6 Medidas de frecuencia de la dimensión eficacia	22
Tabla 7 Prueba de correlaciones Rho de Spearman	23
Tabla 8 Valores fuerza de correlación Rho de Spearman	23

Índice de gráficos

	Pág.
Figura 1: Esquema de la investigación	15

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción y la productividad laboral, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023. Metodológicamente, del tipo básica, descriptiva, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, seccional y correlacional. La población conformada por 70 trabajadores de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023. La muestra fue no probabilística e intencional y correspondió a una muestra censal de 70 trabajadores. Para conseguir la información se usó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos tipos de cuestionarios estructurados con escala Likert, validados mediante “juicio de (03) expertos”, asimismo, se realizó la prueba de fiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach obteniendo un resultado altamente fiable para cada variable en estudio. El procesamiento y análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS Statistics. Como resultados se evidenció que el 51.4% siente una satisfacción laboral de nivel regular y 51.4% percibe la productividad laboral en un nivel alto, asimismo, como conclusión, se determinó un coeficiente de relación 0.417** y un nivel de significancia de 0.000 demostrándose una correlación media de las variables satisfacción-productividad laboral.

Palabras clave: Satisfacción, productividad laboral, eficiencia, eficacia.

Abstract

The general objective of this research was to determine the level of relationship between satisfaction and work productivity, in the supply unit of an executing unit in Lima, 2023. Methodologically of the basic descriptive type, quantitative approach, non-experimental, sectional and correlational design. The population made up of 70 workers from the supply unit of an executing unit in Lima, 2023. The sample was non-probabilistic and intentional and corresponded to a census sample of 70 workers. To obtain the information, the survey technique was used and two types of structured questionnaires with a Likert scale were used as instruments, validated by "judgment of (03) experts", likewise, the reliability test of the instruments was carried out using Cronbach's Alpha. obtaining a highly reliable result for each variable under study. Data processing and analysis was carried out with the statistical software SPSS Statistics. The results showed that 51.4% feel a regular level of job satisfaction and 51.4% perceive work productivity at a high level. Likewise, as a conclusion, a relationship coefficient of 0.417** and a significance level of 0.000 were determined, demonstrating a average correlation of the job satisfaction-productivity variables.

Keywords: Satisfaction, work productivity, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones en medio de la modernidad global buscan alcanzar estándares de calidad, productividad y competitividad, para ello necesitan contar con personal que se sienta satisfecho con su trabajo y que pueda contribuir al aumento de la productividad, contrarrestando sus consecuencias, que pueden cuantificarse en pérdidas económicas, retrasos y fallos en la producción, incumplimiento de objetivos y metas establecidas. En España la consultora Hays realizó el estudio “Guía del Mercado Laboral 2022”, luego de superado el periodo de inestabilidad el mercado laboral pierde fuerza, según los resultados el 54% de españoles sienten gran insatisfacción con sus trabajos (Marín, 2022). En Latinoamérica en México, la satisfacción laboral de los ciudadanos ha decaído en comparación al año anterior llegando a cifrarse en un 33% de trabajadores insatisfechos, según resultados del estudio de salario monetario vs salario emocional realizado por la plataforma de gestión de Capital Humano Rankmi (Hernández, 2023).

Por otro lado, en Chile, mediante el Índice de Calidad de Vida (ICV 2022) estudio de opinión pública realizado por la multinacional SODEXO y aplicado a una muestra de 1213 trabajadores, resaltó un 31% de insatisfechos, retrocediendo 10% en comparación con el año pasado (Guillou, 2022). En Colombia, la consultora Plurum realizó un estudio de consultoría en Gestión Humana, donde reportaron un 80% de empleados colombianos que no están satisfechos con sus trabajos (Montes, 2019). En el medio nacional, en convivencia con una alta tasa de informalidad y falta de motivación laboral, la realidad respecto a la satisfacción laboral no es del todo favorable, según cifras reveladas en el último estudio de satisfacción laboral nacional de Ackermann International realizado en nuestro país, solo el 24% siente que es feliz en su empleo (Ibarra, 2020).

Con respecto a la “productividad laboral” en el ámbito internacional, España es el país que tiene la productividad más baja de las grandes potencias del euro, la capacidad productora de bienes y servicios atraviesa dificultades las últimas dos décadas, contrastándose con los datos estadísticos de La Oficina Europea de Estadística - Eurostat 2022, se evidencia que España alcanzó 16.5 puntos por debajo del promedio de productividad laboral de la eurozona, y 8.2 puntos menos que el promedio de los 27 de la unión europea (Cabrera, 2022). En Latinoamérica México presenta una caída en el índice de productividad tras superar la pandemia vivida,

hecho reflejado en el estudio desarrollado por la “Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos” (OCDE) del cual este país es integrante, los datos demuestran que el PIB por hora de trabajo descendió en comparación del año prepandémico 2019, y en la actualidad se ubica en un 4.1% y su crecimiento es lento desde el año 1995, con tan solo 0.1% como promedio anual (Cantillo, 2023).

En Chile las cifras presentadas por la Comisión Nacional de Productividad (CNP) según el Informe Anual 2021, la productividad ha presentado un descenso desde el año 2000, el cual demuestra su lento crecimiento anual con 0.1% el último año, añorando las buenas épocas de los 90 que en promedio su crecimiento era de 2.3%, confirmándose que la productividad laboral chilena se ha estancado durante la última década (Ramírez, 2022). Por el lado de Colombia, la OCDE reveló datos sobre los países integrantes que tienen mayor productividad en cuestiones laborales, tomando como indicador el PIB del año 2020, el cual resulta elevado con su récord aproximado de un 4%, ubicando a Colombia como el país más improductivo y con la jornada laboral más extensa que el resto (Gutiérrez, 2023).

Lo que concierne al medio nacional, de acuerdo al estudio realizado por el “Instituto Peruano de Economía” (IPE), la productividad laboral del Perú descendió al nivel más bajo de los últimos cuatro años, situación complicada más aun que el PBI 2023 resultará menor al 2022 (Terranova, 2023). A nivel local en medio de la informalidad laboral, centrándonos en una entidad pública donde coexisten diversos regímenes laborales, meritocracia echada al olvido, primando el poder político y las influencias, aunado a la inestabilidad laboral, jornadas largas y carga laboral estresante, diríamos que se forman un cúmulo de factores que influyen en la satisfacción del trabajo para cualquier empleado y en su productividad, generando consecuencias medibles a finalizar el año fiscal, con un resultado deficiente en su ejecución presupuestal producto de no haber alcanzado objetivos y metas trazadas.

Esta investigación tuvo justificación teórica en base a los enfoques y teorías propuestas de diversos autores hasta la actualidad, que buscan dar respuesta al fenómeno de la satisfacción que siente un trabajador en su puesto de labores para mejorar su desempeño, asimismo, las teorías relacionadas con el incremento de la productividad, que permitirán comprobar sus postulados y cuyos resultados servirán de base científica para futuras investigaciones con similitud de variables. Su justificación práctica radicó en nuestro medio aplicado en una entidad pública donde es más evidente la insatisfacción laboral y falta de productividad, cuyos resultados

podrán contribuir a fomentar prácticas de bienestar y satisfacción para sus trabajadores con visión de mejorar sus condiciones laborales y así puedan incrementar su productividad. Como justificación metodológica se aplicó el método científico con enfoque cuantitativo, tipo básica y descriptivo buscando ampliar el conocimiento científico y teórico de la problemática, y mediante la aplicación de cuestionarios y procesamiento de la información se determinó el nivel de relación existente entre las variables en estudio.

De acuerdo a los argumentos expuestos, se propuso esta investigación del cual respecto a la identificación y formulación de sus variables y dimensiones, se planteó como problema general ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la “satisfacción” y la productividad laboral, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023?; asimismo los problemas específicos a) ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la satisfacción y la eficiencia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023?, y b) ¿Cuál es el nivel de relación existente entre la satisfacción y la eficacia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023?.

El objetivo general de esta investigación fue determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción y la productividad laboral, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023; asimismo, sus objetivos específicos: a) Determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción y la eficiencia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023; y b) Determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción y la eficacia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.

Como hipótesis general se formuló, H_a : Existe relación entre la satisfacción y la productividad laboral, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023; asimismo, las hipótesis específicas a) H_a : Existe relación entre la satisfacción y la eficiencia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023; y b) H_a : Existe relación entre la satisfacción y la eficacia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Al respecto, sobre la búsqueda de antecedentes que sirvieran de base para la elaboración del marco teórico para esta investigación, se revisó material bibliográfico de libros, tesis y artículos de revistas científicas internacionales como nacionales de alto impacto, relacionadas con las variables en estudio, encontrándose investigaciones con variables independientes y en conjunto que son materia de estudio, dichas investigaciones con aproximaciones a nuestro tema de investigación.

En el ámbito internacional, empezando con la primera variable, iniciamos por Indonesia, con Ibrahim (2019) con el objetivo de examinar los agentes influyentes de satisfacción sobre el rendimiento laboral. En su metodología utilizó los números y la estadística, por ello se enmarcó en el enfoque cuantitativo, básica, con diseño explicativo. Con 133 empleados como población y un muestreo aleatorio proporcional, consideró un total de 100 empleados utilizando la encuesta a través de cuestionarios para el levantamiento de la información. Como resultados, resalta que la satisfacción en el trabajo posee una influencia positiva frente al rendimiento laboral. A modo de conclusión general, afirma que los factores de satisfacción laboral como: trabajo en sí, líder, promoción y ambiente laboral tienen un efecto positivo y significativo respecto al rendimiento laboral y el factor promoción tiene un efecto positivo, pero no significativo.

Por el lado de Latinoamérica, en Brasil, Steil et al. (2022) propusieron el objetivo de estudiar el tipo de relación que engloba “la satisfacción laboral” y sus dimensiones. Con enfoque cuantitativo correlacional, una muestra no probabilística de 252 profesionales de TI de organizaciones privadas y públicas, los cuales fueron encuestados. Como resultados solo la dimensión “compañeros” presentó puntuación media alta, en general las dimensiones: compañeros, liderazgo, ascenso y naturaleza del trabajo no muestran correlación alguna con la retención de los profesionales TI caso contrario que sí se demostró con la dimensión salario. En conclusión, manifiestan que el salario tiene influencia sobre la “satisfacción laboral” de los trabajadores que igualmente impactan en su retención por parte de las Organizaciones TI.

En Perú, a nivel de provincia estuvo Amasifuen et al. (2022) propusieron el objetivo de identificar el nivel de relación presente entre las variables propuestas. Con una metodología tipo básica, cuantitativa y correlacional-descriptivo, con diseño no experimental y longitudinal. Como población y muestra determinaron 174 trabajadores

de un municipio, utilizaron las encuestas con dos instrumentos diferentes. Como resultado demostraron que el 43% del personal siente un nivel alto de satisfacción laboral, concluyen que las variables propuestas en el estudio tienen correlación positiva en un nivel bajo.

En Lima estuvo Millones (2022) con su objetivo de establecer entre las variables propuestas el tipo de relación existente. Con metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y tipo correlacional. Como población determinó al personal de enfermería del complejo hospitalario, con una muestra por conveniencia de 331 enfermeros a los cuales se encuestaron. Sobre los resultados se evidenció que las condiciones de trabajo físicos y psicológicos se relacionan desfavorablemente con la satisfacción intrínseca, y por el contrario la condición social está relacionada favorablemente con la satisfacción extrínseca. Concluye que la satisfacción laboral no está relacionada en todos los casos con las condiciones laborales.

De la misma forma, en Lima Moreno (2022) con el objetivo trazado en encontrar la relación que existe entre la variable “satisfacción laboral” y el “rol productivo de los trabajadores”. Utilizó una metodología básica, cuantitativa y nivel correlacional. Con una muestra no probabilística de 82 colaboradores. Luego de aplicar el instrumento de medición la encuesta, mediante cuestionario, obtuvo como resultado que el 50% siente una satisfacción de nivel medio, por razones de espacio laboral no adecuado y falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado, y un 52.4% tienen un nivel medio de productividad. Como conclusión final afirma que existe relación significativa de 0.860 entre ambas variables.

Por el ámbito internacional, respecto de la segunda variable en la India se encontró a Gomathy (2022) con su objetivo de establecer el efecto causado entre ambas variables de estudio. Su metodología tuvo enfoque cuantitativo, la muestra fue conveniente de 200 trabajadores de instituciones médicas autónomas del Punjab, quienes recibieron 2 tipos de cuestionarios como instrumentos, uno para cuantificar los diversos factores influyentes en la “satisfacción” y rendimiento de los trabajadores. El segundo instrumento sirvió para recopilar los datos demográficos en general. Luego de realizar el proceso estadístico con la información recopilada, los resultados muestran que factores como el nivel de remuneración, beneficios, promoción, calidad, liderazgo y relaciones sociales influyen en la satisfacción de los trabajadores. A modo de conclusión describe si el factor seguridad del trabajo es mejorado, los niveles de productividad se incrementarán.

En Latinoamérica, en México se encontró a Rodríguez et al. (2020) con el objetivo de estudiar la repercusión de la motivación laboral como elemento de pronóstico para el incremento productivo de los empleados, mediante un diagnóstico empresarial. La metodología se basó en investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y correlacional. Con una muestra no probabilística del nivel operacional de 12 trabajadores, aplicaron el cuestionario elaborado en base a escala Likert, para recoger la información. Los resultados reflejaron que un alto porcentaje declara que no reciben motivación alguna para incrementar la productividad, asimismo, otro grupo de porcentaje alto muestran desánimo frente a sus compañeros. Concluyen que la motivación tiene un efecto positivo frente al aumento de la productividad.

En Colombia Brito (2020) su objetivo propuesto fue determinar los criterios del recurso humano sobre la productividad. Con metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental y seccional. Su población se conformó por 150 trabajadores de 3 fundaciones, determinándose en la muestra la misma cantidad, resultando ser del tipo censal a las cuales se aplicaron encuestas mediante cuestionario estructurado para recolectar la información, luego de aplicar la estadística descriptiva se obtuvieron los siguientes resultados: eficiencia, eficacia y efectividad se relacionan con los criterios encontrados como productividad del recurso humano con 34,00%, 44,67% y 32,00% respectivamente. Concluye que mediante estos criterios se incrementa la productividad del recurso humano.

En Perú, a nivel de provincia estuvo Mendoza (2022) quien propuso como objetivo establecer qué relación se halla entre las dos variables de estudio. Con metodología de investigación pura, con visión cuantitativa, de nivel correlacional y seccional. Con una muestra de 33 trabajadores no probabilística, se utilizaron 2 tipos de instrumentos para recoger los datos mediante encuesta. Luego de procesar la información se obtienen como resultados que un 51% declara que la satisfacción laboral es tolerable y un 51% declara una productividad adecuada. Como conclusión general, confirma un 0.509** de correlación siendo directa y mesurada entre satisfacción-productividad.

En Lima se encontró a Rodríguez & Inca (2021) quienes establecieron como objetivo determinar la relación de las variables propuestas en estudio. Aplicaron una metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental y de nivel correlacional. Como población establecieron 86 empleados y la muestra fue de 70 empleados. Aplicaron

encuesta mediante cuestionarios como instrumentos. Como resultado, hallaron que un 35.2% presentan satisfacción laboral en nivel alto y el 42.3% declaran la productividad en un nivel alto. Demostraron que las variables presentan una moderada correlación con 0.618** y concluyen que si existe relación entre las mismas.

Respecto de la primera variable “satisfacción” en términos laborales coexisten con el transcurso del tiempo diversos enfoques y explicaciones que tienen aproximaciones en su definición; es así que se puede definir como una condición de placer o estado favorable que se obtiene mediante la consecución de ciertos factores dentro de una organización, las cuales motivan la felicidad y bienestar del trabajador (Álvarez et al., 2023). Representa la actitud en el trabajo que demuestra una persona, esta actitud se basa en principios y valores que desarrolla el trabajador al realizar una labor (Cabay et al., 2022). Es la relación de diversos factores particulares que tiene una organización que, en conjunto con las estrategias motivacionales existentes, entusiasmarán al trabajador en la mejora de su eficiencia para lograr óptimos niveles de productividad (Romo, 2023); por último, satisfacción está referida a la conducta favorable que tienen las personas sobre sus trabajos dentro de su entorno laboral (Aulia & Tedi, 2018).

Bajo el contexto general sobre la satisfacción, siendo una condición emocional motivada por la consecución de diversos factores existentes en un entorno de trabajo, es que abordaremos las teorías motivacionales para aplicarse como base de sustento en la presente investigación; siendo una de las primeras teorías motivacionales la que surgió en el año 1943 en Estados Unidos, con el principal exponente de la psicología humanista Abraham Maslow con su “Teoría de la jerarquía de necesidades”, quien plantea que todo ser humano tiene necesidades jerarquizadas por satisfacer las cuales serán priorizadas en forma piramidal. Esta es una teoría psicológica donde se describen ordenadamente las necesidades humanas, que relaciona el desarrollo personal, con la motivación, puesto que toda persona estará motivada para lograr su objetivo de satisfacer cada necesidad que le vaya surgiendo, que van de lo simple a lo complejo (Hamra, 2020).

Así también, representa una teoría psicológica que explica sobre aquellos factores que una persona considera primordial para su bienestar, sin embargo, está centrada en la forma y las razones de satisfacer estos deseos más que en las propias necesidades (Showkat & Sakthivel, 2022). Por otro lado, esta teoría manifiesta que

una persona que escala en el nivel de la pirámide no antepondrá inmediatamente necesidades del nivel inferior, solo podría priorizarla nuevamente en caso que aquellas no estuvieran satisfechas, para lo cual tendrá que volver a suplirlas, lo que supone un retroceso solo de forma temporal (Domínguez & Vega, 2023).

Otra teoría sobre la motivación surge en 1959 con Frederick Herzberg, psicólogo estadounidense, con su teoría bifactorial o motivación-higiene, investigación que proponía identificar las causas por las cuales el personal pudiera sentirse satisfecho e insatisfecho con su puesto de labores, a dichas causas las agrupó en dos factores según las necesidades del trabajador; un grupo denominado como higiénicas que refieren aspectos psicológicos y del espacio físico de un lugar de trabajo y otro grupo de necesidades llamado motivacionales que hacen referencia a las condiciones propias del trabajo.

Su creador sostiene la relevancia en darle valor a los deseos de satisfacción en el trabajo, concluyendo que la eliminación de los factores que generan la insatisfacción no necesariamente hace considerar que el trabajo sea satisfactorio. Considera dos tipos de factores: los higiénicos relacionados a contrarrestar la insatisfacción cuando están presentes, sin embargo, no causan motivación que corresponden al ambiente físico y aspectos psicológicos relacionados al trabajo y otro contrario denominado factores motivacionales contenidos dentro del mismo trabajo que conllevan a la generación de motivación y por ende la consecución de satisfacción laboral (Merchán & Vera, 2022).

La teoría de Herzberg se enfoca en la gestión administrativa de una organización, en la cual se analiza el comportamiento de los trabajadores, dependiendo de la satisfacción o insatisfacción al interior de la propia organización. Un empleado será más productivo si está mejor motivado, por lo que existe relación de la satisfacción laboral frente al incremento de la productividad (Montalvo et al. 2023). Mediante esta teoría se estudiaron los comportamientos y su vínculo en la productividad, basados en supuestos sobre la existencia de factores motivacionales en el desarrollo laboral como factor preponderante e influenciador de la satisfacción e insatisfacción (Torres & Cantú, 2020).

Por otra parte, Douglas McGregor economista estadounidense que en 1960 propuso la Teoría X y la Teoría Y, mediante la cual se describen dos formas distintas

de manejar una organización de acuerdo a los estilos de sus directivos, basados en patrones contrapuestos de motivación aplicada en un trabajo. Representan dos hipótesis sobre la relación que existe entre los empleados y la empresa, siendo así que la Teoría X representa la perspectiva desfavorable de las personas, que deben trabajar bajo un sistema riguroso y autocrático que ve como un recurso productivo a la persona y por el contrario, la Teoría Y representa una perspectiva favorable de las personas que pueden trabajar bajo un sistema organizado, dinámico y de colaboración donde se pueda generar la creatividad, solución de conflictos y el crecimiento intelectual orientados al logro de objetivos (Delgado, 2022).

Esta teoría plantea la existencia de dos formas de direccionar una empresa, por un lado, la Teoría X que proyecta una postura tradicional y autoritaria de sus directivos, que supone el rechazo al trabajo de los individuos y a los cuales se les deben controlar y guiar. Mientras que en la Teoría Y proyecta equidad de parte de sus directivos, donde los intereses personales de los trabajadores se adhieren a los objetivos de la empresa, generando compromiso y mayor responsabilidad con su trabajo, teniendo la posibilidad de cumplir con la planeación de objetivos empresariales y a la vez satisfacer objetivos personales (Vela & Vargas, 2023). La Teoría X propone un enfoque tradicional de los sujetos, por lo que tienen un desempeño limitado como recurso humano de una empresa sin mostrar interés ni compromiso, por lo que sus directores les dan el mismo trato, estando propensos a ser reemplazados cuando sea necesario; su contraparte la Teoría Y que proyecta entusiasmo y flexibilidad en su dirección, donde las personas son valoradas como recurso humano de la empresa, aportando optimismo y compromiso siendo considerados de alto valor para sus directivos y jefes (Blanco, 2023).

Esta investigación tomó como base de referencia los principios de la teoría bifactorial de Herzberg para la variable "Satisfacción laboral" puesto que, en concordancia con dicha teoría, las organizaciones deben aplicar políticas que ayuden a disminuir o eliminar la insatisfacción y fomentar la motivación entre sus trabajadores cubriendo las necesidades agrupadas en los factores intrínsecos y extrínsecos. Las dimensiones a desarrollar fueron seleccionadas en base a los dos factores que analiza la teoría: factores intrínsecos (motivacionales) y extrínsecos (de higiene).

En cuanto a los factores extrínsecos la motivación es producto de agentes externos en un contexto personal y laboral, del sueldo, seguridad laboral,

características del trabajo y relaciones que van a satisfacer necesidades básicas; mientras que en los factores intrínsecos la motivación se origina internamente en una persona por una labor desempeñada, está referido al anhelo que nos mueve a realizar alguna acción, que guardan relación con el entusiasmo, beneficios, crecimiento profesional, el reconocimiento y retos que concede el realizar un trabajo; estos factores se juntan para lograr la satisfacción de necesidades superiores y tienen más efectividad sobre la motivación (Vicente & Babino, 2023).

Luego de los estudios realizados en la teoría, se determinó la existencia de factores intrínsecos y extrínsecos. Los primeros están relacionados con generar niveles altos de satisfacción y están relacionados al propio trabajo, como por ejemplo el logro; mientras que el segundo grupo tiene relación con la generación de altos niveles de insatisfacción, condiciones propias del trabajo como el salario (Cabrera et al., 2022). Los factores higiénicos están referidos a las condiciones donde realiza su trabajo una persona, mientras que los factores motivacionales están referidos a las características del puesto, sobre las labores y obligaciones; estos ocasionan una sensación de satisfacción perdurable y aumentan la productividad superior estándar estimado (Chiavenato, 2019).

Para la segunda variable “productividad laboral” de acuerdo con los diversos conceptos evolucionados en el tiempo que tienen aproximaciones entre sí, podemos definirla como el factor de inicio para el incremento económico y mejora en la calidad de vida, que surge a través de la combinación idónea de recursos mediante la eficiencia y eficacia (Franco et al., 2021). Es el indicador medido por la gestión de toda organización, que implica efectividad y eficiencia al desempeñar una función y que en conjunto resulta necesario para tener eficacia (Wehrich et al., 2017). También es la actitud psicológica de un trabajador motivado, para dar más de sí laboralmente, para favorecer al logro de los objetivos planeados por la empresa (Supit, et al., 2017). Para finalizar, productividad es el resultado obtenido de un sistema productor mediante la comparación de los resultados planificados frente a los recursos usados, que habitualmente se genera mediante dos elementos: la eficiencia y la eficacia (Gutiérrez, 2020).

Bajo el concepto generalizado de la productividad laboral como parte vital del buen funcionamiento y crecimiento de cualquier organización conseguido mediante la eficiencia y eficacia, analizaremos las teorías administrativas que puedan aplicarse

como base de sustento de nuestra segunda variable; durante su evolución coexisten diferentes enfoques vigentes con diferentes posiciones y aportes en los estudios realizados; por un lado, tenemos el enfoque clásico que surge en estados unidos con la “Teoría de la gestión científica” en el año 1911 desarrollado por Frederick Winslow Taylor, creador de la administración científica del trabajo mediante procedimientos científicos para hacer más eficientes los procesos productivos, utilizó los fundamentos de la ingeniería para elevar la productividad de la planta productora donde trabajaba.

Taylor fue testigo de la falta de eficiencia de las empresas de su época, muchos trabajadores realizaban las mismas tareas usando diferentes técnicas sin obtener rendimientos, en su teoría sirvió para incentivar la producción en grandes volúmenes de las empresas industriales, mediante dicha investigación buscó hallar el medio más eficiente de hacer una tarea en el lugar de trabajo (Mendoza & Moreira, 2021). Dentro de los principios fundamentales de esta teoría se estableció la separación del trabajo, la planeación y organización del trabajo lo hacen los jefes, los obreros deben ser entrenados, formados y guiados para desempeñarse de acuerdo a los principios y estándares superiores que establece la gestión científica (Sabino & Pinheiro, 2023). Por último, esta teoría enfoca la gestión del recurso humano bajo un esquema riguroso y metódico del trabajo en busca de la eficiencia de los trabajadores para incrementar la productividad, plantea la separación de funciones, estandarización de procesos, capacitación de los trabajadores e incentivos por desempeño (Farizi & Patimah, 2023).

Otra de las teorías importantes de enfoque clásico surge en Francia en el año 1916, la “Teoría de la gestión administrativa” desarrollada por el ingeniero de minas Henri Fayol proponiendo 5 funciones básicas y 14 principios de gestión que se pueden aplicar en una organización o actividad que involucre dirigir personas con el objetivo de alcanzar la eficiencia organizacional. Está enfocada en un criterio universal de gestión administrativa, mediante 5 reglas básicas de la función administrativa que continúan vigentes y son de suma importancia: planeación para el mañana, organización para realizar lo planeado, dirección de la gestión para lograr lo planificado, coordinación para integrar la información y resolver problemas y por último el control para trabajar conforme a lo planeado y ejecutar medidas correctivas en caso alguna distorsión, dejó como legado los principios básicos flexibles como guías de gestión administrativa adaptables en todo tipo de empresas (Ferrer, 2023).

Este enfoque se centra primordialmente en el orden de la estructura interna de la organización, cuyos principios estructurales establecidos tienen como objeto facilitar la distribución de tareas, cadena de mando, centralización, unidad de dirección y entrega de cuentas dentro de la organización (Hayat et al., 2023). Asimismo, enfocada en una visión sistémica a nivel administrativo dentro de la organización, en la cual para hacer que los trabajadores cumplan sus tareas de manera eficiente, para conseguir los objetivos organizacionales, se deben identificar las actividades y clasificarse o estructurarse por departamentos de gestión (Slimani & Saadi, 2022).

En el año 1926 en Estados Unidos se inicia otra investigación que inicia el ascenso de la “Teoría de las relaciones humanas” del psicólogo Elton Mayo, teniendo como estudio las consecuencias psicológicas que afectan las características físicas de un trabajo en función a su productividad. Esta teoría surge en oposición los postulados de la administración científica, que durante esa época los sindicatos de trabajadores veían como una vía moderna de explotación en favor de la empresa, mediante ella se trató de buscar el lado humano y democrático del trabajo, descartando métodos rígidos y científicos a los cuales se deberían someter los trabajadores, teniendo como base los resultados de los experimentos de Hawthorne surge un nuevo enfoque sobre la persona, enfatizando sus características como trabajadores con emociones que sienten motivación para satisfacer diversas necesidades, trabajan en grupo, donde el líder obtiene lealtad del resto para conseguir objetivos organizacionales con altos estándares de eficiencia (Briceño, 2019).

Por otro lado, el núcleo de la teoría está centralizada en 6 aspectos básicos: mayor atención de las personas que a las máquinas, entorno organizacional no estructural compuesta por diferentes grupos informales, estímulo de las relaciones humanas, la motivación laboral depende del trabajo en grupo, la supervisión requiere del compromiso y cooperación de todos los involucrados, los grupos deben cumplir en forma simultánea tanto objetivos individuales como organizacionales y por último los trabajadores y la organización buscan la eficiencia alcanzando mayor productividad con menores insumos (Nneji & Eludi, 2023). Asimismo, esta teoría buscó realizar experimentos con los trabajadores, tratando de buscar procedimientos que pudieran generar motivación en el trabajador y ser más eficientes, con la finalidad de incrementar la productividad (Oquendo & Bermúdez, 2023).

Las bases teóricas referidas tienen como metas de estudio el incremento de la productividad desde diferentes enfoques, esta investigación se desarrolló en torno a las personas como las generadoras de dicho indicador económico que puede medir el desempeño de cualquier estructura de producción, y guarda relación con el enfoque humanístico de Elton Mayo, razón por la cual nuestras dimensiones a desarrollar están referidas a la eficiencia y eficacia.

La eficiencia es el cumplimiento de objetivos propuestos empleando menores recursos y el mínimo del tiempo para su consecución (Ulloa et al., 2023). Se fundamenta en hacer cumplir de forma correcta lo planificado en el tiempo estimado y recursos determinados (Hernández et al., 2022). Finalmente, eficiencia es la disposición y capacidad de realizar una labor con el menor gasto posible, se relaciona como indicador que revela el tiempo empleado en realizar dichas labores (Labrador et al., 2018).

En cuanto a la eficacia, es el estudio de la programación en el cumplimiento de las metas con recursos previstos y tareas asignadas (Ramírez et al., 2022). Así también se considera como el logro de los fines anhelados en términos ideales, es decir, que se obtienen beneficios máximos por su consecución (George et al., 2017). Por último, eficacia es tener las capacidades necesarias para consumir el resultado esperado (Machado et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, del tipo básica, ya que busca ampliar el conocimiento científico y teórico de la problemática en estudio; donde la información recolectada contempló datos numéricos, los cuales fueron procesados utilizando la estadística para la obtención de los resultados y asimismo, la contrastación de las hipótesis. El uso de técnicas que requieren de mediciones, utilización de cantidades, y medidas de las unidades de investigación, muestreo y la estadística, corresponden a las características propias de un enfoque cuantitativo (Ñaupas et al., 2018). Además, se apoya en la recolección de información para comprobar hipótesis, justificado en mediciones numéricas y la estadística para establecer modelos de comportamiento y demostrar teorías (Losada et al., 2022).

La investigación básica, conocida como pura, teórica o fundamental, tiene por finalidad la recopilación de información sobre la realidad, tratando de confirmar teorías cuyo objetivo es ampliar el conocimiento científico teórico sin manipular los resultados de la problemática de estudio, buscando soluciones a los problemas con el fin de crear conocimiento que puedan aplicarse en estudios similares (Rojas & Tasayco, 2020). Por otra parte, está enfocada a la indagación de conocimientos nuevos, no estando orientada a un fin en especial; busca fundamentos y postulados científicos, pudiendo formular teorías nuevas o cambiar las existentes (Sánchez et al., 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño plasmado es de tipo descriptivo, no experimental, de corte seccional y de nivel correlacional, dado que en ella se buscó describir las principales características de la población estudiada, sin manipulación alguna de sus variables, donde la información se recolectó en un solo momento y por única vez, y los resultados fueron contrastados con las bases teóricas para responder a las hipótesis planteadas con base a los objetivos y poder determinar el nivel de relación existente entre las variables propuestas. Una investigación descriptiva procura detallar las propiedades y características que distinguen al fenómeno estudiado, además incluye recopilar información sobre las variables, de forma independiente o conjunta (Rojas, 2022). Asimismo, permite describir en forma real todas las características principales de algo

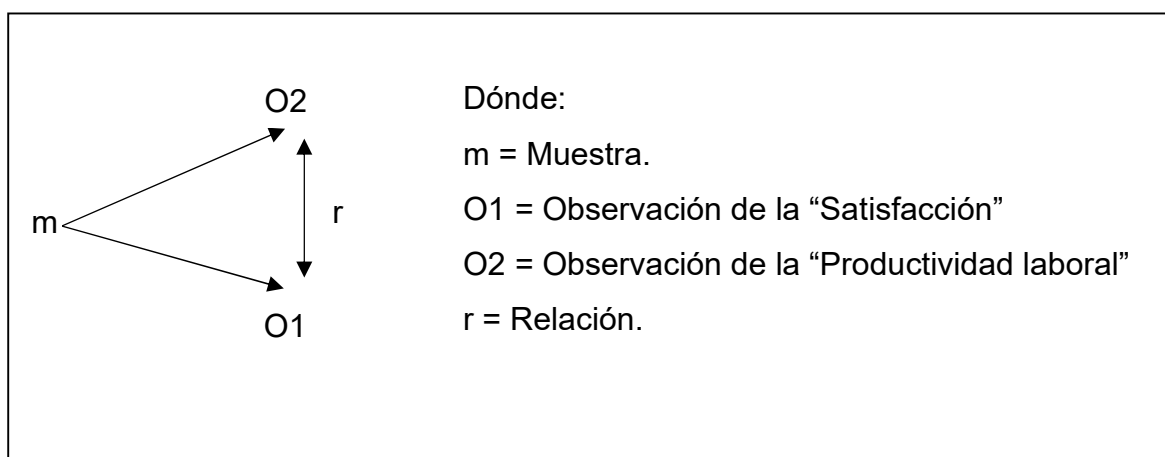
existente (Guevara et al., 2020). Los estudios no experimentales se deben realizar sin manipular de forma intencional las variables estudiadas para ver la reacción de una sobre la otra; solo observan o cuantifican sucesos y fenómenos tal cual se originan en su entorno habitual (Hernández & Mendoza, 2018). En ese sentido, en las investigaciones no experimentales las variables de estudio no pueden ser manipulados por el investigador (Álvarez, 2021).

En el estudio seccional o transversal, la información se recolecta en un determinado momento y por única vez, la figura es como si fuéramos a escanear o retratarla mediante una foto para luego detallarlas, se aplican para investigaciones correlacionales, descriptivas y exploratorias (Arias et al., 2022). Se caracteriza principalmente porque sus mediciones se realizan en un solo momento, ya que no existen ciclos de seguimiento (Manterola et al., 2019).

El estudio correlacional pertenece a la investigación no experimental, donde se cuantifican dos variables y se valora la correlación entre ambas sin necesidad de poder modificar variables singulares (Jhangiani et al., 2019). Asimismo, busca investigar la correlación existente entre dos o más variables mediante la formulación de una hipótesis (Ramos, 2020).

Figura 1

Esquema de la investigación



Nota. Canto 2023.

3.2. Variables y operacionalización

En cuanto a la operacionalización de variables, se realizó de la siguiente manera: variable “satisfacción”, de característica cuantitativa, fue dimensionada basándose en la Teoría bifactorial de Herzberg, resultando como dimensiones: factores intrínsecos (motivacionales) y extrínsecos (de higiene); variable “productividad laboral” de característica cuantitativa fue dimensionada basándose en la “Teoría de relaciones humanas”, teniendo como dimensiones la eficiencia y eficacia. El detalle de la operacionalización se encuentra en la matriz de operacionalización de variables en el anexo 1.

La operacionalización de las variables consiste en identificar sus indicadores, de acuerdo a la conceptualización realizada como variables en estudio mediante sus dimensiones (Bauce et al., 2018). En ese mismo orden, operacionalizar se refiere a seleccionar los datos referenciales que van a permitirnos comprobar una hipótesis y que mediante su estudio se pueda afirmar o rechazar (Ruiz & Valenzuela, 2022).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Como población para esta investigación se determinó a 70 trabajadores de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima. Población es el total de los componentes de un grupo de sujetos o elementos de los cuales se pretende conseguir cierta información (Hadi et al., 2023). También está referida a un grupo de elementos con particularidades o naturaleza similar para ser objeto de una investigación (Vizcaíno et al., 2023).

- **Criterios de inclusión:** trabajadores de las unidades y subunidades que conforman la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima.
- **Criterios de exclusión:** trabajadores que estuvieron de vacaciones, de licencia y/o no pudieron estar presente para el levantamiento de la información.

3.3.2 Muestra

La muestra se determinó mediante un muestreo no probabilístico, intencional por conveniencia y correspondió a 70 trabajadores de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima. Una muestra es una proporción representativa de una población, representan las unidades de muestra de los elementos del estudio, la cual

se consiguen mediante métodos diferenciados en dos tipos, probabilístico y no probabilístico (Hernández & Carpio, 2019). Así también en un muestreo no probabilístico por conveniencia, la elección de la muestra se conformará de acorde a los criterios seleccionados en el momento por el investigador (Hernández, 2020).

3.3.3 Muestreo

Al ser una cantidad manejable se trabajó con el 100% de la población y correspondió, por lo tanto, a una muestra censal. El muestreo es un instrumento estadístico más empleado en los estudios científicos, cuya función principal es definir la población a estudiar con el propósito de lograr las conclusiones de una realidad, a partir del análisis de una parte de su población (Cadena et al., 2021). De igual forma, en los casos que se opte por investigar a todos los elementos de una población, la muestra se calificará como tipo censal (Mucha et al., 2021).

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis seleccionada fue “trabajador” de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima. La unidad de análisis está referida a los elementos que componen la muestra y por ende a la población que se quiere investigar (Sucasaire 2022). Asimismo, se refiere al objeto estudiado y del cual se genera cierta información que servirá de soporte para analizar en una investigación (Arias & Covinos, 2021).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El levantamiento de información necesaria se realizó mediante la técnica conocida como la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos tipos de cuestionarios estructurados con escala Likert y preguntas que se aplicaron directamente a los trabajadores de la muestra seleccionada. La “encuesta” es una técnica de indagación empírica, para recoger opiniones que posee como componente estructural al cuestionario (Feria et al., 2020). También es una técnica para la producción de información, recogidos a través de cuestionarios normados, que permitirán indagar sobre diversos temas de las unidades o grupos en estudio (Katz et al., 2019).

El instrumento más utilizado en los trabajos de una investigación científica para recabar la información es el cuestionario, donde se aplica una cantidad de preguntas

con potenciales respuestas que el entrevistado pudiera contestar, las cuales conducen a resultados distintos que son aplicados a poblaciones conformadas por personas (Arias, 2020). Asimismo, es un formato donde se presenta e incluye preguntas del estudio para ser respondidas por el encuestado mediante una escala de medición, no hay respuestas buenas ni malas, todas las respuestas se consideran válidas (Carhuancho et al., 2019).

3.5 Procedimientos

El procedimiento consistió, en primer lugar, en la elaboración de dos tipos de cuestionarios con escala de Likert de medición ordinal, uno denominado como “Escala General de Satisfacción NTP 394” para medir la satisfacción laboral, que constó de 16 ítems o preguntas, y otro denominado “Escala de productividad 2023”; para medir la productividad laboral que constó de 15 ítems o preguntas, de la cual su validación se realizó mediante “juicio de (03) expertos” en la materia. Asimismo, para establecer la fiabilidad del instrumento se aplicó un piloto de prueba a fin de determinar la viabilidad de los instrumentos y posibles ajustes antes de aplicarse a la muestra real; asimismo se realizó la prueba de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach obteniendo un resultado altamente fiable de 0.954 para la variable “satisfacción” y 0.937 para la variable “productividad laboral”, posteriormente se aplicaron las encuestas a la muestra determinada, la cual contó con la respectiva autorización de parte de la jefatura de la unidad de abastecimiento de la unidad ejecutora de Lima en estudio.

Los procedimientos son muy importantes dentro de una investigación, ya que mediante ella se establecen los pasos a seguir en función a los objetivos establecidos y estos se cumplirán dependiendo las actividades que se hayan propuesto para obtenerlos (Buelvas & Rodríguez, 2021). Así también está referido a la secuencia de sucesos que se llevan a cabo en una investigación, sobre los trabajos que realiza el investigador con la muestra determinada, así como las tareas realizadas para conseguir cierta información (Paragua et al., 2022).

3.6 Método de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos, esta investigación se apoyó del software Microsoft Excel para la elaboración de una base de datos con la información obtenida en las encuestas aplicadas y en la estadística descriptiva e inferencial

mediante el uso del “software estadístico IBM SPSS Statistics” en su última versión para lograr una interpretación sencilla de los resultados, mediante gráficos y tablas y asimismo, poder determinar la relación que existe entre las variables estudiadas, a fin de formar un modelo correlacional para determinar su correlación y dar respuestas a las hipótesis formuladas mediante el método hipotético deductivo, asimismo, revelar los resultados para su discusión con nuestros antecedentes y posteriormente realizar las conclusiones y recomendaciones.

La estadística es un instrumento de mucho valor para un estudio de cualquier campo, que mediante la interpretación de la información obtenida ayudará a comprender y proponer soluciones de una investigación (Jacho et al., 2020). Proporciona formalización y procedimientos estandarizados para determinar conclusiones, utilizando tablas, gráficos, porcentajes, coordenadas, correlaciones y cualquier otro tipo de estadística empleada para generar respuesta a los objetivos del estudio (León & Pérez, 2019). Para aplicar el método hipotético-deductivo se requiere de los postulados de una teoría como antecedente, para luego comprobar sus hipótesis (Nivela et al., 2020). Se concibe como idea de crear ciencia mediante el método hipotético-deductivo, ya que a través de ella se prueban las hipótesis planteadas (De la Cruz, 2020).

3.7 Aspectos éticos

Este estudio se realizó en concordancia y respeto de la normativa contenida en el “Código de Ética” en la investigación de la UCV que fue aprobado con RCU N° 470-2022/UCV y los lineamientos de American Psychological Association (APA) en su 7ª edición. Los investigadores deben tener pleno conocimiento y ser conscientes que llevar a cabo una investigación implica un pacto ético para con las personas, la vida, el medio ambiente y en todo lo que hay en su entorno (Orozco & Lamberto, 2022). Asimismo, las personas que realicen una investigación deberán tomar en cuenta la ética y su importancia de aplicación en las investigaciones, deben conocer sobre normas de citación y de referencias para no arriesgarse a que sean denunciados por plagio de ideas, frases o la totalidad de algún artículo (Inguillay et al., 2020).

IV. RESULTADOS

4.1 Medidas de frecuencia

Tabla 1

Medidas de frecuencia de la variable satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	4,3	4,3	4,3
Regular	36	51,4	51,4	55,7
Alto	31	44,3	44,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Nota. Canto 2023.

Interpretación

En la tabla 1 se observa que de los 70 trabajadores que conforman la muestra del estudio, el 51.4% sienten una satisfacción de nivel regular, mientras un 44.3% consideran en un nivel alto y solo un 4.3% sienten un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 2

Medidas de frecuencia de la dimensión factores extrínsecos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	5,7	5,7	5,7
Regular	37	52,9	52,9	58,6
Alto	29	41,4	41,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Nota. Canto 2023.

Interpretación

En la tabla 2 se observa que de los 70 trabajadores que conforman la muestra del estudio, el 52.9% sienten una satisfacción de nivel regular frente a los factores extrínsecos, un 41.4% consideran un nivel alto y solo un 5.7% sienten un nivel bajo de satisfacción frente a dichos factores.

Tabla 3*Medidas de frecuencia de la dimensión factores intrínsecos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	2,9	2,9	2,9
Regular	29	41,4	41,4	44,3
Alto	39	55,7	55,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Nota. Canto 2023.

Interpretación

En la tabla 3 se observa que de los 70 trabajadores que conforman la muestra del estudio, el 55.7% sienten una satisfacción de nivel alto frente a los factores intrínsecos, un 41.4% consideran un nivel regular y solo un 2.9% sienten un nivel bajo de satisfacción respecto a dichos factores.

Tabla 4*Medidas de frecuencia de la variable productividad laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	5,7	5,7	5,7
Regular	30	42,9	42,9	48,6
Alto	36	51,4	51,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Nota: Canto 2023.

Interpretación

En la tabla 4 se observa que de los 70 trabajadores que conforman la muestra del estudio, un 51.4% percibe la productividad laboral en un nivel alto, mientras que un 42.9% consideran en un nivel regular y solo el 5.7% percibe un nivel bajo de la productividad.

Tabla 5*Medidas de frecuencia de la dimensión eficiencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	2,9	2,9	2,9
Regular	27	38,6	38,6	41,4
Alto	41	58,6	58,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Nota. Canto 2023.

Interpretación

En la tabla 5 se observa que de los 70 trabajadores que conforman la muestra del estudio, un 58.6% percibe la eficiencia en un nivel alto, mientras que un 38.6% consideran en un nivel regular y solo el 2.9% percibe un nivel bajo de la eficiencia.

Tabla 6*Medidas de frecuencia de la dimensión eficacia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	4,3	4,3	4,3
Regular	31	44,3	44,3	48,6
Alto	36	51,4	51,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Nota. Canto 2023.

Interpretación

En la tabla 6 se observa que de los 70 trabajadores que conforman la muestra del estudio, un 51.4% percibe la eficacia en un nivel alto, mientras que un 44.3% consideran en un nivel regular y solo el 4.3% percibe un nivel bajo de la eficacia.

4.2 Análisis inferencial

Mediante el análisis inferencial se realizó la contrastación de las hipótesis planteadas, como hipótesis general se formuló, H_a : Existe relación entre la satisfacción y la productividad laboral, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023; asimismo, la hipótesis específica 1, H_a : Existe relación entre la satisfacción y la eficiencia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023; y la hipótesis específica 2, H_a : Existe relación entre la satisfacción y la eficacia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.

Tabla 7

Prueba de correlaciones Rho de Spearman

		Satisfacción	Productividad laboral	Eficiencia	Eficacia
Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,417**	,392**	,399**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,001	,001
	N	70	70	70	70
Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,417**	1,000	,810**	,845**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
	N	70	70	70	70
Eficiencia	Coefficiente de correlación	,392**	,810**	1,000	,642**
	Sig. (bilateral)	,001	,000	.	,000
	N	70	70	70	70
Eficacia	Coefficiente de correlación	,399**	,845**	,642**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	.
	N	70	70	70	70

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

Nota. Canto 2023.

Para la contrastación de las hipótesis planteadas se interpretaron los resultados obtenidos en la prueba de correlaciones de Spearman donde el valor $p > 0.05$ no refleja ningún nivel de significancia y de acuerdo a los valores fuerza de la correlación de la siguiente tabla:

Tabla 8

Valores fuerza de correlación Rho de Spearman

Valor r_s	Fuerza de la correlación
0.0 < 0.1	No hay correlación
0.1 < 0.3	Poca correlación
0.3 < 0.5	Correlación media
0.5 < 0.7	Correlación alta
0.7 < 1	Correlación muy alta

Nota. tomado de <https://datatab.es/tutorial/spearman-correlation>

Al respecto, sobre la hipótesis general, de acuerdo a la tabla 7 se determinó un coeficiente de relación 0.417** y un nivel de significancia de 0.000, resultando menor a 0.05, demostrándose una correlación media de las variables estudiadas, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna comprobándose que existe relación entre la satisfacción-productividad laboral, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.

Asimismo, sobre la hipótesis específica 1, de acuerdo a la tabla 7 se determinó un coeficiente de relación 0.392** y un nivel de significancia de 0.001, resultando menor a 0.05, demostrándose una correlación media de la variable satisfacción y la dimensión eficiencia, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna comprobándose que existe relación entre la satisfacción y eficiencia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.

Mientras que para la hipótesis específica 2, de acuerdo a la tabla 7 se determinó un coeficiente de relación 0.399** y un nivel de significancia de 0.001, resultando menor a 0.05, demostrándose una correlación media de la variable satisfacción y la dimensión eficacia, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna comprobándose que existe relación entre la satisfacción y eficacia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados relevantes del estudio, se evidenció que de los 70 trabajadores de la muestra que representan el 100% solo el 44.3% siente una satisfacción laboral de nivel alto y dicha satisfacción está compuesta por un 41.4% de satisfacción de nivel alto por factores extrínsecos y un 55.7% de satisfacción de nivel alto por factores intrínsecos, estos factores pertenecen a las dimensiones de la teoría bifactorial de respaldo, determinando para nuestro caso que los factores extrínsecos (higiénicos) no causaron satisfacción en la mayoría de los trabajadores y su efecto fue insuficiente para estar motivados y satisfechos, mientras que los factores intrínsecos (motivacionales) fueron aquellos factores que contribuyeron con la satisfacción al ser la fuente generadora de motivación. Estos resultados concuerdan con lo afirmado en las bases teóricas "...Considera dos tipos de factores: los higiénicos relacionados a contrarrestar la insatisfacción cuando están presentes, sin embargo, no causan motivación que corresponden al ambiente físico y aspectos psicológicos relacionados con el trabajo y otro contrario denominado factores motivacionales contenidos dentro del mismo trabajo que conllevan a la generación de motivación y por ende la consecución de satisfacción laboral (Merchán & Vera, 2022).

Asimismo, se evidenció que un 51.4% percibe la productividad laboral en un nivel alto, el cual está compuesto por un 58.6% de nivel alto de eficiencia y un 51.4% de nivel alto en eficacia, las dimensiones, eficiencia y eficacia son 2 elementos básicos para la productividad que guardan relación con la definición conceptual referenciada y en concordancia con el enfoque humanístico como base teórica de respaldo, "Es el resultado obtenido de un sistema productor mediante la comparación de los resultados planificados frente a los recursos usados. Habitualmente se genera mediante dos elementos: la eficiencia y la eficacia" Gutiérrez (2020). Y dentro de los aspectos de la teoría base "...los grupos deben cumplir en forma simultánea tanto objetivos individuales como organizacionales y por último los trabajadores y la organización buscan la eficiencia alcanzando mayor productividad con menores insumos (Nneji & Eludi, 2023).

Por otro lado, se determinó un coeficiente de relación 0.417** y un nivel de significancia de 0.000, resultando menor a 0.05, demostrándose una correlación media de las variables satisfacción-productividad laboral; también se determinó un coeficiente de relación 0.392** y un nivel de significancia de 0.001, resultando menor

a 0.05, demostrándose una correlación media de la variable satisfacción y la dimensión eficiencia, asimismo, se determinó un coeficiente de relación 0.399** y un nivel de significancia de 0.001, resultando menor a 0.05, demostrándose una correlación media de la variable satisfacción y la dimensión eficacia.

Estos resultados con respecto al objetivo general planteado determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción y la productividad laboral, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023 fue contrastada con la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna comprobándose que existe relación entre la satisfacción-productividad laboral, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023; dicho hallazgo guarda relación sobre lo manifestado en las bases teóricas "...Un empleado será más productivo si está mejor motivado, por lo que existe relación de la satisfacción laboral frente al incremento de la productividad" (Montalvo et al., 2023).

Asimismo, respecto al objetivo específico 1, determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción y la eficiencia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023 fue contrastada con la hipótesis específica 1, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna comprobándose que existe relación entre la satisfacción y eficiencia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023; en cuanto al objetivo específico 2, determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción y la eficacia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023 fue contrastada con la hipótesis específica 2, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna comprobándose que existe relación entre la satisfacción y eficacia, en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023; Posteriormente se procedió a efectuar la discusión de los resultados frente a antecedentes encontrados como referencia, comparándose con cada uno tal como se muestra a continuación:

Ibrahim (2019) evidenció factores de satisfacción como trabajo en sí, líder y ambiente laboral que tienen efecto positivo y significativo en el rendimiento laboral, y el factor promoción tiene un efecto positivo, pero no significativo. Resultados con los que se concuerdan parcialmente, ya que dichos factores hallados pertenecen a la línea de factores extrínsecos e intrínsecos de esta investigación. Asimismo, los factores extrínsecos no son causantes de la satisfacción, como plantea la teoría de respaldo, solo contribuyen a contrarrestar la insatisfacción y su presencia es

insuficiente para motivar y poder tener efecto significativo en el rendimiento laboral, como en nuestro caso solo el 41.4% afirmaron estar satisfechos con estos factores en un nivel alto, contrarios a los efectos que causan los factores intrínsecos, trabajo en sí y promoción que si son motivacionales con efecto positivo en la satisfacción y el rendimiento laboral. Los resultados de este antecedente de manera general concuerdan en parte con lo afirmado como base teórica "...se estudiaron los comportamientos y su vínculo en la productividad, basados en supuestos sobre la existencia de factores motivacionales en el desarrollo laboral como factor preponderante e influenciador de la satisfacción e insatisfacción" (Torres & Cantú, 2020).

Steil, et al. (2022) demostraron que las dimensiones propuestas, compañeros, liderazgo, ascenso, naturaleza del trabajo no muestran correlación alguna con la retención de los profesionales, asimismo manifestaron como conclusión que el factor salario tiene influencia sobre la satisfacción laboral. Conclusión con la que se discrepa, ya que no concuerda con los resultados obtenidos, el factor salario pertenece a la línea de factores extrínsecos de esta investigación y solo el 41.4% afirmaron estar satisfechos con estos factores en un nivel alto, y de acuerdo a la teoría de respaldo solo contribuyen a contrarrestar la insatisfacción, pero no tiene mayor influencia sobre la satisfacción. Este antecedente, además, no guarda relación con lo manifestado en las bases teóricas sobre el grupo de factores denominados extrínsecos "...el segundo grupo tiene relación con la generación de altos niveles de insatisfacción, condiciones propias del trabajo como el salario" (Cabrera, et al., 2022).

Amasifuen, et al. (2022) probaron que el 43% del personal percibe un nivel de la satisfacción laboral asociada en un 40% de nivel alto tanto en factores intrínsecos y extrínsecos. Resultados con los que se concuerdan debido a que un 44.3% siente una satisfacción laboral de nivel alto y dicha satisfacción está compuesta por un 41.4% de satisfacción de nivel alto por factores extrínsecos y un 55.7% de satisfacción de nivel alto por factores intrínsecos. Este antecedente además no guarda relación con lo expuesto en las bases teóricas de respaldo sobre la teoría bifactorial en cuanto a la existencia de factores de satisfacción "...los higiénicos relacionados a contrarrestar la insatisfacción cuando están presentes, sin embargo, no causan motivación que corresponden al ambiente físico y aspectos psicológicos relacionados al trabajo y otro contrario denominado factores motivacionales contenidas dentro del mismo trabajo que conllevan a la generación de motivación y por ende la consecución de satisfacción

laboral” (Merchán & Vera, 2022).

Millones (2022) demostró que las condiciones de trabajos físicos y psicológicos se relacionan desfavorablemente con la satisfacción intrínseca y, por el contrario, la condición social está relacionada favorablemente con la satisfacción extrínseca y donde las condiciones laborales físicas y sociales no están relacionadas con la satisfacción laboral. Resultados con los que se concuerdan parcialmente, puesto que, en nuestro caso, las condiciones físicas y sociales pertenecen a la línea de los factores extrínsecos, donde se obtuvo solo un 41.4% de satisfacción de nivel alto como resultado, al no ser causantes de la satisfacción, ya que de acuerdo a las bases teóricas los factores extrínsecos “...tiene relación con la generación de altos niveles de insatisfacción, condiciones propias del trabajo como el salario (Cabrera, et al., 2022).

Moreno (2022) evidenció que los trabajadores en un 50% sienten una satisfacción de nivel medio y un 52.4% tienen un nivel medio de productividad, además de obtener un coeficiente de relación 0.860** y un nivel de significancia menor a 0.05 entre las variables de estudio, demostrando una correlación positiva muy fuerte de sus variables. Resultados con los que se concuerdan al haber evidenciado un 51.4% de satisfacción de nivel regular y un 51.4% de percepción de productividad laboral en un nivel alto; así también obteniendo un coeficiente de relación 0.417** y un nivel de significancia de menor a 0.05, con la cual se demuestra una correlación media de las variables satisfacción y productividad laboral, confirmándose lo referenciado como base teórica “...Un empleado será más productivo si está mejor motivado, por lo que existe relación de la satisfacción laboral frente al incremento de la productividad” (Montalvo et al., 2023).

Gomathy (2022) encontró que ciertos factores como la remuneración, beneficios, promoción, calidad, liderazgo y relaciones sociales influyen en la satisfacción de los trabajadores, concluyendo que si el factor seguridad y protección en el trabajo es mejorado los niveles de productividad se incrementarán. Resultados con los que se concuerdan parcialmente, ya que dichos factores pertenecen a la línea de factores extrínsecos e intrínsecos de esta investigación, asimismo sobre el factor seguridad y protección pertenece a las características propias de las condiciones de trabajo, siendo un factor extrínseco y como se mencionó anteriormente dicho factor por sí solo no es causante de la satisfacción como plantea la teoría de respaldo, tan

solo contribuyen a contrarrestar la insatisfacción, precisamos que "...los factores motivacionales están referidos a las características del puesto, sobre las labores y obligaciones; estos ocasionan una sensación de satisfacción perdurable y aumentan la productividad superior estándar estimado" (Chiavenato, 2019).

Rodriguez et al. (2020) determinaron que un alto porcentaje de trabajadores no reciben motivación alguna para incrementar la productividad, además de factores como la remuneración y promociones de ascenso resultan esenciales para motivar a los trabajadores, concluyendo que la motivación tiene un efecto positivo frente al aumento de la productividad. Resultados con los que se concuerdan parcialmente, ya que en esta investigación se evidenció la satisfacción en un nivel alto de 41.4% por factores extrínsecos y 55.7% por factores intrínsecos, ambos factores al ser cubiertos por el empleador contribuirán con la satisfacción laboral siendo los factores intrínsecos como el ascenso o promoción los que propinan un alto nivel de motivación en los trabajadores y en consecuencia el incremento de la productividad laboral, tal como se referenció en las bases teóricas "...Un empleado será más productivo si está mejor motivado, por lo que existe relación de la satisfacción laboral frente al incremento de la productividad" (Montalvo et al., 2023).

Brito (2020) demostró que los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad se relacionan con los criterios encontrados como productividad del recurso humano con 34,00%, 44,67% y 32,00% respectivamente, concluyendo que mediante estos criterios se incrementa la productividad. Resultados con los que se concuerdan, ya que las dimensiones de la variable "productividad laboral" de esta investigación fueron establecidas bajo criterios similares y donde un 58.6% percibe la eficiencia en un nivel alto y 51.4% percibe la eficacia en un nivel alto. Los criterios de productividad encontrados en dicho antecedente guardan relación con la definición conceptual referenciada "...es el resultado obtenido de un sistema productor mediante la comparación de los resultados planificados frente a los recursos usados. Habitualmente se genera mediante dos elementos: la eficiencia y la eficacia" (Gutiérrez, 2020).

Mendoza (2022) evidenció que un 51% declaran que la satisfacción laboral es tolerable y un 51% declaran una productividad adecuada, además de un coeficiente de relación 0.509** entre las variables estudiadas, confirmando una correlación directa y medida entre satisfacción-productividad. Resultados con los que se concuerdan,

en esta investigación se obtuvo un 51.4% de satisfacción de nivel regular y un 51.4% de percepción de productividad laboral en un nivel alto; así también obteniendo un coeficiente de relación 0.417** y un nivel de significancia de menor a 0.05, con la cual se demuestra una correlación media de las variables satisfacción y productividad laboral, confirmándose lo referenciado como base teórica "...Un empleado será más productivo si está mejor motivado, por lo que existe relación de la satisfacción laboral frente al incremento de la productividad" (Montalvo et al., 2023).

Rodríguez & Inca (2021) manifestaron que un 35.2% de trabajadores presentan satisfacción laboral en nivel alto y el 42.3% declaran la productividad en un nivel alto, asimismo, obtuvieron un coeficiente de relación de 0.618** con la cual confirmaron que entre las variables existe relación moderada y positiva. Resultados con los que se concuerdan, en esta investigación se obtuvo un 44.3% de satisfacción de nivel alto y un 51.4% de percepción de productividad laboral en un nivel alto; así también obteniendo un coeficiente de relación 0.417** y un nivel de significancia de menor a 0.05, con la cual se demuestra una correlación media de las variables satisfacción y productividad laboral, confirmándose lo referenciado como base teórica "...Un empleado será más productivo si está mejor motivado, por lo que existe relación de la satisfacción laboral frente al incremento de la productividad" (Montalvo et al., 2023).

VI. CONCLUSIONES

Primera

En la investigación realizada de acuerdo con objetivo general planteado y en base a los resultados obtenidos se determinó un coeficiente de relación 0.417** y un nivel de significancia de 0.000, resultando menor a 0.05, demostrándose una correlación media de las variables satisfacción y productividad laboral, por tal motivo contrastándose con la hipótesis general planteada se aceptó la H_a.

Segunda

En la investigación realizada de acuerdo con objetivo específico 1 planteado y en base a los resultados obtenidos se determinó un coeficiente de relación 0.392** y un nivel de significancia de 0.001, resultando menor a 0.05, demostrándose una correlación media de la variable satisfacción y la dimensión eficiencia, comprobándose que existe relación entre satisfacción y eficiencia, por tal motivo contrastándose con la hipótesis específica 1 planteada se aceptó la H_a.

Tercera

En la investigación realizada de acuerdo con objetivo específico 1 planteado y en base a los resultados obtenidos se determinó un coeficiente de relación 0.399** y un nivel de significancia de 0.001, resultando menor a 0.05, demostrándose una correlación media de la variable satisfacción y la dimensión eficacia, comprobándose que existe relación entre satisfacción y eficacia, por tal motivo contrastándose con la hipótesis específica 1 planteada se aceptó la H_a.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

A la jefatura de la unidad investigada, se recomienda implementar acciones de mejora respecto a la satisfacción de los factores extrínsecos como condiciones físicas del lugar de trabajo, ambiente laboral, la remuneración, la supervisión, políticas institucionales y la estabilidad laboral los cuales son la principal fuente de generación de insatisfacción, ya que solo el 41.4% los trabajadores se sienten satisfechos por dichos factores y que en conjunto con una satisfacción del 55.7% frente a factores intrínsecos logran una alta productividad en un 51.4%, si se mejora la satisfacción extrínseca se contrarrestaría la insatisfacción que junto a la satisfacción intrínseca actual podrán superar altamente los niveles de productividad actual.

Segunda

A la jefatura de la unidad investigada, si bien es cierto que los resultados muestran un 58.6% de eficiencia actual, solo se logra un 51.4% de eficacia con los recursos destinados para tal finalidad, por lo que se recomienda tomar acciones de mejora respecto a la satisfacción laboral en cuanto a los factores extrínsecos mencionados anteriormente y sobre todo los factores intrínsecos (motivacionales) referidos al trabajo en sí mismo como la libertad para elegir el propio método de trabajo, el reconocimiento por el trabajo bien hecho, responsabilidades asignadas, el uso de capacidades personales y crecimiento profesional, las atenciones que se le prestan a las sugerencias que se realizan, variedad de trabajos realizados y la producción; ya que estos factores causan una sensación de satisfacción perdurable que van a motivar a los trabajadores para ser más eficientes en sus labores habituales, lo cual influirá directamente en su rendimiento.

Tercera

A la jefatura de la unidad investigada, los resultados muestran un 51.4% de eficacia por lo que se deduce que solo un poco más de la mitad de los objetivos y metas son cumplidas, por lo que se recomienda llevar mejor control sobre los indicadores de eficiencia, como el cumplimiento de manera oportuna con el número de actividades o tareas programadas, confiabilidad de los trabajos o actividades culminadas para que estas no vuelven a repetirse y su efectividad, los cuales reflejan el avance de la

programación en el cumplimiento de las metas con recursos previstos y tareas asignadas de antes de finalizar el año fiscal. Asimismo, reiteramos en la mejora de la satisfacción laboral, puesto que al tener trabajadores satisfechos y motivados no solo harán su trabajo eficientemente, sino que estarán más comprometidos y fidelizados con la institución para la consecución de objetivos y metas trazadas.

Cuarta.

En el ámbito científico, para otros investigadores que realicen estudios similares en entidades públicas se recomienda realizar estudios más profundos, con enfoque y metodología mixta con diseño longitudinal por ejemplo a fin de realizar seguimientos y aplicar triangulaciones para poder tener mayor precisión en los resultados, puesto que en una entidad pública existen factores que no pueden ser fácilmente implementados o modificados debido a que estos se enmarcan dentro de leyes y normativas plasmadas por un gobierno central, como es el caso de los diferentes regímenes laborales, tiempo y tipo de contrato, salario y estabilidad laboral por mencionar algunos factores.

REFERENCIAS

- Álvarez, E., Vargas, A. & Martínez, C. (2023). Escala de medición de la satisfacción laboral. *HUMAN REVIEW. International Humanities Review / Revista Internacional De Humanidades*, 17(3), 1-11. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v12.4730>
- Álvarez, A. (2021). *Clasificación de las investigaciones*. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Amasifuen, L., Cárdenas, J. & Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 3(1), 89-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8630423>
- Arias J., Holgado, J., Tafur, T. & Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Editorial Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
- Aulia, V. & Tedi, D. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Edukasi Ekobis (JEE)*. 6(8). <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JEE/search/authors/view?firstName=Aulia&middleName=Shafira&lastName=Vanessa&affiliation=Lampung%20University&country=ID>
- Bauce, G., Córdova, M. & Avila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista Del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*. 49(2), 43–50. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>
- Blanco, L. (2023). De la horda a la empresa de alta tecnología y de Moisés a Steve Jobs: un breve recorrido por la historia de la gestión del capital humano

- (segunda parte). *Economía y Desarrollo* 167(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0252-85842023000200005&script=sci_arttext&lng=pt
- Buelvas, B. & Rodríguez, U. (2021). *Manual del tesista: Tips para terminar la tesis en tiempo récord*. <https://www.buscalibre.pe/libro-manual-del-tesista-tips-para-terminar-la-tesis-en-tiempo-record/9789584915290/p/54681567>
- Briceño, B. (2019). LIDERAZGO GERENCIAL COMO MECANISMO FUNDAMENTAL EN EL MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES HUMANAS EN DIRECTIVOS Y DOCENTES. *Scientiarium*, (2), 177-198
<https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/scientiarium/article/view/293>
- Brito, I. (2020). Productividad laboral del talento humano: Criterios a considerar en las Fundaciones de intervención Social de Colombia. *Consensus - Santiago*, 4(3), 69–90. <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/59>
- Cabay, K., Noroña, D. & Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 1-15.
<https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381>
- Cabrera, J. (2023, 13 de junio). *Productividad en España: ¿Por qué es tan baja?* channelpartner.es <https://www.channelpartner.es/pymes/por-que-es-tan-baja-la-productividad-en-las-empresas-espanolas/>
- Cabrera, N., Ganga, F., Araya L. & Quesada, P. (2022). Factores de satisfacción e insatisfacción de los influencers deportivos en tiempos de pandemia. *Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América*, 47(11), 491-499.
https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2022/12/02_6821_Com_Ganga_v47n11_9.pdf
- Cadena, E. Paladines, S. Rodriguez, E. & Velasco, F. (2021). ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL MUESTREO ALEATORIO EN DIFERENTES CASOS DE ESTUDIO, UNA REVISIÓN DE LITERATURA. *TAMBARA*, 14(83), 1200-1211.
https://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/MuestreoAleatorio_Rodriguez-et-al.pdf
- Cantillo, P. (2023, 20 de febrero). *México rezagado en productividad laboral, ocupa el último lugar de la OCDE*. dineroenimagen.com/.
<https://www.dineroenimagen.com/economia/mexico-rezagado-en-productividad-laboral-ocupa-el-ultimo-lugar-de-la-ocde/151083>

- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Editorial UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: El capital humano de las organizaciones*. (10.^a ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. <https://docer.com.ar/doc/e8en8cx>
- De la Cruz, P. (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18). <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.430>
- Delgado, E. (2022). Role of motivational theories in the study of consumer behavior.: Rol de las teorías motivacionales dentro del estudio del comportamiento del consumidor. *Revista Científica Sinapsis*, 2(21). <https://doi.org/10.37117/s.v2i21.662>
- Domínguez, L. & Vega, N. (2023). *Las pirámides de la educación médica: una síntesis sobre su conceptualización y utilidad*. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología*, 74(2), 163-174. <https://doi.org/10.18597/rcog.3994>
- Farizi, A. & Patimah, S. (2023). Effectiveness Of Human Resource Management In Improving The Quality Of Government Higher Education Bandar Lampung City. *International Journal of Educational Research and Social Sciences* 4(4). 605-614. <https://ijersc.org/index.php/go>
- Feria, H., Matilla, M. & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?, *Didáctica Y Educación*. 11(3), 62-79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Ferrer, I. (2023). PRAXEOLOGIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN ORGANIZACIONES QUE APRENDEN, CASO UNIVERSIDADES POLITECNICAS TERRITORIALES VENEZOLANAS. *Revista Transdisciplinaria del Saber*, 6, 122-141. <http://revistas.unelvez.edu.ve/index.php/rtsa/article/view/2146>
- Franco, J., Uribe, J. & Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15). 1-26 <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>

- George, R., Laborí, R., Bermúdez, L. & González, I. (2017). Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. *Revista Información Científica*. 96(6), 1153-1163.
<https://www.redalyc.org/journal/5517/551764135018/551764135018.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A. & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Guillou, V. (2022). *Un 31% de los trabajadores en Chile dice no estar satisfecho con su vida laboral*. latercera.com. <https://www.latercera.com/pulso/noticia/un-31-de-los-trabajadores-en-chile-dice-no-estar-satisfecho-con-su-vida-laboral/EO5SU52QLZHIBBCPWFFDKTNHYU/>
- Gomathy, C. (2022). The Impact of Job Satisfaction on Workers' Productivity. *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management*. 6(2).
https://www.researchgate.net/publication/358496266_The_Impact_of_Job_Satisfaction_on_Workers'_Productivity
- Gutiérrez, A. (2023). *Colombia y México, países de la Oede con mayor improductividad por hora trabajada*. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-y-mexico-paises-de-la-ocde-con-mayor-improductividad-por-hora-trabajada-3562195>
- Gutiérrez, H. (2020). *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD*. (5.^a ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=10593
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas C. & Arias J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hamra, A. (2020). Pirámide de jerarquías en la empresa. *Perspectivas: Revista Científica de la Universidad de Belgrano*, 3(1), 195-1999
<https://revistas.ub.edu.ar/index.php/Perspectivas/article/view/94/94>
- Hayat, A., Nudrut, S. & Zareen, S. (2023). Fayol's Purpose Principles of Management: An Analysis of Practices of Heads at Secondary Level in District Poonch Azad

- Jammu & Kashmir, *Pakistan. Sir Syed Journal of Education & Social Research*, 6(1). 100-106. [https://doi.org/10.36902/sjesr-vol6-iss1-2023\(100-106\)](https://doi.org/10.36902/sjesr-vol6-iss1-2023(100-106))
- Hernández, C. & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta Revista científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, G. (2023). *Detractores vs promotores: México registra los niveles más altos de insatisfacción laboral.* *eleconomista.com*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Detractores-vs-promotores-Mexico-registra-los-niveles-mas-altos-de-insatisfaccion-laboral-20230409-0003.html>
- Hernández, L. & Vega, N. (2023). Las pirámides de la educación médica: una síntesis sobre su conceptualización y utilidad. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología*, 74(2), 163-174. <https://doi.org/10.18597/rcog.3994>
- Hernández, O. (2020). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
- Hernández, P., Lugo, J. & Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA.* McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Ibarra, C. (2020). *Un trabajador feliz es hasta 40% más productivo y 80% más creativo e innovador.* <https://www.prensatotal.com/un-trabajador-feliz-es-hasta-40-mas-productivo-y-80-mas-creativo-e-innovador/>
- Ibrahim, M. (2019). Analysis of work satisfaction on work achievement of employees Indonesian local government. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 6(8), 39-44. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2019.08.006>
- Inguillay Gagnay, L., Tercero Chicaiza, S., & López Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). 42-51. <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>

- Jacho, A., Loaiza, I. & López, J. (2020). La importancia de la estadística para el éxito de resultados en una investigación. *Revista Imaginario Social*, 3(1). 32-41. <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.9>
- Jhangiani, R., Chiang., Cuttler, C., & Leighton D. (2019). *Research Methods in Psychology*. LibreTexts. [https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Libro%3A_M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_psicolog%C3%ADa_\(Jhangiani%2C_Chiang%2C_Cuttler_y_Leighton\)/06%3A_Investigaci%C3%B3n_no_experimental/6.03%3A_Investigaci%C3%B3n_correlacional](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Libro%3A_M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_psicolog%C3%ADa_(Jhangiani%2C_Chiang%2C_Cuttler_y_Leighton)/06%3A_Investigaci%C3%B3n_no_experimental/6.03%3A_Investigaci%C3%B3n_correlacional)
- Katz, M., Seid, G. & Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Labrador, O., Rivera, C. & Alfonso, J. (2018). La eficiencia y eficacia socioeconómica de las cooperativas: enfoque desde la actualización del modelo económico cubano. *Avances*, 20(1), 11-26. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/307>
- León, A. & Pérez, C. (2019). ANÁLISIS ESTADÍSTICO EN INVESTIGACIONES POSITIVISTAS: MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 15(43), 71-81. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7065797>
- Losada, A., Zambrano, M., & Marmo, J. (2022). CLASIFICACIÓN DE MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 6(11), 13-31. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol6iss11.2022pp13-31p>
- Machado, J., Narváez, C. & Erazo, J. (2020). Evaluación y medición del principio del devengado en el sector público no financiero del Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. 5(10), 160–194. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.692>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

- Marín, F. (2022, 27 de mayo). *Crece el índice de infelicidad entre los trabajadores españoles: ¿Por qué?* <https://www.libremercado.com/2022-05-27/crece-el-indice-de-infelicidad-entre-los-trabajadores-espanoles-por-que-6901137/>
- Mendoza, E. (2022). *Satisfacción laboral y productividad en una municipalidad provincial, año 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103018>
- Mendoza, V. & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Merchán, A. & Vera, A. (2022). TEORÍAS DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 10(2), 81-86. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8625447>
- Millones, M. (2022). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Revistacientifica.edu.pe*, 1(4), 39-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383776>
- Montalvo, J., Segura, X., García, F. & Carrasco, N. (2023). El impacto del salario emocional, la productividad y permanencia en mujeres de 20-29 años en Saltillo, Coahuila, México. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay*, 4(3), 200-218. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1072>
- Montes, S. (2019). *Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo*. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Moreno, E. (2022). *Satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores de una entidad pública, Lima – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84893>
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M. & Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos para determinar la población y muestra: según tipos de investigación. *Desafíos*, 12(1), 50-57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>

- Nneji, V. & Eludi, A. (2023). HUMAN RELATION PRACTICE AND EMPLOYEE PERFORMANCE OF PLASTIC MANUFACTURING FIRMS IN PORT HARCOURT. *International Journal of Communication and Management*, 7(2).104-221. <https://bwjournal.org/index.php/bsjournal/article/view/1382/1242>
- Nivela, M., Morales, E. & Rivero, V. (2020). Construcción del conocimiento tecnológico con la metodología Holística. *Dominio de las ciencias*, 6(3), 412-421. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8231638>
- Ñaupas, H., Mejía, E. & Novoa, E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5.^a ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Oquendo, S., & Bermúdez, H. (2023). *Paradojas del reconocimiento en la evaluación del desempeño: una investigación sobre el valor asignado al ser humano en la gestión del trabajo*. Fondo Editorial FCSH de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, 2023. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/33844>
- Orozco, H. & Lamberto, J. (2022). La ética en la investigación científica: consideraciones desde el área educativa. *Perspectivas*, 10(19), 11–21. <https://perspectivas.unermb.web.ve/index.php/Perspectivas/article/view/355>
- Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L., Paragua, M. & Paragua, C. (2022). *INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Formulación de Proyectos de Investigación y Tesis*. <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2022/05/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>
- Ramos, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *Cienciamérica*, 9(3), 1–6. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>.
- Ramírez C. (2022). *Cuenta Pública 2022: Es cierto que la productividad de Chile ha estado estancada por 10 años*. <https://www.malaespinacheck.cl/politica/2022/06/05/cuenta-publica-2022-es-cierto-que-la-productividad-de-chile-ha-estado-estancada-por-10-anos/>
- Ramírez, G., Magaña, D. & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender. Contabilidad y Gestión*, 7(20), 189–208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Rodríguez, A., Segura, X., Elzondo, M., Moreno, R. & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la

- productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*, 41(45), 53–68. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n43p05>
- Rodríguez, F. & Inca, J. (2022). Convivencia de la satisfacción laboral y productividad, en una entidad del Estado. *Sinergias Educativas*. <https://mail.sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/246>
- Rojas, W. (2022). La relevancia de la investigación cualitativa. *Studium Veritatis*, 20(26), 79–97. <https://doi.org/10.35626/sv.26.2022.353>
- Rojas, W. & Tasayco, A. (2020). Caracterización de las habilidades investigativas en la producción de trabajos académicos. *Studium Veritatis*, 18(24), 153–169. <https://doi.org/10.35626/sv.24.2020.321>
- Romo, C. (2023). Fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4189/1/79347.pdf>
- Ruiz, C., Valenzuela, M. (2022). *Metodología de la Investigación*. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT) - Fondo Editorial. <https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4>
- Sabino, G. & Pinheiro, D. (2023). We need to talk about Taylor: evidence of racismo in scientific management? *EBAPE.BR*; 21(3), 1-14. <https://www.proquest.com/openview/d57b99b7525315211a6f4300ebcae66b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2035026>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Showkat, A. & Sakthivel, P. (2022). Maslow's Hierarchy of Needs Is still Relevant in the 21st Century. *Journal of Learning and Educational Policy (JLEP)*. 2(05), 1–9. <https://doi.org/10.55529/jlep25.1.9>
- Sucasaire, J. (2022). *ORIENTACIONES PARA LA SELECCIÓN Y EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA EN INVESTIGACIÓN*. http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf
- Supit, C., Pelleng, F. & Kalangi, J. (2017). PENGARUH KEPUASAN KERJA

TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU “ DSO MALALAYANG. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, 5(1), 1-7.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/15012>

Slimani, L. & Saadi, L. (2022). La gestion des carrières du personnel: cas de la direction des Domaines de la wilaya de Tizi-Ouzou. [Tesis de maestría, Université MOULOUD MAMMERI de Tizi-Ouzou].
<https://www.ummtto.dz/dspace/handle/ummtto/21082>

Steil, A., Bello, J., Cuffa, D. & Freitas, A. (2022). Job satisfaction and employee retention by public and private IT organizations. *Revista De Administração Da UFSM*, 15(2), 354–369. <https://doi.org/10.5902/1983465968850>

Terranova, J. (2023). *Productividad de trabajadores en Perú retrocede a nivel de hace 4 años*. [https://gestion.pe/economia/productividad-de-trabajadores-en-peru-retrocede-a-nivel-de-hace-4-anos-noticia/#:~:text=La%20medici%C3%B3n%20indica%20que%20el,2018%20\(S%2F%2031%2C867\)](https://gestion.pe/economia/productividad-de-trabajadores-en-peru-retrocede-a-nivel-de-hace-4-anos-noticia/#:~:text=La%20medici%C3%B3n%20indica%20que%20el,2018%20(S%2F%2031%2C867)).

Torres, F. & Cantú J. (2020). MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS SIN FINES DE LUCRO. *Interciencia*, 45(12), 549-555. <https://www.redalyc.org/journal/339/33965363002/>

Ulloa, A., Sánchez, A. & Balcázar M. (2023). LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE LA INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACIÓN. *Revista De Investigaciones Universidad Del Quindío*, 35(1), 236–247.
<https://doi.org/10.33975/riuuq.vol35n1.1156>

Vela, L. & Vargas J. (2023). Plan motivacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3994-4005.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5626

Vicente, M. & Babino, E. (2023). *La administración pos pandemia preparando a las organizaciones para la era desconocida*. <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/3907/1/vicente-babino-2023.pdf#page=43>

Vizcaíno, P., Cedeño, R. & Maldonado I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Wehrich, H., Cannice, M. & Koontz H. (2017). *ADMINISTRACION. Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. <https://dokumen.pub/administracion-una-perspectiva-global-empresarial-y-de-innovacion-15nbsped-9786071513915-607151391x.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Nivel y rango
Variable 1: Satisfacción	Condición de placer o estado favorable que se obtiene mediante la consecución de ciertos factores dentro de una organización, las cuales motivan la felicidad y bienestar del trabajador (Álvarez et al., 2023).	Aplicación de cuestionario con escala de Likert para la evaluación de las dimensiones: Factores intrínsecos y Factores extrínsecos	Factores intrínsecos (Motivacionales)	Trabajo en si Reconocimiento Responsabilidad Progreso profesional Logro y autorrealización	Ordinal (1) Muy Insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Moderadamente insatisfecho (4) Ni satisfecho ni insatisfecho (5) Moderadamente satisfecho (6) Satisfecho (7) Muy Satisfecho	(1) Bajo (16-47) (2) Regular (48-79) (3) Alto (80-112)
			Factores extrínsecos (De higiene)	Lugar de trabajo Ambiente laboral Salario Supervisión Políticas de la empresa Seguridad		
Variable 2: Productividad laboral	Es el resultado obtenido de un sistema productor mediante la comparación de los resultados planificados frente a los recursos usados. Habitualmente se genera mediante dos elementos: la eficiencia y la eficacia (Gutiérrez, 2020).	Aplicación de cuestionario con escala de Likert para la evaluación de las dimensiones: Eficiencia y Eficacia.	Eficiencia	Información Recursos Desempeño Procedimiento Tiempo	Ordinal (1) Completamente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Completamente de acuerdo	(1) Bajo (15-34) (2) Regular (35-54) (3) Alto (55-75)
			Eficacia	Oportunidad Confiabilidad Efectividad Objetivos Metas		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 1

1. Nombre del Instrumento

Escala General de Satisfacción NTP 394, adaptado de: Test De Motivación Laboral Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale.

2. Autor

Adaptada por Pérez y Fidalgo (1995).

3. Autor original

Warr, Cook y Wall (1979).

4. Objetivo

Recoger información para medir la satisfacción laboral del personal que labora en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima 2023.

5. Estructura y aplicación

El instrumento fue adaptado y estructurado en base a los indicadores de las dimensiones de la variable "satisfacción" la cual constó de a 16 ítems, 8 para la dimensión factores extrínsecos (ítems 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15) y 8 para la dimensión factores intrínsecos (ítems 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 y 16).

Fue aplicada a una muestra de 70 trabajadores de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima.

6. Nivel y rango

De acuerdo a la baremación realizada se consideró los siguientes

1. Bajo (16-47)
2. Regular (48-79)
3. Alto (80-112)

Escala General de Satisfacción NTP 394

INSTRUCCIONES:

Está dirigida a trabajadores de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, lo cual permitirá generar datos estadísticos con fines netamente académicos.

La encuesta es anónima, lea bien la pregunta y contesta con toda sinceridad marcando tu respuesta con una "X" en el lado derecho según la opción elegida de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

ITEM	PREGUNTAS ¿QUÉ TAN SATISFECHO TE SIENTES CON...?	ESCALA DE RESPUESTA						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Las condiciones físicas del lugar donde trabajas.							
2	La libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3	Tus compañeros de trabajo.							
4	El reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5	Tu superior inmediato.							
6	Responsabilidades que se te han asignado							
7	Tu remuneración.							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
9	Las relaciones entre dirección y trabajadores de la Entidad.							
10	Tus posibilidades de crecer profesionalmente.							
11	El modo en que la institución está gestionada.							
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13	Tu horario de trabajo.							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15	La estabilidad laboral.							
16	Tu productividad laboral.							

Demográficos:

Género: Masculino Femenino
Edad: 18 a 30 31 a 40 41 a 60 más de 61
Instrucción: Primaria Secundaria Técnico Universitario Postgrado

¡Muchas gracias!

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO 2

1. Nombre del Instrumento

Escala de productividad 2023, adaptado de: Cuestionario Productividad 2022.

2. Autor

Kennedy Alex Canto Acevedo

3. Autor Original

Carranza (2022).

4. Objetivo

Recoger información para medir la productividad laboral del personal que labora en la unidad de abastecimiento una unidad ejecutora de Lima 2023.

5. Estructura y aplicación

El instrumento fue adaptado y estructurado en base a los indicadores de las dimensiones de la variable productividad laboral la cual constó de 15 ítems, 10 para la dimensión eficiencia (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10) y 5 para la dimensión eficacia (ítems 11, 12, 13, 14 y 15).

Fue aplicada a una muestra de 70 trabajadores de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima.

7. Nivel y rango

De acuerdo a la baremación realizada se consideró los siguientes

1. Bajo (15-34)
2. Regular (35-54)
3. Alto (55-75)

Escala de Productividad 2023

INSTRUCCIONES:

Está dirigida a trabajadores de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, lo cual permitirá generar datos estadísticos con fines netamente académicos.

La encuesta es anónima, lea bien la pregunta y contesta con toda sinceridad marcando tu respuesta con una "X" en el lado derecho según la opción elegida de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTAS ¿QUÉ TAN DE ACUERDO TE SIENTES CON LAS SIGUIENTES FRASES DENTRO DE TU UNIDAD O ÁREA DE TRABAJO?	ESCALA DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	Se brinda información oportuna para realizar las tareas o actividades encomendadas.					
2	Los recursos económicos que se disponen son utilizados de manera eficiente, para realizar las tareas o actividades encomendadas.					
3	Los recursos materiales y equipamiento habilitados son suficientes para realizar las tarea o actividades encomendadas.					
4	El personal con el que se cuenta es suficiente para el cumplimiento de las tareas o actividades encomendadas.					
5	El personal con el que se cuenta, cumple sus tareas o actividades encomendadas de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales.					
6	Las tareas o actividades encomendadas se realizan cumpliendo las normas y procedimientos establecidos en la materia.					
7	Se establecen trabajos en equipos o en grupos para cumplir objetivos y metas establecidas.					
8	Se aplican soluciones efectivas ante situaciones conflictivas durante el desarrollo de las tareas o actividades encomendadas.					
9	Las tareas o actividades encomendadas son supervisadas o evaluadas de modo que se puedan tomar medidas correctivas de ser el caso.					
10	Las tareas o actividades encomendadas se culminan oportunamente.					
11	Se logra cumplir con el número de actividades o tareas programadas.					
12	Los trabajos o actividades culminadas resultan confiables, de modo que estas no vuelven a repetirse.					
13	Los trabajos o actividades culminadas resultan efectivas, lo que conlleva al incremento de la productividad.					
14	Se logra cumplir con los objetivos propuestos en los periodos de tiempo establecidos.					
15	Se logra cumplir con las metas propuestas en los periodos de tiempo establecidos.					

Demográficos:

Género: Masculino Femenino
Edad: 18 a 30 31 a 40 41 a 60 más de 61
Instrucción: Primaria Secundaria Técnico Universitario Postgrado

¡Muchas gracias!

Anexo 3: Matriz Evaluación por juicio de expertos.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala General de Satisfacción NTP 394". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Raúl Ayquipa Romero		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(X)
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Dirección de Salud Virgen de Cocharcas – Chincheros.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Escala General de Satisfacción NTP 394, adaptado de: Test De Motivación Laboral Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale.
Autor:	Warr, Cook y Wall (1979).
Procedencia:	Versión española adaptada por Pérez & Fidalgo (1995).
Administración:	Encuesta presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal que labora en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.
Significación:	El objetivo del instrumento es medir la satisfacción laboral del personal que labora en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima 2023.

Soporte teórico:

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Satisfacción	Factores intrínsecos Factores extrínsecos	Es una escala basada en la teoría bifactorial de Herzberg, que mide la satisfacción laboral a partir de los aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de un trabajo.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Factores intrínsecos y Factores extrínsecos.

Primera dimensión: Factores intrínsecos

Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción laboral relacionada con aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en si	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	4	4	4	-
Reconocimiento	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	4	4	4	-
Responsabilidad	Responsabilidades que se te ha asignado.	4	4	4	-
Progreso profesional	Posibilidad de utilizar tus capacidades.	4	4	4	-
	Posibilidades de crecer profesionalmente.	4	4	4	-
Logro y autorrealización	Atención que se presta a las sugerencias que haces.	4	4	4	-
	Variedad de tareas que realizas en tu trabajo.	4	4	4	-
	Productividad laboral.	4	4	4	-

Segunda dimensión: Factores extrínsecos.

Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción laboral relacionada con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lugar de trabajo	Condiciones físicas del lugar donde trabajas.	4	4	4	-
Ambiente laboral	Compañeros de trabajo.	4	4	4	-
	Superior inmediato.	4	4	4	-
Salario	Remuneración.	4	4	4	-
Supervisión	Relaciones entre dirección y trabajadores de la Entidad.	4	4	4	-
Políticas de la empresa	Modo en que la institución está gestionada	4	4	4	-
	Horario de trabajo.	4	4	4	-
Seguridad	Estabilidad laboral.	4	4	4	-


 Raúl Ayquipa Romero
 LIC. ENFERMERIA
 CEP 51533
 MAGISTER S.P.

Raúl Ayquipa Romero
DNI N° 42102037

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de productividad 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Raúl Ayquipa Romero		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(X)
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Dirección de Salud Virgen de Cocharcas – Chincheros.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Escala de productividad 2023, adaptado de: Cuestionario Productividad Carranza (2022).
Autor:	Kennedy Alex Canto Acevedo
Procedencia:	Peruana
Administración:	Encuesta presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal que labora en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.
Significación:	El objetivo del instrumento es medir la productividad laboral del personal que labora en la unidad de abastecimiento una unidad ejecutora de Lima 2023.

Soporte teórico:

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Productividad laboral	Eficiencia Eficacia	Es una escala basada en el resultado de un sistema productivo por intermedio de las personas como las generadoras del indicador económico que puede medir el desempeño de cualquier estructura de producción que guarda relación con el enfoque humanístico de Elton Mayo.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Eficiencia y Eficacia.

Primera dimensión: Eficiencia

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción sobre la eficiencia laboral de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora.

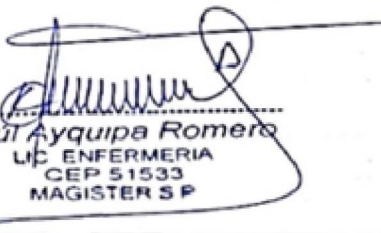
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	Se brinda información oportuna para realizar las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	-
Recursos	Los recursos económicos que se disponen son utilizados de manera eficiente, para realizar las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	-
	Los recursos materiales y equipamiento habilitados son suficientes para realizar las tarea o actividades encomendadas.	4	4	4	-
	El personal con el que se cuenta es suficiente para el cumplimiento de las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	-
Desempeño	El personal con el que se cuenta, cumple sus tareas o actividades encomendadas de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales.	4	4	4	-
	Las tareas o actividades encomendadas se realizan cumpliendo las normas y procedimientos establecidos en la materia.	4	4	3	-
Procedimiento	Se establecen trabajos en equipos o en grupos para cumplir objetivos y metas establecidas.	4	4	4	-
	Se aplican soluciones efectivas ante situaciones conflictivas durante el desarrollo de las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	-
	Las tareas o actividades encomendadas son supervisadas o evaluadas de modo que se puedan tomar medidas correctivas de ser el caso.	4	4	3	-
Tiempo	Las tareas o actividades encomendadas se culminan oportunamente.	4	4	4	-

Segunda dimensión: Eficacia.

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción sobre la eficacia laboral de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	Se logra cumplir con el número de actividades o tareas programadas.	4	4	4	-
Confiabilidad	Los trabajos o actividades culminadas resultan confiables, de modo que estas no vuelven a repetirse.	4	4	3	-

Efectividad	Los trabajos o actividades culminadas resultan efectivas, lo que conlleva al incremento de la productividad.	4	4	4	-
Objetivos	Se logra cumplir con los objetivos propuestos en los periodos de tiempo establecidos.	4	4	4	-
Metas	Se logra cumplir con las metas propuestas en los periodos de tiempo establecidos.	4	4	4	-



Raúl Ayquipa Romero
LIC. ENFERMERIA
CEP 51533
MAGISTER S P

Raúl Ayquipa Romero
DNI N° 42102037

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
AYQUIPA ROMERO, RAUL DNI 42102037	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 10/12/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
AYQUIPA ROMERO, RAUL DNI 42102037	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 24/07/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
AYQUIPA ROMERO, RAUL DNI 42102037	MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SALUD Fecha de diploma: 30/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2014 Fecha egreso: 07/12/2015	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA S.A.C. <i>PERU</i>
AYQUIPA ROMERO, RAUL DNI 42102037	TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 23/01/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/04/2021 Fecha egreso: 31/12/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala General de Satisfacción NTP 394". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Yaneth Ccente Guerreros		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(X)
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Dirección de Salud Apurímac II - Andahuaylas		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Escala General de Satisfacción NTP 394, adaptado de: Test De Motivación Laboral Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale.
Autor:	Warr, Cook y Wall (1979).
Procedencia:	Versión española adaptada por Pérez & Fidalgo (1995).
Administración:	Encuesta presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal que labora en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.
Significación:	El objetivo del instrumento es medir la satisfacción laboral del personal que labora en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora 2023.

Soporte teórico:

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Satisfacción	Factores intrínsecos Factores extrínsecos	Es una escala basada en la teoría bifactorial de Herzberg, que mide la satisfacción laboral a partir de los aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de un trabajo.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Factores intrínsecos y Factores extrínsecos.

Primera dimensión: Factores intrínsecos

Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción laboral relacionada con aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en si	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	4	4	4	
Reconocimiento	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	4	4	4	
Responsabilidad	Responsabilidades que se te ha asignado.	4	4	4	
Progreso profesional	Posibilidad de utilizar tus capacidades.	4	4	4	
	Posibilidades de crecer profesionalmente.	4	4	4	
Logro y autorrealización	Atención que se presta a las sugerencias que haces.	4	4	4	
	Variedad de tareas que realizas en tu trabajo.	4	4	4	
	Productividad laboral.	4	4	4	

Segunda dimensión: Factores extrínsecos.

Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción laboral relacionada con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lugar de trabajo	Condiciones físicas del lugar donde trabajas.	4	4	4	
Ambiente laboral	Compañeros de trabajo.	4	4	4	
	Superior inmediato.	4	4	4	
Salario	Remuneración.	4	4	4	
Supervisión	Relaciones entre dirección y trabajadores de la Entidad.	4	4	4	
Políticas de la empresa	Modo en que la institución está gestionada	4	4	4	
	Horario de trabajo.	4	4	4	
Seguridad	Estabilidad laboral.	4	4	4	

Yaneth Ccente Guerreros
DNI N° 41463471

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de productividad 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Yaneth Ccente Guerreros		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(X)
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Dirección de Salud Apurímac II - Andahuaylas		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Escala de productividad 2023, adaptado de: Cuestionario Productividad carranza (2022).
Autor:	Kennedy Alex Canto Acevedo
Procedencia:	Peruana
Administración:	Encuesta presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal que labora en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.
Significación:	El objetivo del instrumento es medir la productividad laboral del personal que labora en la unidad de abastecimiento una unidad ejecutora 2023.

Soporte teórico:

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Productividad laboral	Eficiencia Eficacia	Es una escala basada en el resultado de un sistema productivo por intermedio de las personas como las generadoras del indicador económico que puede medir el desempeño de cualquier estructura de producción que guarda relación con el enfoque humanístico de Elton Mayo.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Eficiencia y Eficacia.

Primera dimensión: Eficiencia

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción sobre la eficiencia laboral de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	Se brinda información oportuna para realizar las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	
Recursos	Los recursos económicos que se disponen son utilizados de manera eficiente, para realizar las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	
	Los recursos materiales y equipamiento habilitados son suficientes para realizar las tarea o actividades encomendadas.	4	4	4	
	El personal con el que se cuenta es suficiente para el cumplimiento de las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	
Desempeño	El personal con el que se cuenta, cumple sus tareas o actividades encomendadas de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales.	4	4	4	
	Las tareas o actividades encomendadas se realizan cumpliendo las normas y procedimientos establecidos en la materia.	4	4	4	
Procedimiento	Se establecen trabajos en equipos o en grupos para cumplir objetivos y metas establecidas.	4	4	4	
	Se aplican soluciones efectivas ante situaciones conflictivas durante el desarrollo de las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	
	Las tareas o actividades encomendadas son supervisadas o evaluadas de modo que se puedan tomar medidas correctivas de ser el caso.	4	4	4	
Tiempo	Las tareas o actividades encomendadas se culminan oportunamente.	4	4	4	

Segunda dimensión: Eficacia.

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción sobre la eficacia laboral de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	Se logra cumplir con el número de actividades o tareas programadas.	4	4	4	
Confiabilidad	Los trabajos o actividades culminadas resultan confiables, de modo que estas no vuelven a repetirse.	4	4	4	

Efectividad	Los trabajos o actividades culminadas resultan efectivas, lo que conlleva al incremento de la productividad.	4	4	4	
Objetivos	Se logra cumplir con los objetivos propuestos en los periodos de tiempo establecidos.	4	4	4	
Metas	Se logra cumplir con las metas propuestas en los periodos de tiempo establecidos.	4	4	4	

Yaneth Ccente Guerreros
DNI N° 41463471

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CCENTE GUERREROS, YANETH DNI 41463471	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 14/01/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
CCENTE GUERREROS, YANETH DNI 41463471	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 10/06/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
CCENTE GUERREROS, YANETH DNI 41463471	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/06/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala General de Satisfacción NTP 394". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Kelly Dafve Nuñez Rojas		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación		
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú - UTP		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Si		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Escala General de Satisfacción NTP 394, adaptado de: Test De Motivación Laboral Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale.
Autor:	Warr, Cook y Wall (1979).
Procedencia:	Versión española adaptada por Pérez & Fidalgo (1995).
Administración:	Encuesta presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal que labora en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.
Significación:	El objetivo del instrumento es medir la satisfacción laboral del personal que labora en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima 2023.

Soporte teórico:

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Satisfacción	Factores intrínsecos Factores extrínsecos	Es una escala basada en la teoría bifactorial de Herzberg, que mide la satisfacción laboral a partir de los aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de un trabajo.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Factores intrínsecos y Factores extrínsecos.

Primera dimensión: Factores intrínsecos

Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción laboral relacionada con aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en si	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	4	4	4	
Reconocimiento	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	4	4	4	
Responsabilidad	Responsabilidades que se te ha asignado.	4	4	4	
Progreso profesional	Posibilidad de utilizar tus capacidades.	4	4	4	
	Posibilidades de crecer profesionalmente.	4	4	4	
Logro y autorrealización	Atención que se presta a las sugerencias que haces.	4	4	4	
	Variedad de tareas que realizas en tu trabajo.	4	4	4	
	Productividad laboral.	4	4	4	

Segunda dimensión: Factores extrínsecos.

Objetivos de la Dimensión: Medir la satisfacción laboral relacionada con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lugar de trabajo	Condiciones físicas del lugar donde trabajas.	4	4	4	
Ambiente laboral	Compañeros de trabajo.	4	4	4	
	Superior inmediato.	4	4	4	
Salario	Remuneración.	4	4	4	
Supervisión	Relaciones entre dirección y trabajadores de la Entidad.	4	4	4	
Políticas de la empresa	Modo en que la institución está gestionada	4	4	4	
	Horario de trabajo.	4	4	4	
Seguridad	Estabilidad laboral.	4	4	4	



Kelly Dafve Nuñez Rojas
DNI N° 32887828

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de productividad 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Kelly Dafve Nuñez Rojas		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación		
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú - UTP		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Si		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Escala de productividad 2023, adaptado de: Cuestionario Productividad Carranza (2022).
Autor:	Kennedy Alex Canto Acevedo
Procedencia:	Peruana
Administración:	Encuesta presencial
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Personal que labora en la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora de Lima, 2023.
Significación:	El objetivo del instrumento es medir la productividad laboral del personal que labora en la unidad de abastecimiento una unidad ejecutora de Lima 2023.

Soporte teórico:

Escala/ÁREA/variable /categoría	Subescala (dimensiones/subcategorías)	Definición
Productividad laboral	Eficiencia Eficacia	Es una escala basada en el resultado de un sistema productivo por intermedio de las personas como las generadoras del indicador económico que puede medir el desempeño de cualquier estructura de producción que guarda relación con el enfoque humanístico de Elton Mayo.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario en evaluación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Eficiencia y Eficacia.

Primera dimensión: Eficiencia

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción sobre la eficiencia laboral de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	Se brinda información oportuna para realizar las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	
Recursos	Los recursos económicos que se disponen son utilizados de manera eficiente, para realizar las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	
	Los recursos materiales y equipamiento habilitados son suficientes para realizar las tarea o actividades encomendadas.	4	4	4	
	El personal con el que se cuenta es suficiente para el cumplimiento de las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	
Desempeño	El personal con el que se cuenta, cumple sus tareas o actividades encomendadas de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales.	4	4	4	
	Las tareas o actividades encomendadas se realizan cumpliendo las normas y procedimientos establecidos en la materia.	4	4	4	
Procedimiento	Se establecen trabajos en equipos o en grupos para cumplir objetivos y metas establecidas.	4	4	4	
	Se aplican soluciones efectivas ante situaciones conflictivas durante el desarrollo de las tareas o actividades encomendadas.	4	4	4	
	Las tareas o actividades encomendadas son supervisadas o evaluadas de modo que se puedan tomar medidas correctivas de ser el caso.	4	4	4	
Tiempo	Las tareas o actividades encomendadas se culminan oportunamente.	4	4	4	

Segunda dimensión: Eficacia.

Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción sobre la eficacia laboral de la unidad de abastecimiento de una unidad ejecutora.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	Se logra cumplir con el número de actividades o tareas programadas.	4	4	4	
Confiabilidad	Los trabajos o actividades culminadas resultan confiables, de modo que estas no vuelven a repetirse.	4	4	4	

Efectividad	Los trabajos o actividades culminadas resultan efectivas, lo que conlleva al incremento de la productividad.	4	4	4	
Objetivos	Se logra cumplir con los objetivos propuestos en los periodos de tiempo establecidos.	4	4	4	
Metas	Se logra cumplir con las metas propuestas en los periodos de tiempo establecidos.	4	4	4	



Kelly Dafve Nuñez Rojas
DNI N° 32887828

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
NUÑEZ ROJAS, KELLY DAFVE DNI 32887828	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 03/01/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
NUÑEZ ROJAS, KELLY DAFVE DNI 32887828	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 05/01/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
NUÑEZ ROJAS, KELLY DAFVE DNI 32887828	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACION Y ACREDITACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA Fecha de diploma: 18/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/03/2016 Fecha egreso: 11/08/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

Anexo 05: Prueba piloto.

r

Base de datos variable 1

Variable:		Satisfacción																	
Nro. De participantes	Ítems o preguntas																		
	FACTORES EXTRÍNECOS									FACTORES INTRÍNECOS									
	1	3	5	7	9	11	13	15	D1	2	4	6	8	10	12	14	16	D2	TT
1	6	7	6	6	5	4	6	3	43	6	6	6	7	4	6	6	6	47	90
2	5	7	7	6	7	5	6	7	50	7	6	6	7	6	6	6	7	51	101
3	6	7	4	7	6	3	4	7	44	5	5	6	7	6	7	7	6	49	93
4	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	5	4	3	3	3	4	30	61
5	6	7	6	6	5	4	6	2	42	6	6	6	7	4	6	6	6	47	89
6	6	7	6	6	5	4	6	5	45	6	6	6	7	5	6	6	7	49	94
7	5	6	7	6	7	5	6	6	48	7	6	6	7	6	6	6	6	50	98
8	6	7	4	7	6	3	4	7	44	5	5	6	7	6	7	7	7	50	94
9	5	4	4	4	4	3	4	4	32	4	4	5	4	3	3	3	5	31	63
10	6	7	6	6	5	4	6	3	43	6	6	6	7	4	6	6	6	47	90
11	6	7	6	6	5	4	6	4	44	6	6	6	7	5	6	6	6	48	92
12	6	7	4	7	6	3	4	6	43	5	5	6	7	6	7	7	7	50	93
13	6	7	6	6	5	4	6	3	43	6	6	6	7	4	6	6	6	47	90
14	5	6	7	6	7	5	6	6	48	7	6	6	7	6	6	6	7	51	99
15	5	7	7	6	7	5	6	7	50	7	6	6	7	6	6	6	6	50	100
16	6	7	4	7	6	3	4	6	43	5	5	6	7	6	7	7	6	49	92
17	5	4	4	4	4	3	4	4	32	4	4	5	4	3	3	3	4	30	62
18	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	3	3	3	4	29	60
19	6	7	6	6	5	4	6	5	45	6	6	6	7	5	6	6	6	48	93
20	6	7	6	6	5	4	6	3	43	6	6	6	7	4	6	6	6	47	90

Nota. Canto 2023.

r

Base de datos variable 2

Variable:		Productividad laboral																
Nro. De participantes	Ítems o preguntas																	
	EFICIENCIA											EFICACIA						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	D1	11	12	13	14	15	D2	TT
1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	39	4	4	3	4	4	19	58
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	20	61
3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	27	3	3	3	2	3	14	41
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	3	3	17	56
5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60
6	2	1	2	1	3	4	2	4	2	3	24	3	3	3	3	3	15	39
7	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	34	4	4	4	4	4	20	54
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	4	3	3	3	3	16	54
9	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	20	57
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	3	4	3	16	55
11	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	27	3	3	3	2	3	14	41
12	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	39	4	4	3	4	4	19	58
13	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	34	4	4	4	4	4	20	54
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	20	62
15	2	1	2	1	3	4	2	4	2	3	24	3	3	3	3	3	15	39
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	4	3	3	16	55
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	3	3	3	17	58
18	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	3	4	4	3	3	17	55
20	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	20	57

Nota. Canto 2023.

r d d d

Tabla 9

Resumen de procesamiento del piloto

	N°	%
Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. Canto 2023.

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Satisfacción	,954	16
Productividad laboral	,937	15

Nota. Canto 2023.

Anexo 6: Base de datos - recojo de información.

Figura 4

Base de datos variable 1

Variable: Nro. De participantes	Satisfacción																		
	FACTORES EXTRINSECOS									FACTORES INTRINSECOS									TT
	1	3	5	7	9	11	13	15	D1	2	4	6	8	10	12	14	16	D2	
1	5	6	4	5	4	5	6	6	41	4	3	6	5	7	2	5	6	38	79
2	6	5	6	6	5	6	4	3	41	6	5	6	6	6	5	5	5	44	85
3	5	3	3	2	3	1	5	6	28	5	3	5	4	1	2	5	6	31	59
4	5	6	5	5	4	4	4	5	38	5	5	5	5	4	4	5	6	39	77
5	5	6	6	5	6	6	5	5	44	6	6	6	6	6	6	6	6	48	92
6	7	7	7	7	7	6	6	6	53	6	6	6	7	7	6	6	6	50	103
7	2	6	3	4	2	3	2	5	27	1	5	5	5	2	4	5	6	33	60
8	3	5	5	4	5	4	2	2	30	3	4	5	5	5	4	4	5	35	65
9	6	6	7	3	2	5	5	1	35	6	5	6	6	5	6	6	7	47	82
10	5	5	5	5	3	2	3	2	30	4	4	3	2	4	3	2	7	29	59
11	2	5	4	3	1	2	2	5	24	3	1	5	3	5	2	3	7	29	53
12	7	7	7	6	4	5	6	4	46	6	6	6	7	5	6	6	6	48	94
13	5	4	5	4	4	4	5	4	35	4	5	5	4	4	5	4	5	36	71
14	5	6	5	6	4	4	5	6	41	5	5	4	6	5	5	4	6	40	81
15	4	4	4	5	4	3	4	4	32	4	3	4	4	3	3	4	4	29	61
16	2	2	5	2	5	2	4	4	26	3	4	4	4	4	4	4	4	31	57
17	6	6	6	6	5	5	6	4	44	5	6	6	6	4	5	6	6	44	88
18	5	6	5	7	4	3	6	6	42	4	5	6	6	5	4	5	6	41	83
19	6	6	7	6	6	6	6	6	49	6	6	6	6	6	6	6	6	48	97
20	6	6	6	6	5	6	5	4	44	5	6	7	7	4	6	6	6	47	91
21	4	3	2	1	5	1	2	6	24	2	1	3	2	1	1	2	6	18	42
22	4	4	3	5	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	3	4	4	30	62
23	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	3	4	4	3	3	4	4	29	62
24	3	4	4	4	3	3	4	4	29	4	4	4	3	3	3	4	4	29	58
25	5	5	5	5	5	3	3	3	34	5	4	5	5	3	3	3	4	32	66
26	5	5	5	3	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	78
27	2	5	1	1	3	3	5	1	21	3	2	3	3	2	3	4	6	26	47
28	6	6	6	4	4	5	6	4	41	5	4	5	5	5	5	5	5	39	80
29	5	6	6	5	5	4	4	3	38	5	6	6	6	6	5	4	6	44	82
30	2	5	2	1	3	1	4	1	19	3	2	3	2	2	2	3	5	22	41
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80
32	4	6	6	6	6	6	6	5	45	6	6	6	6	6	6	6	6	48	93
33	2	6	2	2	2	2	5	2	23	2	2	4	4	3	4	4	3	26	49
34	6	6	6	5	6	5	6	6	46	6	5	6	6	5	6	6	6	46	92
35	6	4	4	3	4	4	4	2	31	4	4	3	4	4	4	4	5	32	63
36	6	4	4	3	4	4	4	5	34	4	4	3	4	4	4	3	5	31	65
37	4	6	2	2	4	3	2	5	28	1	2	5	2	1	3	5	6	25	53
38	6	6	5	6	6	5	6	6	46	5	5	6	6	4	5	6	6	43	89
39	5	6	4	4	5	6	4	5	39	4	4	5	5	5	5	5	5	38	77
40	6	6	5	6	5	5	3	3	39	5	5	5	5	4	5	5	6	40	79
41	7	6	7	5	4	6	6	3	44	5	6	7	6	6	5	6	6	47	91
42	4	6	6	6	6	6	6	5	45	6	6	6	6	6	6	6	6	48	93
43	5	6	5	5	4	4	4	5	38	5	5	5	5	4	4	6	6	40	78
44	6	6	6	6	5	5	6	4	44	5	6	6	6	4	5	6	6	44	88
45	6	6	5	6	6	5	6	6	46	5	5	6	6	4	5	6	6	43	89
46	5	6	4	5	4	5	4	5	38	5	5	6	5	6	3	5	6	41	79
47	6	6	7	6	6	6	6	6	49	6	6	6	6	6	6	6	6	48	97
48	6	7	7	7	7	6	6	6	52	6	6	6	7	7	6	6	6	50	102
49	3	5	5	4	5	4	2	2	30	4	5	5	5	5	5	6	6	41	71
50	6	6	6	6	5	6	5	4	44	5	6	7	7	4	6	6	6	47	91
51	5	4	5	4	4	4	5	4	35	4	5	5	5	5	5	5	6	40	75
52	2	4	3	1	4	4	2	2	22	4	4	5	5	5	5	5	5	38	60
53	5	5	5	5	5	3	3	3	34	5	4	5	5	3	3	3	4	32	66
54	7	7	7	6	4	5	6	4	46	6	6	6	7	5	6	6	6	48	94
55	5	5	5	3	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	78
56	4	5	5	6	5	6	5	2	38	6	5	6	6	6	5	5	5	44	82
57	5	6	4	4	5	6	4	5	39	5	4	5	5	5	5	5	6	40	79
58	5	6	6	5	6	6	5	5	44	6	6	6	6	6	6	6	6	48	92
59	4	6	4	6	4	4	4	3	35	5	6	5	5	4	5	5	4	39	74
60	4	6	6	6	6	6	6	5	45	6	6	6	6	6	6	6	6	48	93
61	4	5	4	4	5	6	4	6	38	5	4	5	5	5	5	5	6	40	78
62	5	5	5	5	5	3	3	3	34	5	4	5	5	3	3	3	4	32	66
63	6	6	6	4	4	5	6	4	41	5	4	5	5	5	5	5	5	39	80
64	6	7	7	6	6	6	6	6	50	6	6	6	7	7	6	6	6	50	100
65	2	6	3	4	2	3	2	5	27	1	5	5	5	2	4	5	6	33	60
66	3	5	5	4	5	4	2	2	30	3	4	5	5	5	4	4	5	35	65
67	5	6	5	6	4	4	5	6	41	5	5	4	6	5	5	4	6	40	81
68	6	5	5	5	5	4	5	4	39	5	6	5	6	4	5	4	5	40	79
69	6	6	5	6	6	5	6	6	46	5	5	6	6	4	5	6	6	43	89
70	5	5	5	5	5	4	3	3	35	5	4	5	5	3	3	3	5	33	68

Nota. Canto 2023

Figura 5

Base de datos variable 2

Variable:		Productividad laboral																	
Nro. De participantes	Ítems o preguntas																		
	EFICIENCIA										EFICACIA							TT	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	D1	11	12	13	14	15	D2	V2	
1	2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	65	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	3	3	3	3	16	54	
3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	30	4	2	3	3	3	15	45	
4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	38	4	4	4	4	4	20	58	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	4	3	3	16	55	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60	
7	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	29	3	4	3	3	3	16	45	
8	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	20	55	
9	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	37	4	5	5	4	5	23	60	
10	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	31	3	4	3	4	4	18	49	
11	2	1	2	1	3	4	2	4	3	3	25	3	3	3	3	3	15	40	
12	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60	
13	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36	4	4	3	3	4	18	54	
14	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37	4	3	3	3	3	16	53	
15	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	24	2	2	2	2	2	10	34	
16	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	27	3	3	3	2	3	14	41	
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	3	3	17	56	
18	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	39	5	4	4	4	4	21	60	
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	20	61	
20	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	44	4	4	3	4	4	19	63	
21	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	22	2	3	3	2	2	12	34	
22	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	26	3	3	3	3	2	14	40	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	15	45	
24	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	28	2	3	3	2	2	12	40	
25	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	26	3	3	3	3	3	15	41	
26	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	20	58	
27	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	15	44	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60	
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	39	4	4	3	4	4	19	58	
30	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	23	2	2	2	2	2	10	33	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60	
32	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	34	4	4	4	4	4	20	54	
33	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	42	5	5	5	4	4	23	65	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60	
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38	4	3	4	4	4	19	57	
36	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36	4	3	3	4	4	18	54	
37	2	4	2	2	2	4	4	2	2	3	27	3	2	2	4	4	15	42	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60	
39	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37	4	4	3	4	4	19	56	
40	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	33	3	4	4	4	3	18	51	
41	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	41	5	4	4	5	5	23	64	
42	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	38	4	4	4	4	4	20	58	
43	2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25	65	
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	3	19	58	
45	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	30	4	2	3	3	3	15	45	
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	4	3	3	16	55	
47	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	31	3	4	3	4	4	18	49	
48	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	37	4	5	5	4	5	23	60	
49	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	36	3	3	3	3	3	15	51	
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	59	
51	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	23	2	2	2	2	2	10	33	
52	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	22	4	3	3	4	2	16	38	
53	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20	56	
54	2	3	3	1	5	5	3	2	1	3	28	5	5	5	5	5	25	53	
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	20	61	
56	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	34	4	3	3	4	4	18	52	
57	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	35	4	3	3	3	3	16	51	
58	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60	
59	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	33	4	4	4	4	4	20	53	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60	
61	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36	4	3	3	4	4	18	54	
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	3	19	58	
63	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37	4	4	3	4	4	19	56	
64	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	29	3	4	3	3	3	16	45	
65	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	20	58	
66	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	27	3	3	3	2	3	14	41	
67	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	44	4	4	3	4	4	19	63	
68	2	1	2	1	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	15	41	
69	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	25	3	3	3	3	3	15	40	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	60	

Nota. Canto 2023.