



La satisfacción laboral y la productividad de los  
trabajadores en una institución pública-Lima 2016

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

**Magíster en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Pejerrey Benites Paola Bersí

**ASESOR:**

Dra. Guzmán Meza Maritza

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del talento Humano

**PERÚ - 2017**

**Página del jurado**

Mg. Marco Antonio Candia Menor

Presidente

Dr. Ulises Córdova García

Secretario

Dra. Maritza Guzmán Meza

Vocal

### **Dedicatoria**

Dedico la presente, a mi familia y compañeros que me brindaron el apoyo necesario para poder llegar al final de este proceso de preparación profesional, el mismo que sólo es el inicio de un camino largo por recorrer lleno de metas que lograré cumplir en base a esfuerzo, paciencia, amor y mucha fe en Dios.

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirme la dicha de experimentar la vida día a día y guiar mi camino por la senda del esfuerzo.

A mi asesora de tesis, por la gran paciencia y por compartir con nosotros sus conocimientos y experiencia para lograr éstos buenos resultados.

A mis compañeros de estudios, quienes se convirtieron en grandes amigos y con los que compartí esta aventura de crecer profesionalmente.

## **Declaración de Autenticidad**

Yo, Pejerrey Benites Paola Bersí, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho; declaro el trabajo académico titulado “La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una institución pública – Lima 2016”, presentada, en 116 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 14 de Enero del 2017

Br. Paola Bersí Pejerrey Benites

DNI N° 47077134

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una institución pública – Lima 2016”, La investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una institución Pública denominada Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - ATFFS Lima.

El desarrollo de esta tesis se encuentra estructurado de la siguiente forma: capítulo I Introducción; los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y los objetivos. En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico; variable, operacionalización, metodología, tipo de estudio, el diseño, la población, muestra y muestreo, la técnica e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis y aspectos éticos. En el capítulo III, resultados; en el capítulo IV discusión, en el capítulo V conclusiones, en el capítulo VI recomendaciones y en el capítulo VII referencias bibliográficas y anexos.

La investigación es el alcance que se presenta al Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre – ATFFS Lima en lo concerniente al tema La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una institución pública SERFOR- ATFFS Lima.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice de Contenido

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3 Justificación	36
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>42</b>
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño de investigación	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8. Métodos de análisis de datos	55

	viii
2.9. Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	57
IV. DISCUSIÓN	79
V. CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
VIII. ANEXOS	92
Anexo 1: Matriz de consistencia	93
Anexo 2: Instrumentos satisfacción laboral y productividad	96
Anexo 3: Certificados de validez	101
Anexo 4: Base de datos y Prueba Piloto	113
Anexo 5: Carta de presentación de la universidad	121
Anexo 6: Carta de consentimiento de la entidad	122



## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Operacionalización de la variable 1: satisfacción laboral	45
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2: productividad	46
Tabla 3 Población de estudio	51
Tabla 4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	53
Tabla 5 lista de validación de juicio de expertos	54
Tabla 6 fiabilidad de las variable satisfacción laboral	54
Tabla 7 fiabilidad de las variable 1 dimensiones- Productividad	55
Tabla 8 Análisis descriptivo de la variable 1: satisfacción laboral	58
Tabla 9 Análisis descriptivo de la dimensión 1: supervisión	59
Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión 2: amb. Físico	60
Tabla 11 Análisis descriptivo de la dimensión 3: prestaciones rec.	61
Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión 4: oportunidad de desar.	62
Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión 5: participación	63
Tabla 14 Análisis descriptivo de la variable 2: productividad	64
Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión 1: eficiencia	65
Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión 2: efectividad	66
Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión 3: eficacia	67
Tabla 18 Correlacional entre variable 1 y variable 2	68
Tabla 19 Correlacional entre supervisión y productividad	79
Tabla 20 Correlacional entre ambiente físico y productividad	70
Tabla 21 Correlacional entre prestaciones recibidas y productividad	71
Tabla 22 Correlacional entre oportunidad de desarrollo y productividad	72
Tabla 23 Correlacional entre participación y productividad	73
Tabla 24 Análisis de contingencia: satisfacción laboral y productividad	74
Tabla 25 Análisis de contingencia: supervisión y productividad	75
Tabla 26 Análisis de contingencia: amb. Físico y productividad	75
Tabla 27 Análisis de contingencia: prestaciones recibidas y productividad	76
Tabla 28 Análisis de contingencia: oportunidad de desarrollo y productividad	77
Tabla 29 Análisis de contingencia: participación y productividad	78

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Modelo de la expectativa.	34
Figura 2. Gráfico de barras: satisfacción laboral	58
Figura 3. Gráfico de barras: supervisión	59
Figura 4. Gráfico de barras: amb. Físico	60
Figura 5. Gráfico de barras: prestaciones rec.	61
Figura 6. Gráfico de barras: oportunidad de desarrollo	62
Figura 7. Gráfico de barras: participación	63
Figura 8. Gráfico de barras: productividad	64
Figura 9. Gráfico de barras: eficiencia	65
Figura 10. Gráfico de barras: efectividad	66
Figura 11. Gráfico de barras: eficacia	67

## RESUMEN

La tesis denominada la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una institución pública SERFOR - ATFFS Lima , tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una institución pública – Lima 2016.

La metodología que se aplicó para esta investigación fue hipotético deductivo, el tipo de estudio de la investigación fue descriptivo y correlacional de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo constituida por los trabajadores del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre – ATFFS Lima que se encontraban desarrollando sus actividades con normalidad dentro de la institución, cuya muestra probabilista fue 103 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral de 23 preguntas y el cuestionario de productividad del trabajador de 24 preguntas en escala de Likert y la confiabilidad a través del alpha de cronbach, siendo procesados en el SPSS versión 22.

De acuerdo a los resultados encontrados, se señala que existe una prueba significativa con  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ , y un Coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.994, es decir, podemos afirmar que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una institución Pública – Lima 2016.

***Palabras claves: Satisfacción Laboral – Productividad del trabajador***

## ABSTRACT

The thesis called labor satisfaction and worker productivity in a public institution SERFOR - ATFFS Lima, had as general objective to determine the relationship between labor satisfaction and the productivity of the workers of a public institution - Lima. 2016.

The methodology applied for this research was hypothetical deductive, the type of research study was descriptive and correlational non-experimental cross-sectional design, the population was constituted by workers from the National Forest and Wildlife Service - ATFFS Lima Were developing their activities normally within the institution, whose probability sample was 103 workers, who were asked a questionnaire of job satisfaction of 21 questions and the questionnaire of worker productivity of 19 questions on a Likert scale and reliability through Of the cronbach alpha of , being processed in the SPSS version 22.

According to the results found, there is a significant test with p-value = 0.000 <0.05, and a Spearman Rho correlation coefficient of 0.994, that is, we can affirm that there is a significant relationship between job satisfaction and Productivity of workers of a public institution - Lima 2016.

***Key words: Labor satisfaction - Productivity of the worker***