



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de una
entidad pública responsable del servicio educativo de la región
Ancash, 2022**

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

AUTORA:

Piñas Salas, Karen Dila Teresa (orcid.org/0000-0001-6427-835X)

ASESOR:

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por guiar mis pasos para lograr mis objetivos profesionales.

A mi madre Dila, por ser piedra angular en mi vida, mi fuente de fortaleza y a quien debo todos los logros obtenidos

A mi padre Ricardo, por su cariño, compañía y motivación.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de alcanzar mis metas profesionales.

A mi asesor Mg. Dennys Calderon Paniagua, por su constante guía y acertado asesoramiento en el proceso de elaboración de la investigación.

A todos los que hicieron posible la realización de la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash de la variable Satisfacción laboral	27
Tabla 2	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral	30
Tabla 3	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash de la variable Productividad	31
Tabla 4	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash de las dimensiones de la variable Productividad	32
Tabla 5	Significancia y correlación entre la Satisfacción laboral y la Productividad	33
Tabla 6	Significancia y correlación entre las Condiciones laborales y la Productividad	34
Tabla 7	Significancia y correlación entre los Beneficios laborales y/o remunerativos y la Productividad	36
Tabla 8	Significancia y correlación entre las Políticas administrativas y la Productividad	37
Tabla 9	Significancia y correlación entre la Relaciones sociales y la Productividad	38
Tabla 10	Significancia y correlación entre el Desarrollo personal y la Productividad	39
Tabla 11	Significancia y correlación entre la Desempeño de tareas y la Productividad	40
Tabla 12	Significancia y correlación entre la Relación con la autoridad y la Productividad	41

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash en el año 2022. Para lo cual se usó una metodología de investigación básica, no experimental, con un nivel descriptivo correlacional. Asimismo, la población que fue la misma que la muestra estuvo conformada por 57 trabajadores de la entidad. La técnica de recolección de datos que se usó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos indicaron que el 49,1% de los trabajadores perciben como inadecuada la satisfacción laboral y el 57,9% calificó a la productividad como regular. Asimismo, se determinó que existe relación positiva y alta entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,827, con un nivel de significancia de 0,000, aceptando la hipótesis general de investigación (H_1). Concluyendo que existe una correlación positiva alta entre las variables de investigación.

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad, trabajadores.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and the productivity of the workers of a public entity responsible for the educational service of the Ancash region in the year 2022. For which a basic research methodology was used, not experimental, with a descriptive correlational level. Likewise, the population that was the same as the sample was made up of 57 workers of the entity. The data collection technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The results obtained indicated that 49.1% of workers perceive job satisfaction as inadequate and 57.9% rated productivity as regular. Likewise, it was determined that there is a positive and high relationship between job satisfaction and worker productivity, since a Spearman's Rho of 0.827 was obtained, with a significance level of 0.000, accepting the general research hypothesis (H_1). Concluding that there is a high positive correlation between the research variables.

Keywords: Job satisfaction, productivity, workers.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, debido a la pandemia del COVID - 19, las medidas adoptadas de distanciamiento social con el fin de prevenir el contagio han tenido devastadores efectos en la economía global. Asimismo, el cierre de entidades públicas ha ocasionado la adopción de nuevas formas de trabajo con el fin de continuar con las labores, es así que actividades con ciertas características han podido continuar debido a que los trabajadores pueden realizarlas desde sus hogares, a ello se suma la velocidad con la que se han utilizado las herramientas tecnológicas. Es así que todas las estructuras laborales en el mundo sufrieron sus efectos (Merino, 2020).

Antes de la pandemia, el mundo laboral la satisfacción de los trabajadores se tornaba cada vez más endeble a cualquier variación en las condiciones laborales, por lo que el aumentar la productividad se tornó en un vital objetivo para cualquier institución ya sea privada o pública, es así que las instituciones públicas le dan mucha relevancia al servicio que se brinda a los usuarios, sin embargo, no examinan las dificultades que perturban a los trabajadores que se desenvuelven en ella. Actualmente, el aspecto laboral se encuentra hondamente dañado por la pandemia del COVID-19, además es preciso considerar la amenaza que se configura para la salud de la población, la perturbación tanto económica como social que afecta y amenaza a la vida como la se conoce y el bienestar no solo a corto plazo, de millones de individuos alrededor del mundo (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

A nivel mundial, precedente a la pandemia, el 85% de los trabajadores no estaban satisfechos ni comprometidos con su empleo, las causas son muchas, como remuneraciones imperfectas, regímenes laborales, horarios inflexibles y la deficiente gestión de las entidades (Gallup, 2017). Esta situación se ha agudizado, evidenciándose en la estadística de la Organización Mundial del Trabajo a consecuencia del COVID-19, donde se redujo el 8.8% de horas de trabajo, 8.3% de disminución de ingresos laborales, asimismo las pérdidas de empleo a nivel mundial ascienden a 71%.

A nivel nacional, siempre ha existido una búsqueda por optimizar la productividad de los trabajadores y mejorar sus capacidades, en ese camino se han

encontrado muchos inconvenientes en el proceso de implantar un enfoque adecuado en las organizaciones. Es así que, los factores como la globalización, el desarrollo tecnológico, la indagación de calidad, así como la productividad de las organizaciones, sacaron a relucir la relevancia de los recursos humanos como ventaja competitiva dentro de las entidades, es decir los trabajadores, por lo que para garantizar la calidad de un bien o servicio en una organización y mejorar la productividad se debe prestar importancia a los trabajadores (Chiavenato, 2009).

Antes de la pandemia, en el país se evidenciaba que el ausentismo laboral era la principal consecuencia respecto a la problemática de la satisfacción laboral. En ese sentido, según encuestas realizadas por Supera, el cuarenta y cinco por ciento de trabajadores no tiene sensación de bienestar trabajando en su entidad laboral, debido a que sus opiniones y convicciones son poco o nada apreciadas, no existe comunicación asertiva, perciben bajas remuneraciones, el ambiente laboral es inadecuado, asimismo todo ello se vio acrecentado con la pandemia.

Con el inicio del estado de emergencia sanitaria ocasionado por COVID-19 en el Perú, promulgado mediante D. S. N° 008-2020-SA el 11 de marzo del año 2020, así mismo mediante la promulgación del D.S. N° 116-2020-PCM que dispone la cuarentena obligatoria y la autorización del desplazamiento de los ciudadanos solo para actividades esenciales debido al alto contagio de COVID-19, la Administración Pública nacional se vio obligada a adecuarse a este nuevo entorno, donde el Estado debió realizar acciones con el fin de continuar funcionando de manera no presencial (Diéguez et al., 2020).

Es así que el trabajo no presencial en el sector público peruano se implementó masivamente a partir de la necesidad creada por el aislamiento, las herramientas y tecnología ya existían por lo que dependía de su implementación de las entidades y del tipo de trabajo que realicen. Uno de los más grandes desafíos que se evidencia es el trabajo en equipo, en un entorno poco habitual, debido al cambio de los mecanismos usuales de control de trabajo, como la asistencia, el envío de documentación, el uso de las herramientas tecnológicas, etc. (Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR], 2020). En ese sentido, según el Instituto de Estudios Peruanos, en junio de 2020, el 45% de empleados continuaron laborando, de los cuales 19% realizó trabajo remoto, el 17% se trasladó a laborar con autorización y el 8% trabajó sin permiso.

Al respecto, en el ámbito local, la entidad que es responsable de los servicios de educación en Ancash, la cual es la encargada de brindar servicios educativos a la población ancashina y dirige 20 Unidades de Gestión Educativa Local, a causa de la emergencia sanitaria nacional, la entidad ha presentado serias dificultades en cuanto a los servicios que brinda, en ese sentido Huaraz Noticias (2022) emitió un reporte donde se evidencia el incumplimiento de funciones, carga laboral, horario, entre otros, por parte de los trabajadores, originando demora en la atención de expedientes los cuales no tienen respuesta de forma presencial ni virtual, sobrepasando los tiempos establecidos.

En ese contexto y teniendo en cuenta que, durante la emergencia sanitaria, la entidad no se ha visto ajena a los cambios producidos en la forma de trabajo y como este ha afectado a los trabajadores, resulta necesario tener conocimiento si la satisfacción laboral de los trabajadores se ha visto afectada y con ello la productividad de los mismos, pues de ello depende ofrecer un buen servicio a la población educativa.

En ese sentido, la presente investigación se denomina “Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022”, de manera que se ha desarrollado como problema general ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y productividad en los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022? y los problemas específicos son: (a) ¿En qué medida las condiciones laborales se relacionan con la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?, (b) ¿En qué medida los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con la productividad de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?, (c) ¿En qué medida las políticas administrativas se relacionan con la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?, (d) ¿En qué medida las relaciones sociales se relacionan con la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?, (e) ¿En qué medida el desarrollo personal se relaciona con la productividad de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?, (f) ¿En qué medida el desempeño de tareas se relaciona con la productividad de los trabajadores de

una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?, (g) ¿En qué medida la relación con la autoridad se relaciona con la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?

Considerando la descripción del problema antes mencionado se tiene la justificación teórica la que pretende poner en evidencia la relación entre las variables de la investigación, teniendo el propósito de determinar que dimensiones se relacionan en mayor medida de la satisfacción laboral sobre la productividad con el fin de mejorarlas y de ese modo la entidad tome las medidas necesarias para mejorar.

Así mismo, la justificación metodológica, hace referencia a que en el estudio se usó un método de acopio de datos a trabajadores, se contó con instrumentos válidos y confiables, los cuales tienen el rigor científico para ser replicado en diversas entidades públicas, asimismo, servirá como antecedente para investigaciones futuras relacionadas al tema, con lo que se busca contribuir a mejorar y precisar los lineamientos existentes sobre las variables de investigación.

Respecto a la justificación práctica, se refiere a que el presente estudio contribuyó a tener una visión amplia de la situación existente de la satisfacción de los trabajadores al momento de realizar sus labores abordando un contexto de pandemia y como ello se relaciona con su productividad, puesto que es necesario tomar en cuenta el uso de herramientas tecnológicas y su adaptación a las necesidades de la entidad y a las habilidades de los trabajadores, así como el desarrollo de los procesos internos y la atención de usuarios.

Referente a la justificación normativa, existen lineamientos dados por el la Autoridad del Servicio Civil así como por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, los que en consideración de los resultados de la investigación puedan ser precisados, ya sé que se determinó qué factores de la satisfacción laboral en tiempos de pandemia se relacionan en mayor medida a la productividad de los trabajadores, en base a ello se podrá proponer acciones de mejora a los procedimientos de la entidad, a la interacción entre los trabajadores y con los superiores, así como brindar una mejor atención a los usuarios.

Por otro lado, en relación a la justificación social, se presenta la posibilidad de que, con cimienta en los resultados de la investigación, las autoridades de la

entidad puedan adoptar medidas y promover acciones conjuntamente con los trabajadores, que contribuyan a mejorar las variables de investigación, con el fin de lograr ofrecer servicios educativos de calidad como entidad responsable.

Ahora bien, la investigación propuso como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022, y como objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; (b) Determinar la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; (c) Determinar la relación entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; (d) Determinar la relación entre las relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; (e) Determinar la relación entre el desarrollo personal y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; (f) Determinar la relación entre el desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; (g) Determinar la relación entre la relación con la autoridad y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

En relación a las hipótesis de la presente investigación, se determinó la hipótesis general: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022, en ese sentido las hipótesis específicas son: (a) Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; (b) Existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; (c) Existe relación significativa entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash,

2022; (d) Existe relación significativa entre las relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; (e) Existe relación significativa entre el desarrollo personal y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; (f) Existe relación significativa entre desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022. (g) Existe relación significativa entre la relación con la autoridad y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo abarca dos etapas, en primer lugar, la descripción de los antecedentes tanto internacionales como nacionales y de las variables de estudio. Así mismo la segunda etapa comprende las bases teóricas que instituyen la investigación. En primer lugar, se muestran los antecedentes internacionales en relación a las variables de investigación: Berrío et al. (2021) en su artículo de investigación tuvieron como objetivo analizar los factores preponderantes que pueden afectar la satisfacción en el ambiente laboral del personal administrativo, a través de la medición de la relación de variables del puesto de trabajo, sociodemográficas y de la institución, llegando a la conclusión que existen ciertos factores que afectan en mayor grado la satisfacción en el ámbito de trabajo del personal, como son la antigüedad en el cargo, género, tipo de contrato y edad, lo antes mencionado aporta al conocimiento científico ya que identifica los factores que repercuten en mayor medida en la satisfacción laboral para así tomar medidas respecto a ellos, asimismo al incluir la nuevas variables coadyuva a fortalecer el estudio y su propósito explicativo.

Así mismo, Cáceres (2020) en su artículo de investigación asumió como principal objetivo identificar las variables que determinan la productividad en América Latina, para lo cual aplicó una metodología de estimación de ecuaciones de cointegración con el método de Phillips y Hansen (1990), así mismo se tomó como referencia a 16 países latinoamericanos, usando sus datos de productividad de corte transversal, así como indicadores de calidad de educación, género y mercado laboral, llegando a la conclusión que el grado de instrucción, género e índice de oportunidades influyen positivamente en la productividad, mientras que la desigualdad de género y el empleo precario no contribuyen a ello, a partir de lo mencionado se afirma la relevancia de la educación, de un empleo con condiciones adecuadas tanto físicas como emocionales todo ello con el fin de elevar la productividad del personal y de ese modo su eficiencia y eficacia.

De la misma manera, Salazar (2019) en su artículo de investigación estableció como objetivo principal desarrollar los conceptos de satisfacción laboral, su surgimiento en el transcurso de la historia y cómo se relaciona con variables como desempeño y productividad laboral, donde se describió el papel de las

variables como satisfacción laboral, clima organizacional y productividad dentro del engranaje de los recursos humanos de las entidades, arribando a la conclusión de que es preciso analizar los múltiples factores, tanto físicos, sociales como individuales que afectan la productividad de los trabajadores, todo ello si las entidades desean promover la eficiencia y eficacia de sus trabajadores y que se traduzca en productividad, cumpliendo las normas y lineamientos, es decir que se encuentren satisfechos laboralmente, en base a lo mencionado, se puede destacar la importancia fundamental de promover la satisfacción de los trabajadores e identificar las múltiples que no coadyuven a ello con el fin que se refleje en los servicios que otorga la entidad a la población los cuales deben tener calidad y denotar oportunidad de atención.

Por otra parte, Miao et al. (2019) en su artículo de investigación, tuvieron como propósito establecer la relación entre la identificación con el trabajo y la productividad de servidores de una institución estatal de China, llegando a la concluir que aunque existe asociación entre estas variables no existe conocimiento suficiente de los mecanismos subyacentes a sus efectos, asimismo evidenciaron que la identificación con el trabajo promueve la productividad y desempeño de funciones debido a que los servidores perciben el destino y los logros de la entidad como propios. A partir de ello es importante recalcar la importancia de la identificación del personal con la organización, visto como elemento esencial el cual muestra cómo la motivación en el ámbito estatal genera altos niveles de productividad, para ello las entidades públicas tienen el deber de instituir un entorno laboral que coadyuve a los trabajadores a sentirse con mayor grado de identificación, por ejemplo, destacando los distintos servicios que proporciona la organización para el público y estableciendo prácticas de instrucción y socialización para los recién llegados.

Para lo cual, Cernas et al. (2018) en su artículo de investigación tuvieron como principal fin realizar la réplica de aplicación de una escala de medición de las variables satisfacción y productividad en trabajadores de México y en Estados Unidos, llegando a la conclusión que los resultados obtenidos a través de las escalas de medición que se aplicaron a las variables de estudio difieren de un país a otro, por lo que las cantidades expuestas en los intervalos de escalas de medición se han visto alteradas por la cultura y contexto propio de cada nación, a partir de

ello se precisa la necesidad de tomar en consideración y analizar la existencia de distintos factores tales como los compromisos organizacionales tanto internos y externos que se relacionan con la satisfacción laboral, así como tener en consideración que el contexto de labores juega un papel fundamental.

Finalmente, Pujol y Dabos (2018) en su artículo de investigación tuvieron como principal objetivo determinar factores primordiales señalados como aquellos que determinan a lo largo de la literatura a la satisfacción laboral, teniendo en cuenta investigaciones publicadas de alto impacto con el fin de sintetizar el conocimiento generado, donde se analizó y comparó las investigaciones más relevantes de los veinte años, llegando a la conclusión de que existen vastos determinantes, los cuales pueden ser situacionales y disposicionales, donde ambos enfoques cuentan con limitaciones y cuestionamientos, a partir de ello se afirma la necesidad de continuar con la investigación de distintos factores y variables que se relacionen con la variable en mención con el fin de desarrollar estudios más completos, así como plantear nuevos instrumentos de medición sobre esta variable.

A continuación, se presentan los antecedentes nacionales los cuales son concernientes con el análisis de las variables de esta investigación, Moreno (2022) asumió como principal fin en su estudio establecer la relación que ocurre entre las variables productividad laboral y satisfacción de los trabajadores de una entidad pública, finalmente concluyó que concurre una fuerte correlación entre las variables estudiadas, donde algunas dimensiones presentan mayor grado de correlación, tales como el desempeño de las tareas y la relación con los compañeros presentan mayor correlación con la productividad, a partir de ello se precisa la importancia de promover el adecuado desempeño de tareas y funciones, así como mantener un óptimo clima institucional, con el fin de lograr incrementar la productividad de la entidad y del personal inmerso en ella.

Por otra parte, Pérez (2022) tuvo como fin determinar si entre la satisfacción laboral y la productividad existe relación dentro de la entidad que se encuentra analizando dichas variables (UGEL Bellavista), llegando a la conclusión que en la mencionada entidad, los trabajadores perciben que existe un nivel bajo de satisfacción al momento de realizar sus labores así como de productividad, asimismo, se evidencia que la dimensión de remuneraciones justas es la que presenta mayor correlación, a partir de ello se precisa la adopción de medidas que

corrijan y optimicen, ello con el propósito de brindar a los trabajadores un ambiente de trabajo adecuado que promueva la productividad y el compromiso con la entidad, haciendo énfasis en temas de remuneración justa.

En ese sentido, Bellido et al. (2021) en su artículo de investigación, tuvieron como finalidad determinar los elementos preponderantes que caracterizan a la satisfacción laboral de los empleados de dos municipios de la localidad de Arequipa, así como comparar el grado de satisfacción entre los mismo tomando en consideración factores sociolaborales, género, edad y condición laboral, para ello aplicaron una encuesta a un muestra de 511 trabajadores, llegando a la conclusión que el 99.8% de trabajadores se encuentra con tendencia a la insatisfacción laboral, donde los factores extrínsecos son causantes de ello, como teletrabajo, reducción de remuneraciones, temor al contagio al realizar labores presenciales, a partir de lo mencionado se precisa que el artículo contribuye al conocimiento científico, pues se enfoca en un contexto de pandemia, recalcando en el cambio y mejora de las políticas laborales y la situación laboral de muchos trabajadores.

En esa línea, Zapata (2018) tuvo como fin determinar la relación existente en el gobierno local de Mariscal Nieto referente a la productividad y satisfacción laboral de sus colaboradores, es así que concluyó que existe una correlación directa y alta entre las variables de investigación, asimismo de acuerdo a lo hallado se evidenció que los colaboradores de la entidad presentan altos niveles de las variables antes mencionadas, así también, la dimensión de políticas administrativas y desarrollo personal son las que más alta correlación presentan con la productividad, a partir de ello se precisa la necesidad e importancia de continuar promoviendo la mejora de las políticas internas de la entidad referentes al manejo de personal y adecuadas condiciones laborales en las diversas modalidades de trabajo a fin de garantizar una mejor productividad, así como asegurar el cuidado de la salud mental.

Finalmente, Lorenzo (2018) asumió como fin primordial establecer la relación entre las variables de productividad y competencia laboral de los colaboradores de una dirección del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, llegando a la conclusión que dentro de la entidad analizada la productividad laboral presenta una correlación alta con la competencia laboral en todas sus dimensiones estudiadas, a partir de ello se resalta la importancia de gestionar acciones y

promover mecanismos que permitan y coadyuven a fortalecer las competencias laborales en todas sus dimensiones (habilidades, conocimientos, motivación) con el propósito de continuar mejorando la productividad del trabajador y de ese modo mejorar la eficiencia de la institución.

Por otra parte, Lomas (2017) presentó como principal fin determinar la relación entre las variables de satisfacción laboral y productividad de los trabajadores en un gobierno local ubicado en Buenos Aires, llegando a concluir que existe una relación alta y directa entre las mencionadas variables, así también precisa que la productividad de la entidad es media debido a la predisposición de los trabajadores a realizar horas extras de acuerdo a sus funciones o como apoyo en otras actividades, además evidencia la óptima usanza del equipo tecnológico, a partir de lo mencionado se recalca la necesidad de mantener y promover un adecuado nivel eficiencia y eficacia en los trabajadores, así como de identificación con la institución a fin de engranar mejor las labores cotidianas, elevar el cumplimiento de metas y ofrecer un adecuado servicio a la población que la requiera.

A continuación, referente a las bases científicas, se procede a precisar la información que sustenta la variable Satisfacción Laboral, Palma (1999) define a la mencionada variable como la predisposición del trabajador frente a su trabajo, funciones, la misma que se encuentra basada en valores positivos y creencias, los cuales han sido causados por la rutina del trabajo.

Del mismo modo, Hannoun (2011) define a la variable satisfacción laboral como la actitud usual de un sujeto con respecto a su empleo, esta actitud se encuentra basada en los valores y creencias propios de cada ser, es así que para efectuar las labores diarias es necesario interactuar con los compañeros y superiores, puesto que las labores realizadas son más que solo actividades y representan el compromiso de los colaboradores. Así también, es necesario cumplir con el reglamento de la entidad, sus políticas, adaptarse a las condiciones de trabajo, estándares de desempeño, entre otros, por lo que evaluar la satisfacción de un trabajador es un conjunto complejo de números elementos del trabajo.

En ese sentido, Staw y Ross (1985) conceptualizan a la satisfacción laboral como la correspondencia entre el individuo y su puesto de trabajo, la misma que puede dividirse en intrínseca y extrínseca. La primera hace referencia a las

funciones, actividades y responsabilidades propias del puesto, a la forma de ver de los individuos respecto de las actividades que vienen realizando. Por otro parte, respecto a la satisfacción extrínseca esta se relaciona con los demás aspectos del contexto de las labores, como las remuneraciones y los beneficios.

Para Davis y Newstrom (1987) la satisfacción laboral puede definirse como la suma de emociones o actitudes ya sean favorables o no con las cuales los empleados conciben sus puestos de labores, estas actitudes se basan en los valores que se van desarrollando por parte del trabajador en su propio puesto laboral. En ese sentido la actitud determina en gran medida el cómo los trabajadores perciben su ambiente de trabajo.

Para Herzberg (1959) respecto a la satisfacción laboral, argumenta que la manera de comportarse de los trabajadores está dirigida por la insatisfacción y satisfacción y estos provienen de los factores tanto de higiene como de motivación, en ese orden. Plantea que la satisfacción en el contexto laboral está supeditada a los denominados factores de motivación (reconocimiento, logros, promoción, etc.) todos estos factores se relacionan con la clase de labores que el trabajador realiza diariamente e involucra emociones de desarrollo personal y necesidades de autorrealización. Sin embargo, la ausencia de los factores de higiene son la causa de la insatisfacción, estos son los que se encuentran en el entorno laboral, no causan solo evitan la insatisfacción y son: sueldo, clima laboral, políticas laborales, infraestructura, seguridad laboral. Estos factores sólo advierten la aparición de la insatisfacción laboral, pero no causan la satisfacción laboral porque no están vinculados con la razón de ser del trabajo.

Así mismo, Quarstein et al. (1992) respecto a la satisfacción laboral, refieren que los elementos determinantes son las características y eventos situacionales, donde las primeras son aquellos aspectos de trabajo que el empleado considera antes de acceder a la vacante, como la remuneración, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, supervisión y políticas laborales. Por otra parte, los eventos situacionales son circunstancias de trabajo que no fueron previstas y acontecieron una vez aceptado el trabajo, como, licencias por finiquitar un trabajo (positivo) y deterioros en herramientas de la entidad (negativo).

Por su parte, Yañez et al. (2010) en referencia a la satisfacción laboral hacen mención que la relación que se da con los jefes promueve en mayor medida a esta

variable, asimismo su elevado grado de relación puede deberse a que en la entidad prevalece una estructura organizacional piramidal con considerable burocracia, donde las jefaturas ostentan un elevado grado de poder denotándose en la institución una cultura que enaltece el estatus de los mismos por lo que favorece o no las actitudes de los trabajadores afectando también su estado físico y mental. Por ello es importante evitar y mitigar la turbulencia en la vida laboral debido a que en la mayoría de casos esta tiene consecuencias como la creación de relaciones interpersonales laborales frágiles, así como su continuo deterioro con el pasar del tiempo.

Así también, Miao et al. (2019) en relación a la variable en estudio, llegaron a corroborar que el desarrollo interno es decir personal se relaciona con la misma, empero, aunque se establece la mencionada relación, no existe conocimiento suficiente de los mecanismos subyacentes a los efectos que pueda tener. Asimismo, recalca la importancia de la identificación del personal con la institución, visto como elemento esencial el cual muestra cómo la motivación en el ámbito estatal genera altos niveles de satisfacción, precisando el deber de las entidades públicas de ostentar el compromiso de instituir un entorno laboral que coadyuve a los trabajadores a sentirse con mayor grado de identificación con la organización, por ejemplo, destacando los distintos servicios que proporciona la organización para el público y estableciendo prácticas de instrucción para los recién llegados.

Para Wang et al. (2019) respecto a la variable antes mencionada, recalcan la problemática de la inadecuada interacción con los superiores ya que esta no promueve la variable en estudio, así también precisa que esta inadecuada interacción puede deberse al liderazgo negativo ejercido por los superiores y al poder que ejercen sobre los trabajadores y el nivel de subordinación de los mismos, por ello recalca la necesidad de frenar este tipo de comportamiento a través de medidas que tendría que tomar y prever la entidad, como invertir esfuerzos y presupuesto en programas de capacitación en liderazgo que coadyuven a controlar el proceder de liderazgo negativo, así como instaurar y promover una relación de reciprocidad de alta calidad entre superiores y subordinados y, que por lo tanto, mejore la satisfacción de los trabajadores, como por ejemplo promocionar actividades de carácter social para superiores y trabajadores, brindándoles más oportunidades para interactuar profundamente.

En ese sentido existen múltiples definiciones sobre la satisfacción laboral, por lo que puede definirse como un estado emocional, una respuesta emocional o un sentimiento hacia el trabajo dependiendo del autor, mientras que otros la conciben como la actitud que se tiene ante él. Así mismo por otra parte otros autores inciden en el análisis de las variables que explican a la satisfacción laboral, tales como: edad, género, relaciones personales, retribución, entre otros. En la mayoría de casos, llegan a concluir que el comportamiento de estas variables depende del contexto, es decir, la situación o contexto donde se analicen (Aguilar et al., 2010).

En ese contexto, es fundamental examinar las dimensiones que son parte de la variable de satisfacción laboral, según Palma (1999) existen siete dimensiones que explican la satisfacción laboral en una entidad: (1) Condiciones laborales, (2) Beneficios laborales y/o remunerativos, (3) Políticas administrativas, (4) Relaciones sociales, (5) Desarrollo personal, (6) Desempeño de tareas y (7) Relación con la autoridad.

La dimensión Condiciones laborales, según Palma (1999) son los elementos físicos o materiales donde se desarrollan las actividades diarias de trabajo y se compone como facilitador de la misma, hace referencia a la importancia de promover el progreso de las actitudes y competencias de los trabajadores, debido a que es necesario poseer y generar condiciones apropiadas de infraestructura que promueva el trabajo en equipo, es decir que mejore el rendimiento y brinde comodidad (Graff y Neidell, 2012).

La dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, según Palma (1999) es el nivel de agrado relacionado con el aliciente monetario normal o extra a manera de prestación por las labores realizadas. Así mismo las remuneraciones laborales pueden conceptualizarse como una de las obligaciones primordiales de la organización el que consiste en entregar una retribución económica por un servicio prestado, el cual debe ser desarrollado teniendo en cuenta plazos establecidos de manera que cumpla con las asignaciones determinadas (Cherkesova et al., 2020).

La dimensión Políticas administrativas, según Palma (1999) hace referencia al nivel de satisfacción respecto a los lineamientos o normas de la entidad las cuales se dirigen a regular la interacción y relación laboral, se encuentra relacionada de manera directa con el trabajador, así mismo tiene como fin optimizar y modular la conducta de los trabajadores quienes transmiten la personalidad de la entidad,

además es necesario contar con políticas que se basen en la evaluación constante del personal con el fin de lograr mayor compromiso, ya que a través de ello se garantiza el cumplimiento de los objetivos que tiene la entidad (Cantarelli et al., 2016).

La dimensión Relaciones sociales, según Palma (1999) se encuentra relacionado al nivel de agrado referente a la interacción con los compañeros de la entidad, con quienes se convive y se desarrollan las labores diarias. Se refiere a la confianza y respeto que surge de la convivencia e interacción con los demás colaboradores, ello es precisado como fundamental ya que promueve una adecuada relación entre compañeros, promueve la mejora del ambiente laboral, así como de la productividad.

La dimensión Desarrollo personal, según Palma (1999) se basa en la oportunidad de realizar actividades que sean significativas para el trabajador y que contribuyan a su realización personal. Asimismo, gracias a ello el trabajador muestra compromiso y predisposición a desempeñarse de manera grupal y siguiendo los lineamientos de los superiores y de la entidad (Miao et al., 2019).

La dimensión Desempeño de tareas, según Palma (1999) se refiere al valor que le otorga el trabajador a sus labores diarias en la entidad donde se encuentra laborando, denotándose como un factor de gran importancia para los colaboradores, referente al desempeño de sus actividades, funciones, procesos, así como la visión de la organización.

La dimensión Relación con la autoridad, según Palma (1999) hace referencia a la evaluación que efectúa el trabajador respecto a la relación que tiene con sus superiores y referente a sus labores diarias. En ese sentido cobra gran importancia el trato de las autoridades hacia el trabajador, debido a que comprende la relación con el jefe inmediato, demostrando su capacidad de dirigir, motivar y fomentar el cumplimiento de actividades, es así que debe prestarse mayor atención a las emociones y reacciones cuando se realiza la interacción (Wang et al., 2019)

En ese sentido, actualmente, es de gran importancia e interés la satisfacción laboral para las entidades, ya que esta noción se introduce como una variable que influencia en las relaciones entre los individuos y la entidad, ya que como resultado de esta interacción se desprende la necesidad de otorgar mayor cuidado a los intereses de ambas partes. Es decir, los trabajadores demandan que las entidades

se configuren como medios para lograr sus metas y estas a su vez necesitan a trabajadores para lograr sus objetivos como organización.

Por otro parte, respecto a la variable Productividad, es preciso indicar que es una variable que ha venido siendo estudiada desde múltiples perspectivas, así como relacionada con todos los aspectos del individuo, en ese sentido se detalla lo siguiente, para Robbins y Judge (2013), la productividad es definida como el más alto nivel de análisis respecto al comportamiento organizacional, por lo que una organización es considerada como productiva al alcanzar sus metas trazadas, al transformar al menor costo insumos en productos, en ese sentido la productividad debe entenderse como la medida del desempeño y requiere tanto de eficacia como de eficiencia tanto en el desempeño individual como organizacional.

Para Robbins (2009) con el fin de lograr los objetivos de las organizaciones, para el adecuado desempeño económico y que perdure a lo largo del tiempo es primordial la productividad del recurso humano. Es así que los líderes de las organizaciones tienen una importante labor al identificar cuáles son los elementos que estimulan a los individuos a lograr mayor eficiencia y productividad, puesto que son los líderes quienes tienen la influencia en los miembros para orientarlos con el fin de cumplir las metas trazadas como organización.

En ese sentido, Ahumada (1987) refiere que la productividad del trabajo permite prever variaciones en el uso del trabajo, así como hacer un análisis de la rotación ocupacional, planear a futuro los requerimientos de personal, establecer la política con la cual se realizará la formación de recursos humanos, evaluar qué efectos conlleva en el empleo y desempleo los cambios tecnológicos, examinar la variación de los costos laborales, comparar con otros países de la región los avances de la productividad, entre otros.

Para Velásquez et al. (2010) la productividad puede mejorarse promoviendo los valores de las organizaciones, puesto que son pieza fundamental para que los empleados puedan desempeñarse de manera más ordenada y transparente, demostrando compromiso y afecto al momento de realizar sus labores y demuestren una conducta correcta tanto individual como colectiva, agradándoles el lugar donde realizar sus labores cotidianas.

La productividad se ha convertido en un objetivo, ya que es una meta primordial para toda organización, así mismo es sensible de ser medida. Por lo que

puede denotarse como la mejora continua del logro colectivo, es decir el resultado de la eficiencia en la conducción de los recursos humanos en su conjunto, por lo que su medición inducirá a invertir esfuerzos en repotenciarla (Delgado, 2014).

Koontz y Weihrich (2004) determinan tres criterios para evaluar el ejercicio de un sistema, relacionados con la productividad. La eficiencia, asocia a la productividad al uso de recursos tomando en cuenta sólo la cantidad de producción más no su calidad, es la relación que existe entre la cantidad de recursos usados y programados y la medida con la que se aprovecharon esos recursos, para su transformación en productos. La efectividad, tiene el objetivo de lograr mayores y mejores productos, es la relación que se da entre los resultados que se han logrado y los propuestos, permite conocer a qué grado los objetivos se han cumplido. La eficacia, busca que el producto o servicio sea apropiado es decir que efectivamente logre satisfacer las necesidades del usuario.

De acuerdo a Vroom (1964) un individuo puede pretender elevar su productividad siempre que se den tres situaciones. Primero, percibe la relación entre alcanzar las metas y la alta productividad, si el empleado tiene el propósito de obtener un sueldo elevado, trabajando en base a la remuneración por producción, su motivación estará enfocada en producir más. Sin embargo, si la necesidad de sentirse aceptado en su entorno tiene preponderancia, mostrará menos productividad hasta igual el nivel que considere con mayor aceptación en su grupo, ya que mayor productividad puede ocasionar rechazo de sus pares. Segundo, referido a objetivos personales, incluye elementos como el dinero, confianza en el puesto laboral, aceptación del entorno, reconocimiento, existen muchos objetivos y combinaciones de ellos, que un individuo puede tratar de satisfacer al mismo tiempo. Tercero, referente a la percepción de que influye en su productividad, es decir si un empleado tiene la seguridad que sus grandes esfuerzos no tienen resultados, al final terminará por no esforzarse en lo absoluto, esto ocurre con personal en puestos con poca capacitación

Aunado a lo expuesto, es preciso mencionar que la productividad se encuentra directamente relacionada con los resultados que se logran obtener a través de un proceso, es así que el incremento de la productividad tendrá como fin lograr los mejores resultados teniendo en cuenta los recursos usados para generarlo (Gutiérrez, 2010).

A continuación, se precisa analizar las dimensiones de la productividad, según Robbins y Judge (2013) existen dos dimensiones: (1) Eficacia y (2) Eficiencia.

La dimensión Eficacia, según Robbins y Judge (2013) se refiere al nivel en el que una entidad puede satisfacer los requerimientos de sus consumidores o usuarios, está referido al logro de metas propuestas por la organización, en los tiempos planteados, sin detenerse a evaluar los medios utilizados para lograrlos. Así mismo, la eficacia mide los resultados que se obtengan en relación a los objetivos propuestos, presuponiendo que tales objetivos se cumplan de modo organizado y ordenado, además medirá los esfuerzos necesarios que deben realizarse en la búsqueda de desarrollar y optimizar las habilidades de los empleados dentro de la organización (Gutiérrez, 2010).

La dimensión Eficiencia, según Robbins y Judge (2013) hace referencia al grado en el cual una organización puede lograr sus objetivos considerando los recursos y elementos utilizados haciendo mejor uso de ellos, es decir, el equilibrio entre los insumos que se requieren para el logro de resultados y los resultados obtenidos.

Así mismo, se trata de evaluar los esfuerzos que necesitan con el fin de lograr las metas trazadas, el tiempo, la utilización apropiada de los materiales, lograr la calidad sugerida, debido a que cuando se utilizada de manera adecuada estos factores, en el tiempo adecuado, con el costo mínimo y con las normas mínimas de calidad requeridas cumplidas, los resultados alcanzados son más eficientes. Es decir, la eficiencia va denotar la optimización de recursos, ya que tiene como fin el uso adecuado y debidamente organizado de los medios, procedimientos y métodos para asegurar un inmejorable uso de los recursos que se encuentran a disponibilidad (Fleitman, 2014).

Por lo expuesto, las dimensiones de la productividad identificadas son conceptualmente distintas y pueden darse independientemente una de otra, ello no significa que no se encuentren relacionadas, ya que, en la práctica, ambas son indicativos de productividad, sobre todo en el contexto de pandemia por el cual se atraviesa.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio se basó en realizar una investigación de tipo básica, Sánchez (2015) recalca la finalidad de este tipo de investigación como la búsqueda de conocimientos determinados mediante el recojo de información, para de este modo enriquecer el campo de investigación de las variables, así como producir nuevo conocimiento

Así mismo, es preciso mencionar que esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo (Hernández y Mendoza, 2018), debido a que se planteó a partir de un problema y posterior a ello el investigador revisa la bibliografía y construye el marco teórico de la que se desprenden hipótesis que se someten a pruebas.

Finalmente, se precisa que la presente investigación trazó un nivel descriptivo correlacional (Rojas, 2015), debido a que se encuentra orientada a determinar el grado de asociación entre las variables en la medida en que un cambio en una, crea algún cambio en la otra.

Diseño de la investigación

La presente investigación presentó un diseño de investigación no experimental (Palella y Martins, 2012), debido a que el análisis de las variables se realizó sin manipulación de ninguna de ellas. Asimismo, la investigación fue de corte transversal debido a que se procedió a recopilar información de los individuos en un solo momento, observando las variables sin influir en ellas, ello permitió captar información de gran cantidad de sujetos y comparar las diferencias entre los grupos (Bernal, 2010).

Adicionalmente, esta investigación se encuadró dentro del método hipotético deductivo debido a que admitió establecer si las hipótesis de relación entre las variables de la investigación tienen veracidad. Emplear este método permite realizar el contraste mediante el raciocinio y la lógica de las teorías generadas de

manera empírica sin necesidad de considerarlas verdaderas totalmente (Popper, 1980).

3.2 Variables y operacionalización

V1: Satisfacción Laboral

Para la primera variable denominada Satisfacción laboral, la definición conceptual fue: Hace referencia a la propensión de los trabajadores frente al trabajo, la misma que se encuentra basada en los valores positivos y creencia, los mismos que han sido causados por la rutina de las labores (Palma, 2009).

La definición operacional para la variable Satisfacción laboral, fue: Evaluar el comportamiento de la variable antes mencionada a través de un instrumento de recolección de datos, considerando las dimensiones de condiciones laborales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Respecto a los indicadores para la variable Satisfacción Laboral se tuvieron las siguientes: para la dimensión condiciones laborales se ha considerado dos indicadores, físicas y motivacionales. Además, para la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se consideró dos indicadores, remuneración y línea de carrera. En esa línea, para la dimensión políticas administrativas se tomó dos indicadores, trato laboral y horario laboral. Aunado a ello para la dimensión relaciones sociales se ha considerado dos indicadores, clima laboral y trabajo cooperativo. Para la dimensión desarrollo personal se tomaron dos indicadores, desarrollo profesional e identificación con el trabajo. Prosiguiendo con la dimensión desempeño de tareas se ha considerado dos indicadores, asignación de funciones y satisfacción en el puesto de trabajo. Finalmente, para la dimensión relación con la autoridad se consideró dos indicadores, trato óptimo del jefe y reconocimiento del trabajo.

Por último, es preciso indicar que referente a la escala de medición se usó la Escala de Likert con cinco opciones múltiples.

V2: Productividad

Para la segunda variable denominada Productividad, la definición conceptual fue: Nivel de análisis más alto dentro del comportamiento organizacional, donde una entidad es productiva siempre que logre sus metas al transformar insumos en productos con bajos costos, por lo que debe entenderse como la medición del desempeño que considera eficiencia y eficacia en el desempeño individual y en la organización (Robbins y Judge, 2013).

La definición operacional de la variable productividad fue la siguiente, se operacionalizó mediante la eficiencia y la eficacia, cuya valoración se realizará a partir de los instrumentos respectivos.

En relación a los indicadores de la variable Productividad, fueron los siguientes, para la dimensión de eficacia se consideró cuatro indicadores, puntualidad en el cumplimiento de tareas, trabajo en equipo, cumplimiento de procedimientos y funciones del puesto y logro de metas. Así mismo para la dimensión de eficiencia, se ha considerado cuatro indicadores, adecuado uso de recursos y tecnología de la información y comunicación (TIC), tiempo, trabajo en equipo y desempeño laboral.

Por último, es preciso indicar que en relación a la escala de medición se usó la Escala de Likert con cinco opciones múltiples.

3.3 Población y muestreo

3.3.1 Población

La población es precisada como la suma de casuísticas que coinciden con especificaciones determinadas, de acuerdo a lo expresado por Hernández et al. (2014). Asimismo, según Carrasco (2006) la población es la suma de elementos (personas, animales, números, etc.) con características en común que conciernen al ámbito espacial en el cual se realizará la investigación. En ese sentido para la investigación, la población se conformó por 57 trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash en el año 2022, la misma que fue la muestra de la investigación, información obtenida mediante Oficio N°

1082-2022-ME/RA/DREA/D de fecha 05 de mayo de 2022 suscrito por el titular de la entidad.

3.3.2 Muestreo

Se configura como el conjunto de métodos mediante el cual se obtiene una muestra finita de una población ya sea finita o infinita, así mismo tiene como objetivo evaluar hipótesis y estimar valores de determinados parámetros (Gómez, 2018).

En ese sentido, se empleó un muestreo no probabilístico de tipo censal para la investigación, debido a que se ha considerado a toda la población.

3.3.3 Unidad de análisis

De acuerdo a Hernández (2003), la unidad de análisis es definida como los sujetos que serán medidos, los que conforman a la población, en ese sentido, se consideró como unidad de análisis a los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash situada en el distrito y provincia de Huaraz.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Respecto a la técnica usada, se ha determinado a la encuesta como tal para la presente investigación, pues es empleada para el desarrollo de investigaciones sociales debido a sus características de versatilidad, facilidad de uso, simplicidad y objetividad de los datos que se pueden recabar durante su aplicación (Carrasco, 2006).

3.4.2 Instrumentos

Referente al proceso de recolección de datos de campo, se utilizó como instrumento al cuestionario, que se caracteriza por su facilidad de uso y resultados directos, este debe contener elementos que lo doten de rigurosidad y sistematicidad

(Palella y Martins, 2012). Así mismo, es considerado como uno de los instrumentos con mayor grado de uso respecto a la recolección de datos, el cual radica en un cúmulo de preguntas referentes a una o en su defecto a más variables las cuales serán medidas (Hernández et al., 2014).

Por lo mencionado se consideró oportuno el desarrollo de cuestionarios que admitan obtener la información necesaria y de ese modo realizar la recolección de datos en campo para lograr el objetivo ya establecido.

En el caso concreto de la presente investigación, se poseen las subsiguientes fichas técnicas:

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario "Satisfacción Laboral"

Autor: Karen Dila Teresa Piñas Salas

Dimensiones: Condiciones laborales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Baremos: (40-60) inadecuado; (65-89) regular; (90-113) adecuado.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario "Productividad"

Autor: Karen Dila Teresa Piñas Salas

Dimensiones: Eficacia, eficiencia.

Baremos: (37-57) inadecuado; (58-77) regular; (78-97) adecuado.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Por otra parte, la validez de los instrumentos hace referencia a que estos miden con autenticidad, precisión y objetividad lo que se quiere medir de las variables que se están estudiando, por lo que es posible afirmar que un instrumento posee validez cuando mide lo que debe medir y permite recolectar los datos que se precisa conocer (Carrasco, 2006).

En base a lo expuesto, con el propósito de realizar la validación del contenido de los instrumentos, se consideró a tres profesionales con experticia en la materia

los cuales cuentan con el grado de Maestro en Gestión Pública, el primero Mg. Jorge Luis Barrenechea Morales, el segundo Mg. Jesus Martín Macedo Henostroza y la tercera Mg. Carolina Mercedes Rurush Lázaro, los mismos que se detallan en el Anexo 3. De igual manera se han utilizado los formatos determinados por la Universidad César Vallejo de respuestas dicotómicas, donde se obtuvo un resultado de “Aplicable” de manera unánime.

En relación a los expertos, se seleccionó al primero debido a su amplia y reconocida experiencia laboral en el sector público en instituciones de gran importancia a nivel nacional donde ha venido desempeñando cargos de elevada responsabilidad y manejo óptimo de recursos humanos, así también cuenta con el conocimiento y la experiencia necesaria que le permiten opinar de manera crítica sobre las variables de estudio. Respecto al segundo experto, se realizó su selección debido a que posee gran experiencia en el sector público, asesorando en temas administrativos a gobiernos locales y regionales, asimismo se desempeña realizando capacitaciones y cursos sobre la administración pública. Finalmente se seleccionó al tercer experto debido a su connotada experiencia en las áreas de planificación y recursos humanos en diversas entidades del sector público, así mismo posee experiencia en metodología de la investigación.

Respecto a la confiabilidad, se define como la propiedad del instrumento de medición que asegura su repetibilidad, es decir permite alcanzar los mismos resultados al aplicarse una o más veces al individuo u objeto en diferentes periodos de tiempo (Palella y Martins, 2012). Asimismo, el Alpha de Cronbach viene a ser un estadístico usado con el fin de medir la confiabilidad que posee un instrumento (Sánchez et al., 2018).

Por lo expuesto, para la presente investigación se realizó la aplicación del criterio de Alpha de Cronbach, tomando en consideración un ensayo piloto con 15 trabajadores pertenecientes a la entidad prestadora de servicios educativos.

Concordante con los niveles determinados para los valores de Alpha de Cronbach de acuerdo a George y Mallery (2003), referente a la variable “Satisfacción laboral” obtuvo un valor de 0,873, significando que es “bueno”, así también el valor obtenido para la variable “Productividad” fue de 0,883, lo que significa que también es “bueno”.

3.5 Procedimientos

Luego de la aprobación del proyecto de investigación, el cual otorgó el cimiento necesario, se dio inicio a la compilación de información necesaria y relevante, tanto de fuentes primarias como secundarias relacionadas con las variables de estudio, que sustentaron la problemática del estudio, así como visitas a la entidad con el fin de solicitar información indispensable para la investigación, así como tramitar los permisos necesarios, los cuales fueron otorgados a solicitud.

Posteriormente se procedió con la preparación de los instrumentos de recolección de datos los cuales fueron validados por tres expertos profesionales en la materia, ello le brindó la rigidez científica que necesitó para su aplicación. Mediante estos instrumentos se realizó la captación de datos a la población total de trabajadores.

Luego de aplicar el instrumento a la población establecida, los resultados obtenidos sirvieron para procesar la información que se recogió mediante el uso del software SPSS v26, así también se hizo uso de la prueba de Rho de Spearman con la intención de medir el grado de asociación entre las variables y dimensiones en estudio, posterior a ello se inició la interpretación de los resultados obtenidos tanto descriptivos como inferenciales utilizando para ello tablas de frecuencia y porcentajes, siempre teniendo en cuenta la ética del investigador.

Posterior a ello, se prosiguió con la elaboración de la discusión de resultados con investigaciones previas a la investigación y la correspondiente contrastación de hipótesis con el fin de plasmar las conclusiones y plantear las recomendaciones adecuadas de acuerdo a cada dimensión en estudio.

Subsiguientemente se procedió con la revisión a cargo del docente asesor el cual ofreció recomendaciones con el propósito de mejorar el trabajo de investigación, para que este cuente con la rigidez científica exigida por la universidad. Finalmente, se efectuó la revisión final con el docente asesor y se procedió a levantar las observaciones dadas y se presentó el informe final.

3.6 Método de análisis de datos

Para la investigación, precisando que el tamaño de la población es igual a la de la muestra, una vez aplicados los instrumentos para medir ambas variables en estudio, se procesaron los datos y para lo cual se usó el software estadístico SPSS v26.0 se hizo uso de la prueba de Rho de Spearman con el objetivo de medir el grado de asociación entre las variables y dimensiones en estudio. Los resultados obtenidos tanto descriptivos como inferenciales fueron expresados mediante tablas de frecuencia y porcentajes.

Igualmente, para el análisis de las variables y sus respectivas dimensiones, se usó la escala de Likert con cinco opciones, las mismas que se detallan: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

3.7 Aspectos éticos

En la realización de la investigación se tomaron en cuenta los principios éticos que están referidos a la confidencialidad de la información recolectada y la participación anónima de los encuestados, ello con el propósito de salvaguardar la información recolectada en campo. Otro principio considerado es el de justicia, referido a brindar un trato equitativo a los colaboradores de la investigación sin que exista discriminación de ninguna índole.

Es preciso indicar que la investigación estuvo alineada a las normas y reglamento de la universidad, referentes a la elaboración y aplicación de los instrumentos de recolección de datos, al análisis posterior e interpretación de los resultados, contando con veracidad y autenticidad.

El tema ético es primordial para asegurar que una investigación tenga la rigurosidad científica que se requiere, en ese sentido se gestionó los requerimientos de información pertinentes y los permisos para la aplicación de instrumentos. Igualmente, se solicitó a los trabajadores encuestados, su consentimiento informado.

Finalmente, se respetó la propiedad intelectual, por lo que al consultar fuentes de información se realizó el citado pertinente, así como las referencias en el estilo APA.

IV. RESULTADOS

En el siguiente capítulo se presentan los resultados descriptivos, teniendo en cuenta las variables y dimensiones utilizadas tanto en el objetivo general como en los objetivos específicos. Además, los resultados inferenciales se presentan utilizando el coeficiente de correlación de Spearman:

Resultados descriptivos

Satisfacción laboral

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash de la variable Satisfacción laboral

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Inadecuado	40-64	28	49,1%
Regular	65-89	24	42,1%
Adecuado	90-113	5	8,8%
Total		57	100,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 1, se presentan los resultados de la variable Satisfacción laboral, donde el 49,1% de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash perciben que el nivel es inadecuado, ello debido al contexto de pandemia el cual se atraviesa, lo que implica la implementación de una nueva forma de trabajo, el uso de nuevas herramientas para el desempeño de funciones y una nueva forma de relación con los compañeros y las autoridades de la entidad. Por otro lado, respecto a los trabajadores, el 42,1% percibe un nivel regular y solo el 8,8% percibe que es adecuado.

Dimensiones de la Satisfacción laboral

En relación a los resultados obtenidos del análisis descriptivo de las siete dimensiones de la variable Satisfacción laboral, respecto a la dimensión Condiciones laborales es preciso mencionar que, el 49,1% de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash perciben que el nivel es inadecuado, ello se debe a que no cuentan con ambientes distribuidos de manera apropiada ni adecuado distanciamiento social que facilite la realización de sus funciones, asimismo casi nunca cuentan con los implementos necesarios para la realización de sus actividades. Por otro lado, el 40,4% percibe el nivel como regular y solo el 10,5% como adecuado.

Respecto a la dimensión de Beneficios laborales y/o remunerativos, el 50,9% de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash perciben un nivel regular, debido a que consideran que las diferencias de beneficios laborales entre los regímenes existentes en la entidad generan cierta incomodidad, además de que la escala laboral no ha sido homologada con otros entes y no cubre sus expectativas salariales, sumado a ello el 40,4% percibe un nivel inadecuado y finalmente el 8,8% percibe que el nivel es adecuado.

A continuación, sobre la dimensión Políticas administrativas, el 45,6% de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash perciben un nivel inadecuado, ello se debe a que consideran que durante el desarrollo del trabajo remoto no se brindaron ni se brindan las suficientes y adecuadas capacitaciones para el óptimo manejo de herramientas digitales con el fin de optimizar el ejercicio de funciones y cumplimiento de metas, asimismo la entidad no promueve la aplicación de políticas de reconocimiento de labores. Así mismo el 42,1% de trabajadores percibe que el nivel es regular y finalmente sólo el 12,3% percibe un nivel adecuado.

Respecto a la dimensión Relaciones sociales, el 49,1% de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash percibe un nivel regular, considerando que los trabajadores se desenvuelven en un clima laboral que frecuentemente promueve el trabajo en equipo, facilita la convivencia e interacción entre trabajadores para lograr el adecuado ejercicio de sus funciones,

sumado a ello el 28,1% percibe que un nivel adecuado y un 22,8% de trabajadores percibe un nivel inadecuado.

En relación a la dimensión Desarrollo personal, el 49,1% de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash percibe un nivel inadecuado, debido a que consideran que no se sienten realizados profesionalmente con el ejercicio de sus funciones, llegando a sentir que la entidad no les ofrece las suficientes oportunidades para utilizar sus habilidades en el desarrollo de sus labores, por otra parte, el 43,9% percibe un nivel regular y finalmente solo un 7,0% percibe un nivel adecuado.

Respecto a la dimensión Desempeño de tareas, el 57,9% de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash percibe un nivel regular, debido a que consideran que la mayoría de veces la organización de labores no contribuye a mejorar los procesos inherentes de la entidad. Por otro lado, el 31,6% percibe un nivel regular y sólo el 10,5% de trabajadores lo percibe como adecuado.

Finalmente, referente a la dimensión Relación con la autoridad, el 45,6% de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash perciben un nivel regular, debido a que consideran que frecuentemente no se mantiene una adecuada relación con los superiores, además consideran que su trabajo habitualmente no es valorado como debería, asimismo perciben que en la mayoría de situaciones los jefes inmediatos no muestran un comportamiento comprensivo, sumado a ello el 40,4% percibe un nivel inadecuado y solo el 14,0% percibe un nivel adecuado.

Por lo mencionado, en relación a las dimensiones antes expuestas se evidencia que en su mayoría son calificadas por los trabajadores encuestados como regulares, seguidas de inadecuadas, lo antes descrito se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Condiciones laborales	Inadecuado	4-9	28	49,1%
	Regular	10-15	23	40,4%
	Adecuado	16-20	6	10,5%
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Inadecuado	7-10	23	40,4%
	Regular	11-14	29	50,9%
	Adecuado	15-17	5	8,8%
Políticas Administrativas	Inadecuado	4-9	26	45,6%
	Regular	10-14	24	42,1%
	Adecuado	15-19	7	12,3%
Relaciones Sociales	Inadecuado	2-5	13	22,8%
	Regular	6-7	28	49,1%
	Adecuado	8-10	16	28,1%
Desarrollo Personal	Inadecuado	4-9	28	49,1%
	Regular	10-15	25	43,9%
	Adecuado	16-20	4	7,0%
Desempeño de Tareas	Inadecuado	5-8	18	31,6%
	Regular	9-12	33	57,9%
	Adecuado	13-15	6	10,5%
Relación con la Autoridad	Inadecuado	4-8	23	40,4%
	Regular	9-11	26	45,6%
	Adecuado	12-15	8	14,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

Productividad

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash de la variable Productividad

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Inadecuado	37-57	14	24.6%
Regular	58-77	33	57.9%
Adecuado	78-97	10	17.5%
Total		57	100,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 3, se muestran los resultados de la variable Productividad, donde el 57.9% de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash perciben que el nivel es regular, debido a que frecuentemente las metas de la entidad son cumplidas, asimismo tanto las actividades de la entidad como las tareas asignadas al personal se cumplen de manera continua en los tiempos determinados, sin embargo podría optimizarse el uso de recursos y de las TIC disponibles para reducir los plazos de entrega y simplificar procesos en la entidad. Sumado a ello el 24,6% de trabajadores percibe que el nivel es inadecuado y finalmente el 17,5% percibe el nivel como adecuado.

Dimensiones de la Productividad

En relación a los resultados del análisis descriptivo realizado a las dos dimensiones de la variable Productividad, respecto a la dimensión Eficacia, es preciso indicar que el 56,1% de los de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash perciben que el nivel es regular, debido a que consideran que frecuentemente las actividades que se realizan en la entidad así como las tareas que se asignan al personal, se desarrollan de acuerdo a fechas límites y cumpliendo un tiempo determinado, es decir las metas de la institución

llegan a cumplirse. Sumando a ello, el 24.6% de trabajadores percibe que el nivel es inadecuado y el 19,3% percibe que el nivel es adecuado.

Por otra parte, referente a los resultados de la dimensión Eficiencia, el 42,1% de los de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash perciben un nivel inadecuado, debido a que, si bien las actividades que se realizan en la entidad así como las tareas que se asignan al personal se desarrollan de acuerdo a fechas límites y cumpliendo un tiempo determinado; los recursos y las TIC disponibles no se emplean de manera óptima para reducir los plazos de entrega, asimismo la entidad no simplifica sus procesos administrativos para tal fin. Asimismo, el 40,4% de los trabajadores percibe que el nivel es regular y finalmente el 17,5% de los trabajadores percibe el nivel como adecuado.

Por lo expuesto, sobre las dimensiones mencionadas se evidencia que una es calificada como regular mientras que la otra como inadecuada por los encuestados, en la siguiente tabla se observa lo descrito:

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash de las dimensiones de la variable Productividad

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Eficacia	Inadecuado	19-29	14	24,6%
	Regular	30-39	32	56,1%
	Adecuado	40-49	11	19,3%
Eficiencia	Inadecuado	18-29	24	42,1%
	Regular	30-39	23	40,4%
	Adecuado	40-50	10	17,5%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

Resultados inferenciales

A continuación, se presentan los resultados inferenciales obtenidos luego del procesamiento de los datos con el software SPSS V.26, teniendo en cuenta los objetivos generales y específicos planteados en este estudio.

Contrastación de la hipótesis principal

Referente al desarrollo del objetivo general el mismo que tuvo la finalidad de: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; correspondiente a este objetivo se procedió a realizar la contrastación de la hipótesis principal, según el siguiente detalle:

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Tabla 5

Significancia y correlación entre la Satisfacción laboral y la Productividad

			Satisfacción laboral	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,827
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	57	57
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,827	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	57	57

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 5, donde se obtuvo el valor de Rho de Spearman correspondiente a 0,827 con un p valor igual a 0,000; en ese sentido ya que el valor es menor a 0,05 se procedió a aceptar H₁, y concordante con lo expresado por

Martínez y Campos (2015), se concluye que existe correlación positiva y alta entre las variables satisfacción laboral y productividad.

Por lo tanto, en relación al objetivo general de la presente investigación se evidenció que existe una correlación positiva alta entre las variables satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Es preciso mencionar que los objetivos específicos se han planteado tomando en consideración las dimensiones de las variables Satisfacción laboral y Productividad, donde el primer objetivo específico es: Determinar la relación entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; para lo cual se ha procedido a realizar la contrastación de la primera hipótesis específica en relación al mencionado objetivo, según el siguiente detalle:

H₁: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Tabla 6

Significancia y correlación entre las Condiciones laborales y la Productividad

			Condiciones laborales	Productividad
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	0,642
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N		57	57
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,642	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		57	57	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 6, se obtuvo un valor de Rho de Spearman correspondiente a 0,642 con un p valor de 0,000; en ese sentido debido a que el valor es menor a 0,05 se procede a aceptar H_1 , en ese sentido concordante con lo expresado por Martínez y Campos (2015), se concluye que existe correlación positiva y moderada entre la dimensión condiciones laborales y la productividad.

Por lo tanto, en atención al primer objetivo específico de la presente investigación se evidenció que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Del mismo modo, en relación al segundo objetivo específico que se denota: Determinar la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; para lo que se ha procedido a realizar la contrastación de la segunda hipótesis específica respecto al objetivo en mención, según el siguiente detalle:

H_1 : Existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Tabla 7

Significancia y correlación entre los Beneficios laborales y/o remunerativos y la Productividad

			Beneficios laborales y/o remunerativos	Productividad
Rho de Spearman	Beneficios laborales y/o remunerativos	Coeficiente de correlación	1,000	0,470
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	57	57
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,470	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	57	57

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 7, se obtuvo un valor de Rho de Spearman correspondiente a 0,470 con un valor de p igual a 0,000; en ese sentido debido a que el valor es menor a 0,05 se procede a aceptar H_1 , por lo que concordante con lo expresado por Martínez y Campos (2015), se concluye que existe correlación positiva y moderada entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad.

Por lo tanto, en atención al segundo objetivo específico de la presente investigación se evidenció que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Igualmente, referente al tercer objetivo específico que establece: Determinar la relación entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; para lo cual se procedió a realizar la contrastación de la tercera hipótesis específica respecto al mencionado objetivo, según se detalla a continuación:

H₁: Existe relación significativa entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Tabla 8

Significancia y correlación entre las Políticas administrativas y la Productividad

			Políticas administrativas	Productividad
Rho de Spearman	Políticas administrativas	Coefficiente de correlación	1,000	0,617
		Sig. (bilateral)	0	0,000
		N	57	57
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,617	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	57	57

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 8, se obtuvo un valor de Rho de Spearman correspondiente a 0,617 con un p valor de 0,000; en ese sentido debido a que el valor es menor a 0,05 se procede a aceptar H₁, y concordante con Martínez y Campos (2015), se concluye que existe correlación positiva y moderada entre la dimensión políticas administrativas y la productividad.

Por lo tanto, en atención al tercer objetivo específico de la presente investigación se evidenció que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión políticas administrativas y productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Asimismo, respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre las relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; para lo que se procedió a realizar la contrastación de la cuarta hipótesis específica respecto al objetivo en mención, según se detalla a continuación:

H₁: Existe relación significativa entre las relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Tabla 9

Significancia y correlación entre la Relaciones sociales y la Productividad

			Relaciones sociales	Productividad
Rho de Spearman	Relaciones sociales	Coefficiente de correlación	1,000	0,561
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	57	57
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,561	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	57	57

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 9, se obtuvo un valor de Rho de Spearman correspondiente a 0,561 y con un valor de $p = 0,000$; en ese sentido debido a que el valor es menor a 0,05 se procede a aceptar H₁, al respecto, concordante con lo expresado por Martínez y Campos (2015), se concluye que existe correlación positiva y moderada entre la dimensión relaciones sociales y productividad.

Por lo tanto, en atención al cuarto objetivo específico de la presente investigación se evidenció que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Contrastación de la quinta hipótesis específica

En relación al quinto objetivo específico: Determinar la relación entre el desarrollo personal y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; para lo cual se realizó la contrastación de la quinta hipótesis específica con el objetivo en mención, el mismo que se detalla a continuación:

H₁: Existe relación significativa entre el desarrollo personal y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Tabla 10

Significancia y correlación entre el Desarrollo personal y la Productividad

			Desarrollo personal	Productividad
Rho de Spearman	Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	1,000	0,535
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	57	57
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,535	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	57	57

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 10, se obtuvo un valor de Rho de Spearman correspondiente a 0,535 con un p valor igual a 0,000; en ese sentido debido a que el valor es menor a 0,05 se procede a aceptar H₁, en ese sentido concordante con lo expresado por Martínez y Campos (2015), se concluye que existe correlación positiva y moderada entre la dimensión desarrollo personal y productividad

Por lo tanto, en atención al quinto objetivo específico de la presente investigación se evidenció que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión desarrollo personal y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Contrastación de la sexta hipótesis específica

En referencia al sexto objetivo específico que denota: Determinar la relación entre el desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; para lo cual se ha procedido a realizar la contrastación con la quinta hipótesis en relación al mencionado objetivo, según el siguiente detalle:

H₁: Existe relación significativa entre desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Tabla 11

Significancia y correlación entre la Desempeño de tareas y la Productividad

			Desempeño de tareas	Productividad
Rho de Spearman	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	1,000	0,782
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	57	57
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,782	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	57	57

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 11, se obtuvo un valor de Rho de Spearman correspondiente a 0,782 con un p valor de 0,000; en ese sentido debido a que el valor es menor a 0,05 se procede a aceptar H₁, por lo que concordante con Martínez y Campos (2015), se concluye que existe correlación positiva y alta entre la dimensión desempeño de tareas y productividad.

Por lo tanto, en atención al sexto objetivo específico de la presente investigación se evidenció que existe una correlación positiva alta entre la dimensión desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

Contrastación de la séptima hipótesis específica

Finalmente, respecto al séptimo objetivo específico: Determinar la relación entre la relación con la autoridad y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022; para lo cual se ha procedido a realizar la contrastación de la séptima hipótesis específica, respecto al objetivo en mención, según se detalla:

H₁: Existe relación significativa entre la relación con la autoridad y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022

Tabla 12

Significancia y correlación entre la Relación con la autoridad y la Productividad

			Relación con la autoridad	Productividad
Rho de Spearman	Relación con la autoridad	Coefficiente de correlación	1,000	0,747
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	57	57
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,747	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	57	57

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 12, se obtuvo un valor de Rho de Spearman correspondiente a 0,747 con un valor de $p = 0,000$; en ese sentido debido a que el valor es menor a 0,05 se procede a aceptar H₁, en ese sentido concordante con lo expresado por Martínez y Campos (2015), se concluye que existe correlación positiva y alta entre la dimensión relación con la autoridad y la productividad.

Por lo tanto, en atención al séptimo objetivo específico de la presente investigación se evidenció que existe una correlación positiva alta entre la dimensión relación con la autoridad y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolló la discusión de resultados, considerando que el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash durante el año 2022.

En ese sentido, de los resultados obtenidos se evidenció en relación al objetivo general que existe una correlación positiva alta entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash durante el año 2022, obteniéndose un valor de Rho de Spearman igual a 0,827 con un p valor igual a 0,000; de ese modo en la medida que se implementen acciones de mejora relacionadas a la satisfacción en el contexto laboral de los trabajadores, aumentaría la productividad de los mismos, considerando el contexto de pandemia y el nuevo mecanismo de trabajo.

Del análisis descriptivo efectuado, se obtuvo que el 49,1% de los trabajadores percibe un nivel inadecuado de satisfacción laboral en la entidad, por otro parte el 42,1% considera un nivel regular y sólo un 8,8% percibe un nivel adecuado. En ese sentido, en tanto se adopten medidas que incrementen la satisfacción laboral se puede promover positivamente la productividad de los trabajadores, de manera que la entidad sea más eficaz y eficiente.

Lo antes expuesto, concuerda con los resultados obtenidos por Moreno (2022), quien en su investigación evidenció que existe una relación significativa entre las variables en estudio con un valor de correlación de Rho de Spearman de 0,860 y un p valor igual a 0,000; en ese sentido resalta la importancia de asegurar la satisfacción laboral de los trabajadores mediante el reconocimiento a su desempeño con programas de ascensos y políticas de reconocimiento a la labor prestada, con el fin de generar en el trabajador el sentimiento de que su trabajo es valorado, debido a que en los resultados obtenidos, la gran mayoría percibe que sus esfuerzos no son reconocidos por sus jefes inmediatos ni por la entidad, por lo que no se sienten orgullosos de sus logros.

Así mismo, guarda relación con lo expresado por Bonilla et al. (2020), quienes precisan que, con la situación de pandemia, han surgido nuevas formas de relaciones laborales, organización del trabajo y condiciones de trabajo, generando

la implementación de nuevos procesos los cuales impactaran directamente en la percepción de la satisfacción por parte de los trabajadores, modificando sus actitudes. En ese sentido, lo mencionado por Vroom (1964) en su estudio converge con los hallado, ya que menciona que un empleado puede encontrarse motivado y pretender elevar su productividad siempre que trabaje en base a la obtención de una remuneración por eficiencia, así como en base a las relaciones interpersonales que llegue a establecer donde la aceptación de sus pares promoverá su eficiencia. Por otro lado, si tiene la certeza de que sus esfuerzos son valorados por sus superiores se motivará a producir más, pero si sus labores no son apreciadas del modo que espera en el horizonte de tiempo tenderá no esforzarse más, esta situación suele ocurrir con trabajadores con insuficiente capacitación.

Por su parte Pérez (2022), en su estudio obtuvo resultados similares a los obtenidos en la presente investigación, ya que demostró que las variables satisfacción laboral y productividad se correlación de forma directa y moderada, con un valor de Rho de Spearman igual a 0.485 y un p valor igual a 0,000. Sin embargo, en un sentido divergente, del análisis descriptivo que realizó el autor, el nivel de satisfacción laboral es regular mientras que, en el presente estudio, el nivel que perciben los trabajadores, referente a la satisfacción laboral es inadecuado.

En esa misma línea Zapata (2018), en su estudio obtuvo resultados convergentes a los obtenidos en la presente investigación, ya que demostró que las variables satisfacción laboral y productividad se correlacionan de forma directa y alta, con un valor de Rho de Spearman igual a 0.757 y una significancia de 0,000. Por otra parte, en un sentido divergente, respecto análisis descriptivo realizado por la autora, el nivel de satisfacción laboral y productividad que presentan los trabajadores es alto, mientras que, en el presente estudio, el nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores es inadecuado y en relación a para la productividad, regular.

Salazar (2019), precisa que existen muchos factores que provocan insatisfacción en los empleados, algunas de las causas más importantes son las remuneraciones, mala relación con los compañeros o jefes, posibilidades de promoción y ascenso insuficientes, malas condiciones de trabajo tanto materiales como físicas, por lo que, como consecuencia de ello, el rendimiento y la productividad de la entidad puede verse mermada. Así mismo resalta la necesidad

de estudiar los diversos factores tanto físicos, sociales e individuales que determinan la satisfacción laboral, ello surge de la manera como los trabajadores interpretan su medio laboral lo cual se refleja directamente en nivel de productividad, eficiencia y eficacia.

Sin embargo, en un sentido divergente Berrío et al. (2021), en su investigación obtuvieron que los participantes del estudio presentan un alto nivel de satisfacción respecto a las dimensiones de relación con los compañeros, relación con los jefes, desarrollo de tareas, así como el trabajo en general. Asimismo, resalta que factores como la remuneración y la promoción u oportunidad de ascender se ubican en niveles intermedios de satisfacción, siendo estimados por los trabajadores como factores que presentan menor impacto. Aunado a ello es preciso mencionar que, dentro de los hallazgos, el autor identificó que la dimensión relación con los compañeros es la que posee mayor nivel de satisfacción, en ese sentido, se denota que para los trabajadores es muy importante la cultura de la organización ya que debe favorecer a la integración, adecuada interacción y comunicación entre todos, por lo que debe fortalecerse.

Respecto al primer objetivo específico, se evidencia de acuerdo a los resultados obtenidos la existencia de una relación directa y moderada entre las condiciones laborales y la productividad, debido a que se obtuvo un valor de Rho de Spearman igual a 0,642 y un p valor igual a 0,000. Por lo que se resalta la importancia de contar en la entidad con ambientes distribuidos de manera apropiada y adecuado distanciamiento social debido al contexto de pandemia en el que se vienen llevando a cabo las labores cotidianas, así como con los implementos útiles y necesarios para el óptimo ejercicio de funciones, ello concordante con lo expuesto por Pujol y Dabos (2021).

De forma similar, los resultados convergen con lo mencionado por Moreno (2022) debido a que en su estudio evidenció la existencia de una correlación positiva y moderada entre las condiciones laborales y la productividad laboral, con un valor de Rho de Spearman de 0,601 y un valor de significancia igual a 0,000. En ese sentido, el mencionado autor destaca la necesidad de realizar una evaluación de las áreas de trabajo con el fin de identificar las falencias en instalaciones o máquinas, mejorando factores como temperatura, iluminación y ruido para de ese

modo garantizar el óptimo desenvolvimiento de los trabajadores y contribuir al aumento de la productividad laboral.

Los mencionados resultados, guardan relación con lo mencionado por Zapata (2018), puesto que en su investigación se evidenció que la dimensión en mención se correlaciona de forma positiva y moderada con la productividad. Por ello, recalca la necesidad de contar con una infraestructura adecuada que facilite el desempeño de labores. Sin embargo, el autor evidenció en un sentido divergente, que la mayoría de trabajadores de la entidad (44,04%) perciben como alto el nivel de condiciones laborales debido a que consideran que cuentan con los recursos materiales, así como la infraestructura adecuada para realizar óptimamente sus actividades. Todo ello contrario a la presente investigación, debido a que los trabajadores (49,1%) de la entidad en estudio perciben como inadecuada a la mencionada dimensión.

Referente al segundo objetivo específico, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que existe relación directa y moderada entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad, donde se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,470 y un p valor igual a 0,000. Debido a ello, surge la necesidad de implementar cambios que reduzcan las diferencias de beneficios laborales entre los regímenes existentes en la entidad, así como la escala laboral que no cubre expectativas salariales de los trabajadores.

Dichos resultados, divergen con lo mencionado por Pérez (2022), ya que en su investigación evidenció que existe entre la dimensión antes mencionada y la satisfacción laboral una relación directa y baja, debido a que obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.147 y un p valor igual a 0,000. Asimismo, precisa que los beneficios laborales y remunerativos comprenden las gratificaciones o promociones de ascensos que promueve la entidad tomando en consideración la responsabilidad y destreza de cada trabajador, por lo cual la satisfacción laboral referente a esta dimensión toma como base la retribución de la entidad al trabajador por las funciones realizadas, sumado a ello, hace mención que la gran mayoría de trabajadores en la entidad realizan funciones que no van acorde a la remuneración asignada, lo que genera disconformidad.

Con una connotación convergente, lo expresado por Cherkesova et al. (2020) se relaciona con los resultados hallados, ya que consideran a las

remuneraciones como una obligación principal con el empleado, donde se entrega una retribución de carácter económico al trabajador por sus servicios prestados de acuerdo a un cronograma preestablecido y cumpliéndolo fielmente, así mismo considera a los beneficios como primordiales para cubrir las expectativas del trabajador y que este se sienta valorado y considerado. Por lo que resulta indispensable fijar y mantener remuneraciones acordes al desempeño que incluya eficiencia y eficacia, de cada trabajador, para que estos se sientan satisfechos y mejoren su satisfacción en el trabajo.

En un sentido divergente, Staw y Ross (1985) de acuerdo a lo que hallaron en su estudio, refieren que si bien es cierto existen determinantes externos de la variable en mención, como beneficios, remuneraciones, diseño de trabajo, son los determinantes internos los que se relacionan en mayor medida con la satisfacción del trabajador, los cuales son la responsabilidad inherente al puesto laboral, las funciones diarias y la valoración que le otorgan. De ese modo se destaca la importancia de diagnosticar a la entidad y plantear un rediseño de trabajo, con el fin de que las labores realizadas correspondan con su preparación profesional y por ende a una escala laboral pertinente y de ese modo elevar la productividad.

Sobre el tercer objetivo específico, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que existe una relación directa y moderada entre las políticas administrativas y la productividad, ya que obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,617 y un p valor igual a 0,000. En ese sentido, es importante mantener al personal capacitado en TIC durante el desarrollo del trabajo remoto, así como la aplicación de políticas de reconocimiento de labores. Todo ello concordante con Bellido et al. (2021) quienes evidencian que deben tomarse las mejores decisiones con el fin de garantizar el óptimo ejercicio de funciones.

Los mencionados resultados, guardan relación con lo mencionado por Moreno (2022) puesto que en su investigación se evidenció que la dimensión políticas administrativas se relaciona de manera significativa con la productividad con una correlación positiva moderada de 0,597 y un p valor igual a 0,000. Por ello, recalca la necesidad de implementar capacitaciones de manera permanente, alineadas con los objetivos tanto por áreas como en la entidad en general.

Por otra parte, en un sentido divergente, Berrío et al. (2021) en su investigación obtuvieron que los colaboradores encuestados están satisfechos con

las políticas administrativas, referente a promoción y oportunidades de ascenso, debido a que consideran que han recibido por parte de la institución contribución para su formación, así como cambios en su vinculación.

En relación al cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos evidencian que existe relación directa y moderada entre las relaciones sociales y la productividad, debido a que obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,561 y un p valor igual a 0,000. En ese sentido se recalca que es necesario promover y mantener un adecuado clima laboral, teniéndolo en cuenta como el contexto físico y humano donde se desenvuelven los trabajadores diariamente y que afecta a la satisfacción laboral y por ende a la productividad de la entidad, concordante con lo mencionado por Salazar (2019).

De manera similar opina Moreno (2022) en su investigación se mostró que existe una relación significativa entre la dimensión mencionada y la productividad, con un valor de Rho de Spearman de 0,709 y un p valor de 0,000; así también la mayoría de trabajadores consideran que el trato con los compañeros es regular, lo cual coincide con la presente investigación. Del mismo modo, recalcó la necesidad de optimar el clima laboral en la entidad a través de implementar un programa de actividades de confraternidad con el fin de elevar la productividad de los colaboradores.

Asimismo, es convergente con lo expresado por Davis y Newstrom (1987) quienes recalcan que es primordial favorecer la suma de emociones o actitudes positivas de los trabajadores y a través de ellas puedan concebir una adecuada interacción con los compañeros ya que su base está dada de manera primordial por sus valores internos que se desarrollan a lo largo del tiempo que se desempeñan en su puesto laboral. En ese sentido la actitud y predisposición de los trabajadores decreta la manera en la cual los trabajadores interactúan entre ellos.

Por otra parte, con una connotación divergente, Herzberg (1959) catalogó a las relaciones laborales como componentes que de cierta manera causan la insatisfacción, sin embargo, no tendría impacto alguno al momento de generar satisfacción en los trabajadores, en ese sentido en contraste con los resultados que se obtuvieron no es preciso estimar que las relaciones laborales no promueven el experimentar satisfacción. En ese sentido se puede inferir que mantener adecuadas relaciones labores e interactuar adecuadamente con los pares promueve la

satisfacción laboral, considerándola además una necesidad psicológica que generará motivación tanto interna como externa y finalmente relaciones laborales significativas con los pares.

Referente al quinto objetivo específico, los resultados obtenidos evidencian que existe relación directa y moderada entre el desarrollo personal y la productividad, donde obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,535 y un p valor igual a 0,000. En ese sentido se evidencia la importancia de contextualizar la satisfacción laboral en la situación de pandemia, debido a que afectó de manera significativa la vida laboral de muchos trabajadores, todo ello con el fin de comprender lo que realmente necesita el trabajador en estos procesos para no cortar sus expectativas de crecimiento y realización profesional, concordante con lo expuesto por Bellido et al. (2021)

De manera similar, Lomas (2017) en su investigación evidenció que la dimensión antes mencionada se relaciona de manera significativa con la productividad, obteniendo una correlación directa y moderada. En ese sentido enfatiza la promoción de actividades tales como capacitaciones y talleres que generen mayor compromiso por parte de los trabajadores con el fin de crear mayor compromiso con la entidad y alcanzar los objetivos institucionales.

De la misma manera, con una connotación convergente, Miao et al. (2019) llegaron a corroborar que el desarrollo interno es decir personal se relaciona con la productividad del trabajador, sin embargo, aunque se establece la mencionada relación, no existe conocimiento suficiente de los mecanismos subyacentes a sus efectos. Asimismo, puede recalcarse la importancia de la identificación del personal con la institución, visto como elemento esencial el cual muestra cómo la motivación en el ámbito estatal genera altos niveles de satisfacción laboral, para ello las entidades públicas deben instituir y promover un entorno laboral que coadyuve a los trabajadores a sentir mayor grado de identificación, destacando los distintos servicios que proporciona la organización para el público y estableciendo prácticas de instrucción para los recién llegados.

Por su parte, Lorenzo (2018) en su estudio precisó que el factor humano es un elemento primordial en la productividad, por lo cual, si la entidad requiere que se incremente, es necesario que cada trabajador se encuentre motivado y que sus necesidades intrínsecas individuales se encuentren satisfechas. Asimismo, resaltó

la importancia de promover el desarrollo de habilidades blandas en los trabajadores con el fin de elevar los niveles de eficacia y eficiencia en la entidad.

Sobre el sexto objetivo específico, los resultados obtenidos evidencian que existe relación directa y moderada entre el desempeño de tareas y la productividad, debido a que obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,782 y un p valor igual a 0,000, lo que significa que respecto a esta dimensión, factores como el trabajo remoto afectó el desempeño y cumplimiento de funciones de los trabajadores, debido a no contar con los recursos y herramientas tecnológicas necesarias, impactando de manera negativa en su productividad, ello es concordante con lo mencionado por Bellido et al. (2021).

Asimismo, los resultados convergen con lo mencionado por Zapata (2018), ya que en su investigación demostró que la dimensión en mención se correlaciona de forma positiva y moderada con la productividad. Por ello, recalcó la necesidad de contar con capacitaciones permanentes para desempeñarse de manera adecuada. Sin embargo, en un sentido contrario, el autor evidenció que la mayoría de trabajadores de la entidad (44,4%) perciben como alto el nivel de desempeño de tareas debido a que consideran que la entidad promueve la superación académica a través de capacitaciones y la aplicación de habilidades a sus labores diarias. Todo ello divergente a la presente investigación, debido a que los trabajadores (57,9%) de la entidad en estudio perciben como regular a la dimensión mencionada.

De manera similar, los resultados obtenidos son consistentes con lo mencionado por Lomas (2017), ya que en su investigación evidenció una correlación positiva alta entre la dimensión en antes mencionada y la productividad, precisando que las funciones y el puesto designado de los trabajadores afecta su productividad, por lo que deben ser acordes a sus habilidades y capacidades.

De modo convergente, lo expresado por Fleitman (2014) guarda relación con los resultados hallados, ya que precisa que los trabajadores hacen una evaluación del esfuerzo necesario para lograr las metas especificadas, así como el tiempo, el uso de materiales y de ese modo lograr el estándar requerido. Ello se aprecia ya que, al momento de utilizar adecuadamente estos factores, en el tiempo dado, con costes mínimos y las normas mínimas de calidad cumplidas, los resultados que se llegan a alcanzar son más eficientes y de ese modo se eleva la productividad.

Respecto el séptimo objetivo específico, los resultados obtenidos evidencian que existe relación directa y moderada entre la relación con la autoridad y la productividad, ya que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,747 y un p valor igual a 0,000. Debido a ello se evidencia la necesidad de promover y mantener una adecuada relación jefe y subordinado, donde debe primar la valoración al trabajo realizado todo ello con la finalidad de elevar la productividad de los trabajadores y de la entidad, ya que en el contexto pandémico las relaciones con los superiores han sufrido cambios por la virtualidad y ello debe tener un adecuado manejo de manera que exista un buen ambiente en la institución, ello concordante con Bellido et al. (2021).

De manera similar, los resultados obtenidos tienen relación con lo que evidenció Moreno (2022), ya que en su investigación la dimensión antes mencionada se relaciona de manera significativa con la productividad, con un valor de Rho de Spearman igual a 0,691 y un p valor de 0,000, denotando la importancia de promover la mejora del trato e interacción de las autoridades con el personal teniendo como propósito de elevar la productividad. Sin embargo, en un sentido divergente, el autor evidenció que el 40.2% de trabajadores percibe como adecuada esta dimensión, ello contrario a lo obtenido en el presente estudio, donde el 45,6% de trabajadores perciben la relación con la autoridad de manera regular.

Con una connotación convergente, Wang et al. (2019) arriban en su estudio a la afirmación de que una inadecuada interacción con los superiores no promueve la satisfacción laboral, así mismo recalca que esta inadecuada interacción puede deberse al liderazgo negativo ejercido por los superiores y al poder que ejercen sobre los trabajadores y el nivel de subordinación de los mismos, por ello subraya la necesidad de frenar este tipo de comportamiento a través de medidas que tendría que tomar la entidad, como invertir esfuerzos y presupuesto en programas de capacitación en liderazgo que coadyuven a controlar el proceder de liderazgo negativo, así como instaurar y promover una relación de reciprocidad de alta calidad entre superiores y subordinados y, que por lo tanto, mejore la satisfacción de los trabajadores. Además, se podría promocionar actividades de carácter social para superiores y trabajadores, brindándoles más oportunidades para interactuar profundamente.

Del mismo modo, en un sentido convergente, Yañez et al. (2010) en su estudio evidenciaron que la relación que se da con los jefes promueve en mayor medida la satisfacción laboral, asimismo su grado mayor de relación con la variable antes mencionada puede deberse a que en la entidad prevalece una estructura organizacional piramidal con mucha burocracia, donde las jefaturas ostentan un elevado grado de poder denotándose una cultura que enaltece el estatus de los mismos por lo que favorecen o no las actitudes de los trabajadores afectando también su estado físico y mental. Por ello es importante evitar y mitigar la turbulencia en la vida laboral debido a que en la mayoría de casos esta tiene consecuencias como la creación de relaciones interpersonales laborales frágiles, así como su continuo deterioro con el pasar del tiempo.

En ese contexto, los resultados antes mencionados, guardan relación con los postulados teóricos de Herzberg (1959) quien menciona que tanto las relaciones interpersonales como las condiciones físicas del ambiente laboral contribuyen a disminuir la insatisfacción. Asimismo, los factores que se relacionan directamente con la satisfacción del trabajador, son: realización personal, desempeño de tareas no rutinarias, políticas de reconocimiento, la importancia de las funciones y la responsabilidad asumida, todo ello contribuye a mejorar la productividad y el desempeño laboral. Además, Hannoun (2011) menciona que la satisfacción laboral de manera genérica es la actitud de la persona a su trabajo, donde el trabajo desempeñado es más que una actividad, debido a que requiere la interacción con compañeros y autoridades, desempeñarse de acuerdo al reglamento de la entidad y de sus políticas, así como cumplir con los estándares de desempeño y adecuarse a las condiciones de trabajo, etc. En ese sentido, Staw y Ross (1985) proponen a la satisfacción laboral como la concordancia entre el empleado y su puesto, la cual puede ser intrínseca, haciendo referencia a las funciones del puesto y la percepción de las personas respecto al trabajo que desempeñan; asimismo puede ser extrínseca, relacionándose con otros aspectos de la situación de trabajo, como los beneficios y remuneraciones. Así también, Davis y Newstrom (1987), establecen a la satisfacción laboral como la suma de emociones o actitudes, las cuales pueden denotarse favorables o no y a través de ellas los empleados conciben sus puestos de labores, estas actitudes tienen como base principal los valores intrínsecos que se desarrollan a lo largo del tiempo por el trabajador dentro de su puesto de labores.

Por lo que la predisposición del trabajador, así como sus actitudes puede ser primordial al momento de evaluar y percibir su ambiente de labores.

Finalmente, es preciso mencionar que la significancia en el presente estudio es alta, en base a ello surge la necesidad de implementar lineamientos referidos a la satisfacción laboral de los trabajadores en el sector público y que estos sean contextualizados en cada entidad. Debido a la situación de pandemia este tema ha cobrado relevancia, ya que, con la implementación masiva del trabajo remoto a causa de la necesidad creada por el aislamiento, promulgado mediante D.U. N° 026-2020 el 15 de marzo del mismo año, la Administración Pública nacional se vio obligada a adecuarse a este nuevo entorno, donde el Estado debió realizar acciones con el fin de continuar funcionando de manera no presencial, teniendo como desafíos el trabajo en equipo en un nuevo entorno, al cambiar los mecanismos tradicionales de control de trabajo, como el control de asistencia, el envío de documentación, el uso de las herramientas tecnológicas, entre otros. Ante ello, los factores que determinan la satisfacción laboral se han visto afectados, denotando la importancia de ahondar en la situación actual de esta variable, tomando en considerando los formatos estandarizados generados en la presente investigación los cuales pueden ser replicados en otras entidades públicas, con el fin de implementar mejoras que beneficiarán a los trabajadores y a su productividad.

Por último, la presente investigación puede ser ampliada con la introducción de variables sociodemográficas tales como nivel de cargo, estado civil, número de hijos, entre otros, ello con el propósito de ahondar en la caracterización sociodemográfica de los trabajadores y determinar su relación con la satisfacción laboral. Así como plantear nuevos instrumentos y variables como el régimen servir, con el fin de mejorar el alcance explicativo del estudio y poder definir mejor los factores que se relacionan con la satisfacción laboral y de ese modo establecer posibles estrategias para intervenir en dichos factores y promover la productividad de los trabajadores y por ende de la entidad. Así mismo la muestra puede ser ampliada incluyendo a las Unidades de Gestión Educativa Local de la región Ancash con el fin de permitir la comparación de resultados entre entidades.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó la existencia de correlación directa y alta entre satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, ello evidencia que se debe implementar planes de mejora referentes a condiciones laborales, desempeño de tareas y relación con la autoridad, con ello aumentaría la productividad de los trabajadores, la cual se vio aún más afectada ante la situación de pandemia, ya que mediante Decreto de Urgencia N° 115-2021 se prorrogó la vigencia del trabajo remoto hasta el 31 de diciembre del 2022 en el sector público.
- Segunda** : Se determinó la existencia de correlación directa y moderada entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, ello implica que para los trabajadores es esencial contar con una infraestructura adecuada y recursos materiales suficientes para el óptimo ejercicio de sus funciones, lo que promoverá la mejora en las condiciones laborales de la entidad pública responsable del servicio educativo analizada.
- Tercera** : Se determinó la existencia de correlación directa y moderada entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, es así que se evidencia que para los trabajadores encuestados las diferencias de beneficios entre los regímenes laborales, así como la falta de homologación de la escala laboral con otros entes, repercutirá en los beneficios laborales y/o remunerativos de la entidad pública responsable del servicio educativo.
- Cuarta** : Se determinó la existencia de correlación directa y moderada entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, lo que significa que si se implementan acciones de mejora respecto a las capacitaciones brindadas sobre el uso de herramientas digitales y demás necesidades inherentes a las funciones de los trabajadores, así

como la promoción de políticas de reconocimiento laboral, repercutirá en las políticas administrativas de la entidad pública responsable del servicio educativo.

Quinta : Se determinó la existencia de correlación directa y moderada entre las relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, ello implica que mantener y promover medidas que aseguren un adecuado clima laboral en la entidad facilita la convivencia de los trabajadores y promuevan el trabajo en equipo con el fin de lograr de manera óptima el adecuado ejercicio de sus funciones, repercutirá en las relaciones sociales de la entidad pública responsable del servicio educativo.

Sexta : Se determinó la existencia de correlación directa y moderada entre el desarrollo personal y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, ello significa que, si se promueve la identificación con la entidad y el desarrollo de funciones de acuerdo a su formación y habilidades, mejoraría el desarrollo personal de los trabajadores de la entidad pública responsable del servicio educativo.

Séptima : Se determinó la existencia de correlación directa y alta entre el desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, ello evidencia que, si se implementan mejoras en la organización con el fin de simplificar procesos inherentes a la entidad, aumentaría el nivel de productividad en el desempeño de tareas de los trabajadores de la entidad pública responsable del servicio educativo.

Octava : Se determinó la existencia de correlación directa y alta entre la relación con la autoridad y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, ello implica que, para los trabajadores, las relaciones laborales con sus superiores, así como la valoración de su trabajo guarda relación con la autoridad de la entidad pública responsable del servicio educativo.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : A la oficina de Recursos Humanos de la entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, implementar un lineamiento de trabajo para la modalidades remota y mixta, con la finalidad que establezca la forma de medición de las funciones de cada colaborador, asimismo la manera de comunicación entre las áreas, utilizando herramientas tecnológicas.
- Segunda** : Referente a la dimensión condiciones laborales, incidir en la mejora de la infraestructura y de la dotación de recursos materiales a los trabajadores, solicitando al Gobierno Regional la intervención de su sede administrativa con la finalidad de adecuar los ambientes laborales y que estos cuenten con el distanciamiento social adecuado debido al contexto de pandemia. Asimismo, cada área debe evaluar de manera minuciosa las necesidades de recursos materiales para el óptimo desempeño del personal de las áreas.
- Tercera** : Referente a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, se recomienda el tránsito a la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil ya que con la implementación de este régimen mejoraría el sistema de remuneraciones, reduciendo diferencias al interior del sector público, donde los trabajadores obtendrían más beneficios. Ello debido a que de acuerdo a la Ley N° 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022, no es posible el incremento y/o nivelación de beneficios laborales, ni entre los regímenes laborales en la entidad.
- Cuarta** : A la oficina de Recursos Humanos de la entidad analizada, referente a la dimensión políticas administrativas, con el propósito de coadyuvar a elevar los niveles de satisfacción de los trabajadores, implementar un programa de fortalecimiento institucional que comprenda capacitaciones, talleres, cursos sobre gestión institucional y administrativa, así como en el adecuado manejo de las tecnologías de la información y comunicación, para el adecuado ejercicio de sus funciones.

- Quinta** : A la oficina de Recursos Humanos de la entidad analizada, respecto a la dimensión relaciones sociales, la implementación de buenas prácticas referentes a la conciliación del trabajo, vida familiar y personal, con el fin de promover acciones que coadyuven a elevar de manera sostenida la productividad mejorando el desempeño laboral, previniendo enfermedades laborales que se originan producto de la tensión que existe entre la vida familiar y laboral, así como la reducción del ausentismo laboral.
- Sexta** : A la oficina de Recursos Humanos de la entidad analizada, en relación a la dimensión desarrollo personal, implementar estrategias que promuevan la participación activa de los trabajadores, así como talleres sobre liderazgo transformacional, habilidades blandas, etc., con el fin de inspirar y motivar a los trabajadores de manera que se promueva su identificación con la entidad y realización profesional.
- Séptima** : A la oficina de Recursos Humanos de la entidad analizada referente a la dimensión desempeño de tareas, replicar en la entidad el Plan de Desarrollo de Personas implementado por SERVIR basado en la directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas”, debido a que su propósito es impulsar la mejora del desempeño de los servidores, a través del fortalecimiento de competencias, habilidades y capacidades, de manera que los ayuden a alcanzar los objetivos de la entidad, transitar a una gestión por resultados y brindar a los ciudadanos servicios de calidad.
- Octava** : A la oficina de Recursos Humanos de la entidad analizada, referente a la dimensión relación con la autoridad, promover buenas prácticas direccionadas al fomento de liderazgo en las autoridades, debido a que dirigir una entidad o unidad orgánica teniendo en cuenta la misión, visión, valores y objetivos, permitirá incrementar el rendimiento de los trabajadores, así como elevar su motivación.

REFERENCIAS

- Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. [Archivo PDF]. <https://tinyurl.com/2jhwfl6w>
- Ahumada, I. (1987). *La productividad laboral en la industria manufacturera nivel y evolución durante el periodo 1970-1981*. Secretaría de Trabajo y Previsión Social.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020). *Guía para realizar el Trabajo Remoto en las entidades públicas*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf
- Bellido, R., Morales, B., Gamarra, M. y Calizaya, J. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108), 4-11. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3° ed.). Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Berrío, L., Osorio D. y Díaz N. (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar. *Revista Eleuthera*, 23(2), 101-123. <https://doi.org/10.17151/eleu.2021.23.2.6>
- Bonilla, L., Plaza, D., Soacha, G y Riaño, M. (2020). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia y trabajo*, 16(49), 38-42. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100007>
- Cáceres, L. (2018). La productividad laboral en América Latina. *ECA: Estudios Centroamericanos*, 73(754), 245–275. <https://doi.org/10.51378/eca.v73i754.3169>
- Cantarelli, P., Belardinelli, P. y Belle, N. (2016). A meta-analysis of job satisfaction correlates in the public administration literature. *Review of Public Personnel Administration*, 36(2), 115-144. <https://cutt.ly/KUT95BC>
- Cerna, D., Mercado, P. y León F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados

- Unidos. *Revista de Contaduría y Administración*, 63(2)
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Cherkesova, E., Demidova, N. y Mironova, D. (2020). *Methodology of Labor Remuneration Differentiation in the Context of Human Capital Assessment. Digital Economy and the New Labor Market: Jobs, Competences and Innovative HR Technologies*. Springer. <https://cutt.ly/MUT3pgv>
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento Humano*. McGraw Hill.
<http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Clifton, J. (2017). The World's Broken Workplace. The Chairman's Blog.
<https://tinyurl.com/y3alsfry>
- Delgado, A. (2014). *Productividad y empleados públicos*. El Foco.
http://cemical.diba.cat/afitxers/OP_productivitat_empleados_publicos5D19_11_14.pdf
- Diéguez, G., González, D. y Zuvanic, L. (2020). *El Estado desde casa. El trabajo remoto y su impacto en la gestión de la Alta Dirección Pública*. Documento de Políticas Públicas CIPPEC, 226. <https://tinyurl.com/2l44whww>
- Davis, K. y Newstrom, J. (1987). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (8va ed.). McGraw Hill.
- Fleitman, J. (2014). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. (1º ed.). Pax México. <https://tinyurl.com/2pju5bf4>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 11.0 update*. Bacon. <https://tinyurl.com/y3dpqbbx>
- Graff, J. y Neidell, M. (2012). The impact of pollution on worker productivity. *American Economic Review*, 102(7), 3652-73.
<https://doi.org/10.1257/aer.102.7.3652>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. (3ª ed.). McGraw Hill.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Universidad Nacional de Cuyo.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*, 2 ed. John Wiley & Sons, Inc.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw-Hill.
- Huaraz Noticias (21 de febrero de 2022). *DREA Ancash: las quejas y denuncias no cesan*. https://huaraznoticias.com/drea-ancash-las-quejas-y-denuncias-no-cesan/#google_vignette
- Instituto de Estudios Peruanos. (2020). *COVID 19 y su impacto económico*. Informe de opinión abril 2020. <https://www.ipe.org.pe/portal/informe-ipe-iii-impacto-del-coronavirus-en-la-economia-peruana/>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global*. (12° ed.). McGraw Hill.
- Ley N° 30057. Ley del Servicio Civil (04 de julio de 2013) https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105200/_30057_-_22-07-2013_09_46_37_-30057.pdf
- Ley N° 31365. Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022 (30 de noviembre de 2021). <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/27512-ley-n-31365/file>
- Lorenzo, E. (2018). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Merino, A. (2020). Contexto: Decrecimiento y COVID-19. *Revista Institucional del CELATS*, 2(7), 7-10. https://www.celats.org/images/nac7/Revista_Nueva_Accion_Critica_7.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Dirección General de Derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). *Guía de buenas prácticas en materia de conciliación del trabajo y la vida familiar y personal*. <https://tinyurl.com/2fdlgqzy>
- Miao, Q., Nathan, E., Newman, A. y Schwarz, G. (2019). Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money and Management*. 39(2), 77-85. <https://cutt.ly/5UT38Os>
- Moreno, E. (2022). *Satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores de una entidad pública, Lima - 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84893/Moreno_QER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Internacional del Trabajo (2020). Covid-19 y el mundo del trabajo: Estimaciones actualizadas y análisis. <https://tinyurl.com/2obyvzpx>
- Padrón, G. (2001). La Estructura de los Procesos de Investigación. *Revista Educación y Ciencias Humanas*. 9(17), 33-49. http://padron.entretemas.com.ve/Estr_Proc_Inv.htm
- Pujol, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. FEDUPEL.<http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
- Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. CARTOLAN EIRL.
- Pérez, Y. (2022). *Satisfacción laboral y productividad en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80279/Perez_AYP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Popper, K. (1980). *La lógica de la investigación científica*. Tecnos S.A. <https://tinyurl.com/orpsj5u>
- Quarstein, V., McAfee R. y Glassman, M. (1992). *La teoría de las ocurrencias situacionales de la satisfacción laboral*. Relaciones Humanas. (859-873). DOI: 10.1177/001872679204500806
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE. Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas” (13 de agosto de 2016). <https://tinyurl.com/22umm4ex>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013), *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. <https://tinyurl.com/yeo352yh>
- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de Investigación en Ciencias Estratégicas*, 6(1). <https://tinyurl.com/2jdwgqdn>
- Sánchez, H. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. Visión Universitaria.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Staw, B. y Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 469-480. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.70.3.469>
- Supera. (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Diario Gestión*. <https://tinyurl.com/2h4tzwy9>

- Velazquez, I., Nuñez, M. y Rodriguez, C. (01-04 de junio de 2010). *Estrategias para el mejoramiento de la productividad* [Discurso secundario]. Conferencia para la Ingeniería y Tecnología, Arequipa, Perú.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.
- Yañez, R., Arenas, M, y Ripoll, M. (2010). The impact of interpersonal relationships on the general job satisfaction. *Liberabit*, 16(2), 193-202. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lng=pt&tlng=
- Zapata, L. (2018). *Productividad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27162/zapata_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022							
AUTORA: Karen Dila Teresa Piñas Salas							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y productividad en los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida las condiciones laborales se relacionan con la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?</p> <p>¿En qué medida los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona con la productividad de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?</p> <p>¿En qué medida las políticas administrativas se</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.</p>	<p>Variable uno: Satisfacción laboral</p> <p>Según Palma (2009), la satisfacción laboral hace referencia a la propensión de los trabajadores frente al trabajo, la misma que se encuentra basada en los valores positivos y creencia, los mismos que han sido causados por la rutina de las labores.</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiales ▪ Físicos 	1 – 4	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado [40 - 64] Regular [65 - 89] Adecuado [90 - 113]
			Beneficios laborales y/o Remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beneficios laborales ▪ Línea de carrera 	5 – 8		
			Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitaciones laborales ▪ Estímulos laborales ▪ Horario laboral 	9 - 12		
			Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clima laboral ▪ Trabajo cooperativo 	13 - 14		
Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización profesional ▪ Identificación con el trabajo 	15 - 18					

<p>relacionan con la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?</p> <p>¿En qué medida las relaciones sociales se relacionan con la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?</p> <p>¿En qué medida el desarrollo personal se relaciona con la productividad de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?,</p> <p>¿En qué medida el desempeño de tareas se relaciona con la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?,</p> <p>¿En qué medida la relación con la autoridad se</p>	<p>Determinar la relación entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.</p>	<p>Desempeño de tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignación de funciones Productividad. 	19 - 21			
	<p>Determinar la relación entre las relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre las relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.</p>	<p>Relación con la autoridad</p> <ul style="list-style-type: none"> Trato óptimo del jefe Reconocimiento del trabajo 	22 - 24			
<p>Variable dos: Productividad Según Robbins y Judge (2013), la productividad es el nivel de análisis más alto dentro del comportamiento organizacional, donde una entidad es productiva siempre que logre sus metas al transformar insumos en productos con bajos costos, por lo que debe entenderse como la medición del desempeño que considera eficiencia y eficacia en el desempeño individual y en la organización.</p>							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad en el cumplimiento de tareas Trabajo en equipo Cumplimiento de procedimientos y funciones del puesto Logro de metas 	1 - 11	<p>Ordinal</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Inadecuado</p> <p>[37 - 57]</p> <p>Regular</p> <p>[58- 77]</p> <p>Adecuado</p> <p>[78 - 97]</p>
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Adecuado uso de recursos y TIC Tiempo Trabajo en equipo Desempeño laboral 	12 - 22		

<p>relaciona con la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022?</p>	<p>trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022</p>	<p>autoridad y la productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022.</p>					
Diseño de investigación:		Población y muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis		
<p>Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, correlacional.</p> $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ <p>Donde: Ox: Valor de la variable independiente: Satisfacción laboral Oy: Valor de la variable dependiente: Productividad R²: Correlación de Spearman Nivel: Descriptivo correlacional Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p>Población: 57 trabajadores de la entidad prestadora de servicios educativos de la región Ancash</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p>	<p>Variable 1: Satisfacción Laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Karen Dila Teresa Piñas Salas</p> <p>Variable 2: Productividad Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Karen Dila Teresa Piñas Salas</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	La Satisfacción Laboral hace referencia a la propensión de los trabajadores frente al trabajo, la misma que se encuentra basada en los valores positivos y creencia, los mismos que han sido causados por la rutina de las labores (Palma, 2009).	Se evaluará el comportamiento de la variable de satisfacción laboral mediante un instrumento de recolección de datos, considerando las dimensiones de condiciones laborales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Físicos 	Ordinal
			Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios laborales • Línea de carrera 	Ordinal
			Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Estímulos laborales • Horario laboral 	Ordinal
			Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Trabajo cooperativo 	Ordinal
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Realización profesional • Identificación con el trabajo 	Ordinal
			Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de funciones • Productividad. 	Ordinal
			Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • Trato óptimo del jefe • Reconocimiento del trabajo 	Ordinal
Productividad	La productividad se refiere al nivel de análisis más alto dentro del comportamiento organizacional, donde una entidad es productiva siempre que logre sus metas al transformar insumos en productos con bajos costos, por lo que debe entenderse como la medición del desempeño que considera eficiencia y eficacia en el desempeño individual y en la organización (Robbins y Judge, 2013)	La variable productividad será operacionalizada mediante la eficiencia y la eficacia, cuya valoración se realizará a partir de los instrumentos respectivos.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad en el cumplimiento de tareas • Trabajo en equipo • Cumplimiento de procedimientos y funciones del puesto • Logro de metas 	Ordinal
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuado uso de recursos y TIC • Tiempo • Trabajo en equipo • Desempeño laboral 	Ordinal

Anexo 3. Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONDICIONES LABORALES								
1	¿Considera usted que la entidad le brinda los recursos materiales necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la entidad le brinda el equipo de protección personal (mascarillas, protector facial, lentes protectores, etc.) necesario para el óptimo ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la entidad le brinda un espacio con adecuado distanciamiento social por COVID 19, para realizar sus labores diarias?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la entidad ha distribuido los ambientes de trabajo de manera que facilite sus labores y considerando el distanciamiento social?	X		X		X		
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS								
5	¿Considera usted que las diferencias de beneficios laborales entre los regímenes existentes en la entidad, genera insatisfacción?	X		X		X		
6	¿Considera usted que los beneficios laborales de su régimen laboral se ajustan a sus expectativas económicas?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la escala laboral de la entidad se ajusta a sus expectativas salariales?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la entidad le ofrece las oportunidades necesarias para ascender y obtener mayores beneficios, de acuerdo a sus expectativas profesionales?	X		X		X		
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS								
9	¿Considera usted que la entidad le ofrece capacitaciones y oportunidades de formación académica en relación a sus funciones y habilidades?	X		X		X		
10	¿Considera usted que la entidad, durante el desarrollo del trabajo remoto, le proporcionó las capacitaciones necesarias en el manejo de herramientas digitales?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la entidad aplica políticas de reconocimiento por labores excepcionales en el cargo?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el horario laboral establecido por la entidad, le permite realizar otras actividades?	X		X		X		
RELACIONES SOCIALES								
13	¿Considera usted que el clima laboral existente en la entidad es agradable y promueve el adecuado ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, en la entidad las relaciones laborales entre compañeros son óptimas, facilitan a convivencia y promueven el trabajo en equipo?	X		X		X		
DESARROLLO PERSONAL								
15	¿Cree usted que el trabajo que se realiza en la entidad promueve la realización profesional?	X		X		X		
16	¿Cree usted que los resultados obtenidos por el trabajo realizado en la entidad, son satisfactorios?	X		X		X		
17	¿Considera usted de manera general, que el trabajo que se realiza en la entidad, es satisfactorio?	X		X		X		

18	¿Cree usted que la entidad ofrece las oportunidades para utilizar habilidades al desempeñar las laborales?	X		X		X	
DESEMPEÑO DE TAREAS		Si	No	Si	No	Si	
19	¿Cree usted que las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo, le permiten identificarse con la entidad?	X		X		X	
20	¿Considera usted que, al momento de realizar sus labores, se promueve la productividad de la entidad?	X		X		X	
21	¿Cree usted que la manera de organización de labores en la entidad contribuye a mejorar la productividad?	X		X		X	
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD		Si	No	Si	No	Si	
22	¿Considera usted que, en la entidad, los jefes inmediatos muestran un comportamiento comprensivo con sus subordinados?	X		X		X	
23	¿Considera usted que, en la entidad se mantiene una adecuada relación con los superiores?	X		X		X	
24	¿Considera usted que, en la entidad, el trabajo realizado es valorado por los superiores?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Mg. Jorge Luis Barrenechea Morales..... **DNI:** 31618797.....

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.....

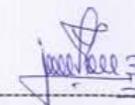
.....09..... de mayo..... del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EFICACIA							
1	¿Considera usted que en la entidad las actividades se desarrollan de acuerdo a fechas límites y prioridades?	X		X		X		
2	¿Considera usted que, en la entidad las tareas asignadas a los trabajadores son realizadas en el tiempo acordado?	X		X		X		
3	¿Considera usted que los trabajadores participaban con puntualidad de las reuniones labores programadas mediante plataformas virtuales?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la entidad promueve el diálogo asertivo y pertinente entre los compañeros de trabajo con el propósito de cumplir con las actividades?	X		X		X		
5	¿Considera usted que, en la entidad sus compañeros resuelven los problemas laborales con lógica y empatía?	X		X		X		
6	¿Considera usted que el trabajo que se realiza en la entidad se orienta a la obtención de resultados de acuerdo a metas trazadas?	X		X		X		
7	¿Considera usted que en la entidad se cumplen con los procedimientos de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto en la entidad ocasionó retraso en el cumplimiento de metas?	X		X		X		
9	¿Cree usted que el cumplimiento de actividades laborales se dilató por el recargo de actividades a los trabajadores esenciales durante el estado de emergencia por COVID-19?	X		X		X		
10	¿Cree usted que el cumplimiento de metas en ocasiones se vio afectada por el rol asumido por las autoridades de la entidad?	X		X		X		
11	¿Considera usted que los trabajadores se muestran disponibles para realizar trabajos extras fuera del horario laboral con el fin de cumplir las metas de la entidad?	X		X		X		
	EFICIENCIA							
12	¿Considera usted que los recursos brindados por la entidad para el desarrollo de las labores son utilizados de manera óptima?	X		X		X		
13	¿Cree usted que los trabajadores emplean de manera óptima las tecnologías de información y comunicación disponibles por la entidad para reducir los plazos de entrega?	X		X		X		
14	¿Considera usted que en la entidad sus compañeros realizan sus actividades en la mayoría de veces, en menos del tiempo establecido?	X		X		X		
15	¿Cree usted que en la entidad se simplifican los procesos de manera que se puedan obtener los mismos resultados en menor tiempo?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la entidad atiende de manera óptima los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
17	¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por la entidad contribuyeron a mejorar las competencias tecnológicas de los trabajadores, para realizar sus labores?	X		X		X		
18	¿Considera usted que los trabajadores asisten y participan de manera oportuna en las capacitaciones brindadas por la entidad?	X		X		X		

19	¿Cree usted que las capacitaciones brindadas por la entidad ayudan a cumplir eficientemente las actividades diarias?	X		X		X	
20	¿Considera usted que el clima laboral en la entidad es empático y fortalece las relaciones interpersonales y/o organizacionales entre compañeros?	X		X		X	
21	¿Cree usted que los trabajadores designados como esenciales por la entidad, cumplieron de manera óptima con los objetivos planteados durante el estado de emergencia por COVID-19?	X		X		X	
22	¿Considera usted que las medidas correctivas tomadas por la entidad, en caso de que los trabajadores no se ciñan al proceso establecido, fomentan el mejor desempeño laboral?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: ... Mg. Jorge Luis Barrenechea Morales **DNI:** ... 31618797

Especialidad del validador: ... Maestro en Gestión Pública

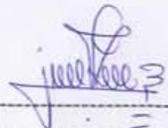
...09... de ... mayo del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BARRENECHEA MORALES, JORGE LUIS DNI 31618797	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 30/03/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
BARRENECHEA MORALES, JORGE LUIS DNI 31618797	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 13/03/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/09/1985 Fecha egreso: 29/12/1997	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
BARRENECHEA MORALES, JORGE LUIS DNI 31618797	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/09/2014 Fecha egreso: 22/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONDICIONES LABORALES							
1	¿Considera usted que la entidad le brinda los recursos materiales necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la entidad le brinda el equipo de protección personal (mascarillas, protector facial, lentes protectores, etc.) necesario para el óptimo ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la entidad le brinda un espacio con adecuado distanciamiento social por COVID 19, para realizar sus labores diarias?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la entidad ha distribuido los ambientes de trabajo de manera que facilite sus labores y considerando el distanciamiento social?	X		X		X		
	BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que las diferencias de beneficios laborales entre los regímenes existentes en la entidad, genera insatisfacción?	X		X		X		
6	¿Considera usted que los beneficios laborales de su régimen laboral se ajustan a sus expectativas económicas?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la escala laboral de la entidad se ajusta a sus expectativas salariales?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la entidad le ofrece las oportunidades necesarias para ascender y obtener mayores beneficios, de acuerdo a sus expectativas profesionales?	X		X		X		
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera usted que la entidad le ofrece capacitaciones y oportunidades de formación académica en relación a sus funciones y habilidades?	X		X		X		
10	¿Considera usted que la entidad, durante el desarrollo del trabajo remoto, le proporcionó las capacitaciones necesarias en el manejo de herramientas digitales?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la entidad aplica políticas de reconocimiento por labores excepcionales en el cargo?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el horario laboral establecido por la entidad, le permite realizar otras actividades?	X		X		X		
	RELACIONES SOCIALES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que el clima laboral existente en la entidad es agradable y promueve el adecuado ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, en la entidad la relaciones labores entre compañeros son óptimas, facilitan a convivencia y promueven el trabajo en equipo?	X		X		X		
	DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Cree usted que el trabajo que se realiza en la entidad promueve la realización profesional?	X		X		X		
16	¿Cree usted que los resultados obtenidos por el trabajo realizado en la entidad, son satisfactorios?	X		X		X		
17	¿Considera usted de manera general, que el trabajo que se realiza en la entidad, es satisfactorio?	X		X		X		

18	¿Cree usted que la entidad ofrece las oportunidades para utilizar habilidades al desempeñar las laborales?	X		X		X	
DESEMPEÑO DE TAREAS		Si	No	Si	No	Si	
19	¿Cree usted que las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo, le permiten identificarse con la entidad?	X		X		X	
20	¿Considera usted que, al momento de realizar sus labores, se promueve la productividad de la entidad?	X		X		X	
21	¿Cree usted que la manera de organización de labores en la entidad contribuye a mejorar la productividad?	X		X		X	
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD		Si	No	Si	No	Si	
22	¿Considera usted que, en la entidad, los jefes inmediatos muestran un comportamiento comprensivo con sus subordinados?	X		X		X	
23	¿Considera usted que, en la entidad se mantiene una adecuada relación con los superiores?	X		X		X	
24	¿Considera usted que, en la entidad, el trabajo realizado es valorado por los superiores?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Mg. Jesus Martin Macedo Henostroza..... DNI: 31650719.....

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.....

.....10..... de mayo..... del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICACIA								
1	¿Considera usted que en la entidad las actividades se desarrollan de acuerdo a fechas límites y prioridades?	X		X		X		
2	¿Considera usted que, en la entidad las tareas asignadas a los trabajadores son realizadas en el tiempo acordado?	X		X		X		
3	¿Considera usted que los trabajadores participaban con puntualidad de las reuniones labores programadas mediante plataformas virtuales?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la entidad promueve el diálogo asertivo y pertinente entre los compañeros de trabajo con el propósito de cumplir con las actividades?	X		X		X		
5	¿Considera usted que, en la entidad sus compañeros resuelven los problemas laborales con lógica y empatía?	X		X		X		
6	¿Considera usted que el trabajo que se realiza en la entidad se orienta a la obtención de resultados de acuerdo a metas trazadas?	X		X		X		
7	¿Considera usted que en la entidad se cumplen con los procedimientos de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto en la entidad ocasionó retraso en el cumplimiento de metas?	X		X		X		
9	¿Cree usted que el cumplimiento de actividades laborales se dilató por el recargo de actividades a los trabajadores esenciales durante el estado de emergencia por COVID-19?	X		X		X		
10	¿Cree usted que el cumplimiento de metas en ocasiones se vio afectada por el rol asumido por las autoridades de la entidad?	X		X		X		
11	¿Considera usted que los trabajadores se muestran disponibles para realizar trabajos extras fuera del horario laboral con el fin de cumplir las metas de la entidad?	X		X		X		
EFICIENCIA								
12	¿Considera usted que los recursos brindados por la entidad para el desarrollo de las labores son utilizados de manera óptima?	X		X		X		
13	¿Cree usted que los trabajadores emplean de manera óptima las tecnologías de información y comunicación disponibles por la entidad para reducir los plazos de entrega?	X		X		X		
14	¿Considera usted que en la entidad sus compañeros realizan sus actividades en la mayoría de veces, en menos del tiempo establecido?	X		X		X		
15	¿Cree usted que en la entidad se simplifican los procesos de manera que se puedan obtener los mismos resultados en menor tiempo?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la entidad atiende de manera óptima los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
17	¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por la entidad contribuyeron a mejorar las competencias tecnológicas de los trabajadores, para realizar sus labores?	X		X		X		
18	¿Considera usted que los trabajadores asisten y participan de manera oportuna en las capacitaciones brindadas por la entidad?	X		X		X		

19	¿Cree usted que las capacitaciones brindadas por la entidad ayudan a cumplir eficientemente las actividades diarias?	X		X		X	
20	¿Considera usted que el clima laboral en la entidad es empático y fortalece las relaciones interpersonales y/o organizacionales entre compañeros?	X		X		X	
21	¿Cree usted que los trabajadores designados como esenciales por la entidad, cumplieron de manera óptima con los objetivos planteados durante el estado de emergencia por COVID-19?	X		X		X	
22	¿Considera usted que las medidas correctivas tomadas por la entidad, en caso de que los trabajadores no se ciñan al proceso establecido, fomentan el mejor desempeño laboral?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Mg. Jesus Martin Macedo Henostroza **DNI:** 31650719

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

.....10..... de mayo..... del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



.....
Firma del Experto Informante

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>MACEDO HENOSTROZA, JESUS MARTIN DNI 31650719</p>	<p>BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 22/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i></p>
<p>MACEDO HENOSTROZA, JESUS MARTIN DNI 31650719</p>	<p>ABOGADO Fecha de diploma: 03/03/2010 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i></p>
<p>MACEDO HENOSTROZA, JESUS MARTIN DNI 31650719</p>	<p>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/08/2015 Fecha egreso: 25/07/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONDICIONES LABORALES								
1	¿Considera usted que la entidad le brinda los recursos materiales necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la entidad le brinda el equipo de protección personal (mascarillas, protector facial, lentes protectores, etc.) necesario para el óptimo ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la entidad le brinda un espacio con adecuado distanciamiento social por COVID 19, para realizar sus labores diarias?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la entidad ha distribuido los ambientes de trabajo de manera que facilite sus labores y considerando el distanciamiento social?	X		X		X		
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS								
5	¿Considera usted que las diferencias de beneficios laborales entre los regímenes existentes en la entidad, genera insatisfacción?	X		X		X		
6	¿Considera usted que los beneficios laborales de su régimen laboral se ajustan a sus expectativas económicas?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la escala laboral de la entidad se ajusta a sus expectativas salariales?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la entidad le ofrece las oportunidades necesarias para ascender y obtener mayores beneficios, de acuerdo a sus expectativas profesionales?	X		X		X		
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS								
9	¿Considera usted que la entidad le ofrece capacitaciones y oportunidades de formación académica en relación a sus funciones y habilidades?	X		X		X		
10	¿Considera usted que la entidad, durante el desarrollo del trabajo remoto, le proporcionó las capacitaciones necesarias en el manejo de herramientas digitales?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la entidad aplica políticas de reconocimiento por labores excepcionales en el cargo?	X		X		X		
12	¿Considera usted que el horario laboral establecido por la entidad, le permite realizar otras actividades?	X		X		X		
RELACIONES SOCIALES								
13	¿Considera usted que el clima laboral existente en la entidad es agradable y promueve el adecuado ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, en la entidad la relaciones labores entre compañeros son óptimas, facilitan a convivencia y promueven el trabajo en equipo?	X		X		X		
DESARROLLO PERSONAL								
15	¿Cree usted que el trabajo que se realiza en la entidad promueve la realización profesional?	X		X		X		
16	¿Cree usted que los resultados obtenidos por el trabajo realizado en la entidad, son satisfactorios?	X		X		X		
17	¿Considera usted de manera general, que el trabajo que se realiza en la entidad, es satisfactorio?	X		X		X		

18	¿Cree usted que la entidad ofrece las oportunidades para utilizar habilidades al desempeñar las laborales?	X		X		X	
DESEMPEÑO DE TAREAS		Si	No	Si	No	Si	
19	¿Cree usted que las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo, le permiten identificarse con la entidad?	X		X		X	
20	¿Considera usted que, al momento de realizar sus labores, se promueve la productividad de la entidad?	X		X		X	
21	¿Cree usted que la manera de organización de labores en la entidad contribuye a mejorar la productividad?	X		X		X	
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD		Si	No	Si	No	Si	
22	¿Considera usted que, en la entidad, los jefes inmediatos muestran un comportamiento comprensivo con sus subordinados?	X		X		X	
23	¿Considera usted que, en la entidad se mantiene una adecuada relación con los superiores?	X		X		X	
24	¿Considera usted que, en la entidad, el trabajo realizado es valorado por los superiores?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: ...Mg. Carolina Mercedes Rurush Lázaro..... **DNI:** 76228702.....

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

...09... de mayo... del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Productividad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICACIA								
1	¿Considera usted que en la entidad las actividades se desarrollan de acuerdo a fechas límites y prioridades?	X		X		X		
2	¿Considera usted que, en la entidad las tareas asignadas a los trabajadores son realizadas en el tiempo acordado?	X		X		X		
3	¿Considera usted que los trabajadores participaban con puntualidad de las reuniones labores programadas mediante plataformas virtuales?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la entidad promueve el diálogo asertivo y pertinente entre los compañeros de trabajo con el propósito de cumplir con las actividades?	X		X		X		
5	¿Considera usted que, en la entidad sus compañeros resuelven los problemas laborales con lógica y empatía?	X		X		X		
6	¿Considera usted que el trabajo que se realiza en la entidad se orienta a la obtención de resultados de acuerdo a metas trazadas?	X		X		X		
7	¿Considera usted que en la entidad se cumplen con los procedimientos de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la implementación del trabajo remoto en la entidad ocasionó retraso en el cumplimiento de metas?	X		X		X		
9	¿Cree usted que el cumplimiento de actividades laborales se dilató por el recargo de actividades a los trabajadores esenciales durante el estado de emergencia por COVID-19?	X		X		X		
10	¿Cree usted que el cumplimiento de metas en ocasiones se vio afectada por el rol asumido por las autoridades de la entidad?	X		X		X		
11	¿Considera usted que los trabajadores se muestran disponibles para realizar trabajos extras fuera del horario laboral con el fin de cumplir las metas de la entidad?	X		X		X		
EFICIENCIA								
12	¿Considera usted que los recursos brindados por la entidad para el desarrollo de las labores son utilizados de manera óptima?	X		X		X		
13	¿Cree usted que los trabajadores emplean de manera óptima las tecnologías de información y comunicación disponibles por la entidad para reducir los plazos de entrega?	X		X		X		
14	¿Considera usted que en la entidad sus compañeros realizan sus actividades en la mayoría de veces, en menos del tiempo establecido?	X		X		X		
15	¿Cree usted que en la entidad se simplifican los procesos de manera que se puedan obtener los mismos resultados en menor tiempo?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la entidad atiende de manera óptima los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
17	¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por la entidad contribuyeron a mejorar las competencias tecnológicas de los trabajadores, para realizar sus labores?	X		X		X		
18	¿Considera usted que los trabajadores asisten y participan de manera oportuna en las capacitaciones brindadas por la entidad?	X		X		X		

19	¿Cree usted que las capacitaciones brindadas por la entidad ayudan a cumplir eficientemente las actividades diarias?	X		X		X	
20	¿Considera usted que el clima laboral en la entidad es empático y fortalece las relaciones interpersonales y/o organizacionales entre compañeros?	X		X		X	
21	¿Cree usted que los trabajadores designados como esenciales por la entidad, cumplieron de manera óptima con los objetivos planteados durante el estado de emergencia por COVID-19?	X		X		X	
22	¿Considera usted que las medidas correctivas tomadas por la entidad, en caso de que los trabajadores no se ciñan al proceso establecido, fomentan el mejor desempeño laboral?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Mg. Carolina Mercedes Rurush Lázaro **DNI:** 76228702

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

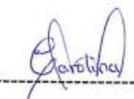
.....09..... de mayo..... del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>RURUSH LAZARO, CAROLINA MERCEDES DNI 76228702</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 20/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 02/04/2012 Fecha egreso: 31/12/2016</p>	<p>UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i></p>
<p>RURUSH LAZARO, CAROLINA MERCEDES DNI 76228702</p>	<p>ECONOMISTA Fecha de diploma: 05/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i></p>
<p>RURUSH LAZARO, CAROLINA MERCEDES DNI 76228702</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 02/09/2021</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022", cuyo autor es PIÑAS SALAS KAREN DILA TERESA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI DNI: 70082745 ORCID 0000-0002-6569-0634	Firmado digitalmente por: DCALDERONPA el 02-08-2022 18:20:23

Código documento Trilce: TRI - 0387919