

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES DE LA UNIDAD DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC – BAMBAMARCA, 2022.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

KAREN LISBETH RODRÍGUEZ CIEZA

Asesor:

Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO

Cajamarca, Perú

2023

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Karen Lisbeth Rodríguez Cieza
DNI:73621178
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Administración y Gerencia Pública.
2. Asesor: Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:

Satisfacción Laboral y Productividad de los Colaboradores de la Unidad de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022
6. Fecha de evaluación: **30/07/2024**
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **15%**
9. Código Documento: **3117:370866088**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **10/01/2025**

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
DNI: 26673971

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2023 by
KAREN LISBETH RODRÍGUEZ CIEZA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 080-2018-SUNEDUCD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 4:00 p.m. horas del día 12 de diciembre de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. REYNALDO MENDOZA HUARIPATA**, el **Dr. NIXON ARNALDO BARBOZA CHUQUILÍN**, el **M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS** y en calidad de Asesor el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC – BAMBAMARCA, 2022"**; presentada por la Bach. en Ciencias Administrativas **KAREN LISBETH RODRÍGUEZ CIEZA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR**.....con la calificación de **EXCELENTE (17) DIECISIETE**.....la mencionada Tesis; en tal virtud, la Bach. en Ciencias Administrativas **KAREN LISBETH RODRÍGUEZ CIEZA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 5:00 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Edward Freddy Torres Izquierdo
Aseso


.....
Dr. Reynaldo Mendoza Huaripata
Jurado Evaluador


.....
Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilín
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

A:

Mi pequeño hijo Liam Sebastián Collantes Rodríguez por ser mi principal motivo para seguir creciendo profesionalmente.

Mi madre Bertha Cieza Blanco, por brindarme cariño y comprensión y siempre alentarme para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora y jurados por su paciencia y consejos para culminar exitosamente la investigación.

A los trabajadores del municipio de Hualgayoc, por darme la facilidad de acceder a los datos y terminar mi estudio

“Un sueño no se hace realidad por arte de magia, necesita sudor, determinación y trabajo duro” (Colin Powell)

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema.....	2
1.1.3. Formulación del problema.....	3
1.2. Justificación e importancia.....	4
1.2.1. Justificación científica.....	4
1.2.2. Justificación técnica-práctica.....	4
1.2.3. Justificación institucional y personal	5
1.3. Delimitación de la investigación	5
1.4. Limitaciones.....	5
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. Objetivo general.....	5
1.5.2. Objetivos específicos	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Marco conceptual	13
2.4. Definición de términos básicos	23
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES	24
3.1. Hipótesis	24
3.2. Variables	25
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	26
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	28
4.1. Ubicación geográfica	28
4.2. Diseño de la investigación	29
4.3. Métodos de investigación.....	29
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	30
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	31

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	33
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.....	33
4.8. Matriz de consistencia metodológica.....	34
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
5.1. Presentación de resultados	36
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	45
5.3. Contratación de hipótesis	51
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
APÉNDICES	67
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	26
Tabla 2. Datos de los expertos validadores.....	31
Tabla 3. Resumen del proceso de casos.....	32
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad de la satisfacción laboral.....	32
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de la productividad.....	32
Tabla 6. Matriz de consistencia metodológica.....	34
Tabla 7. Correlación entre satisfacción laboral y productividad.....	51
Tabla 8. Correlación entre reto del trabajo y productividad.....	52
Tabla 9. Correlación entre remuneraciones justas y productividad.....	53
Tabla 10. Correlación entre condiciones de trabajo y productividad.....	54
Tabla 11. Correlación entre relación trabajo - empleado y productividad.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación de la provincia de Hualgayoc.....	28
Figura 2. Dimensión Reto del trabajo.....	36
Figura 3. Dimensión Remuneraciones justas.....	37
Figura 4. Dimensión Condiciones de trabajo.....	38
Figura 5. Dimensión Relación trabajo – empleado.....	39
Figura 6. Dimensión Eficiencia.....	40
Figura 7. Dimensión Eficacia.....	41
Figura 8. Dimensión Efectividad.....	42
Figura 9. Variable Satisfacción laboral.....	43
Figura 10. Variable Productividad.....	44

RESUMEN

El estudio tuvo como finalidad; determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022., el marco metodológico corresponde a un estudio de enfoque correlacional de nivel no experimental de corte transversal, siendo por su nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo integrada por 52 colaboradores, para acceder a los datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, identificándose que la satisfacción laboral presenta un nivel regular según el 59,62% de los encuestados, parecidamente la productividad tiene un grado medio de acuerdo al 55,77% de los participantes, concluyéndose: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022., ya que estadísticamente se tuvo un valor Rho Spearman de 0,757 y una Sig. de 0,000 < 0,05.

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad, municipalidad.

ABSTRACT

The purpose of the study was; To determine how job satisfaction is related to the productivity of the collaborators of the public cleaning unit of the provincial municipality of Hualgayoc - Bambamarca, 2022., the methodological framework corresponds to a study of a correlational approach of a non-experimental cross-sectional level, being Due to its correlational descriptive level, the sample consisted of 52 employees. To access the data, the survey technique and the questionnaire instrument were applied, identifying that job satisfaction presents a regular level according to 59.62% of those surveyed. , similarly, productivity has a medium degree according to 55.77% of the participants, concluding: Job satisfaction is directly and significantly related to the productivity of the employees of the public cleaning unit of the provincial municipality of Hualgayoc - Bambamarca, 2022., since statistically there was a Rho Spearman value of 0.757 and a Sig. of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Job satisfaction, productivity, municipality.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Actualmente la satisfacción laboral es un factor de mucho interés dentro de las organizaciones sin importar el tipo de sector, ya sea público o privado. Ya que la existencia de insatisfacción en el talento humano contribuye negativamente a deteriorar la imagen institucional, la calidad de los servicios y el desarrollo organizacional provocando bajos niveles de productividad que a la vez conllevan a que los objetivos trazados no se cumplan adecuadamente.

En un marco internacional, es importante indicar que las personas generalmente tienden a tener ciertas maneras de conducta que son resultado de su grado de satisfacción en el trabajo y de la concepción de sus labores, por ello, es vital identificar y canalizar los comportamientos, para motivar al individuo una productividad eficaz en el desarrollo de sus tareas (Chiang, 2021). Respecto a esto, de acuerdo a un estudio elaborado por IPSOS (2022), un 63% de trabajadores españoles manifiesta estar insatisfecho con su trabajo, ya que reclaman un aumento de sueldo y más flexibilidad laboral, debido a que los horarios de trabajo son largos y estresantes teniendo poco tiempo para disfrutar de su vida personal, percibiendo un salario limitado.

Asimismo, respecto al nivel de productividad laboral en España, existe un índice moderado de resultados sobresalientes en el rendimiento del trabajador, debido a la presencia de diversos factores en el trabajo, como la presencia de un clima hostil y el poco grado de afinidad entre los compañeros que no permite tener buenas relaciones interpersonales (Diario el Economista, 2022).

En Perú, es evidente que en muchas entidades públicas se percibe un grado de insatisfacción con el trabajo, debido a diversos factores como las bajas remuneraciones que se perciben y no se ajustan a las necesidades, como también por la presencia de un ambiente tenso que genera desmotivación para trabajar. De acuerdo a un estudio, el 76% de peruanos indicó que no es feliz en su puesto de trabajo debido a que siente que su trabajo no es desafiante, porque existe un mal liderazgo, el ambiente de trabajo es tenso, el sueldo que se les da es muy poco y porque la misma organización no promueve oportunidades de ascenso (Diario Capital Humano, 2020).

Respecto a la productividad laboral, muchas entidades estatales como los municipios no cumplen en su totalidad las metas establecidas, debido a una falta de gestión eficiente para la ejecución de proyectos y obras de impacto que satisfagan las necesidades de una comunidad, debido al poco involucramiento laboral y bajos niveles de producción por parte de los funcionarios públicos y su equipo de trabajo, generando malestar e insatisfacción en los ciudadanos (Dávila et al., 2020).

1.1.2. Descripción del problema

La municipalidad provincial de Hualgayoc es una entidad pública de goza de autonomía para ejercer funciones respecto a su marco legal y competencia, como también promover el desarrollo de la localidad asegurando un acceso de calidad a los servicios públicos.

Dentro del municipio, se identificó una serie de problemas constantes debido a que el talento humano demuestra índices bajos en términos de satisfacción laboral, provocados generalmente por las pocas relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo y la falta de comunicación abierta entre los distintos niveles jerárquicos. Además, es notorio que el trabajador no goza de autonomía para tomar decisiones en

relación a su competencia laboral, lo que genera un sentimiento de frustración. Otro factor, es el bajo salario que perciben por la labor desempeñada lo que no se ajusta a las necesidades de la vida diaria, asimismo, no disponen de las mejores condiciones de trabajo debido a que solo a veces reciben las capacitaciones necesarias para potenciar sus conocimientos y pocas son las oportunidades que la entidad brinda para poder ascender laboralmente, como resultado de estos aspectos negativos, el personal presenta un bajo grado de productividad que a la vez no permite que se identifique y comprometa plenamente con el desarrollo de sus funciones, mostrando un relajamiento hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, generando que la ciudadanía tenga una mala imagen institucional y a la vez se muestren disconformes con la gestión.

Ante lo expuesto, se tiene como finalidad poder establecer el grado de correlación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública del municipio provincial de Hualgayoc.

1.1.3. Formulación del problema

Problema general.

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022?

Problemas específicos.

1. ¿Qué relación existe entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022?

2. ¿Cuál es la relación entre las remuneraciones justas y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022?
3. ¿De qué manera se relacionan las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022?
4. ¿Cómo se relaciona la relación trabajo-empleado con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

El estudio brinda nuevos conocimientos sobre la satisfacción laboral y la productividad, apoyándose en distintas teorías, la X y Y de McGregor, quien explica las aptitudes del ser humano en las organizaciones, de cómo actúan en su entorno laboral. La teoría de la equidad de Adams el cual argumenta que el hombre se logra sentir motivado hacia la acción cuando percibe que es tratado de una manera que no es equitativa. La doctrina de los dos Factores de Herzberg, que sustenta que en la organización existen tipos de factores que provocan en el personal un grado de motivación mientras que otra desmotivación, como también la teoría Z de Ouchi, que sustenta que el trabajo es parte del ciclo de vida y que mediante el trabajo en equipo se logra una mayor productividad. Asimismo, servirá como base para el desarrollo de futuras investigaciones.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

El estudio se desarrolló con la finalidad de analizar el grado de asociación entre la satisfacción laboral y la productividad como también las dimensiones que los

integran, y a la vez conocer el estado de ambos fenómenos. Asimismo, el responsable puede tener un diagnóstico sobre las variables estudiadas y coordinar con su equipo de trabajo para mejorar los puntos débiles.

1.2.3. Justificación institucional y personal

En base a los resultados obtenidos, quienes gerencien el municipio podrán tomar acciones de mejora que permitan fortalecer tanto la satisfacción del personal y su nivel de rendimiento y así se pueda dar una mejor calidad de servicios a la población mejorado la imagen institucional.

En lo personal, el estudio permitió fortalecer mis conocimientos sobre el comportamiento del personal en el sector público y a la vez permite poder obtener el grado de maestría en Administración y Gerencia pública.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación espacial

El estudio se desarrolló en la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, la cual se encuentra situada en la provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.

Delimitación temporal

El estudio se ejecutó durante el periodo de los años 2021 y 2022.

1.4. Limitaciones

La ejecución del trabajo de investigación no presento ningún tipo de limitación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Establecer la relación entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.
2. Comprobar la relación entre las remuneraciones justas y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.
3. Demostrar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.
4. Estudiar la relación entre la relación trabajo-empleado y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional; Diago (2019), estableció como objetivo; demostrar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal del grupo nacional de telecomunicaciones de Guayaquil, se ejecutó un trabajo de diseño no experimental de carácter correlacional, la subpoblación fue de 30 trabajadores, como herramienta de recolección se aplicó la encuesta, encontrándose que el nivel de satisfacción laboral es bajo según la percepción del 43% de los encuestados, mientras que, la productividad presenta un grado medio de acuerdo al 37% de los participantes, concluyéndose: La satisfacción laboral tiene una influencia positiva en la productividad del personal del grupo nacional de telecomunicaciones de Guayaquil, al tenerse una correlación de ,853 y valor P de 0,000.

Carillo (2021), fijó como objetivo; Establecer la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de una empresa comercial de Machala Ecuador, metodológicamente se ejecutó un estudio de diseño no experimental de alcance correlacional, la población estudiada fue de 50 personas, la herramienta de medición fue la encuesta y el cuestionario, comprobándose que la satisfacción laboral tiene un grado adecuado según el 56% de los encuestados, por otro lado, se identificó que la productividad es media de acuerdo al 42% de la muestra, concluyéndose que: La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad del personal administrativo de una empresa comercial de Machala Ecuador, al tenerse un valor P de $0,000 < 0,05$.

Por último, Iturralde (2021), definió como objetivo; Relacionar la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores de una empresa de agregados en la

ciudad de Guayaquil, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y por su objetivo fue correlacional, la muestra fue de 25 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta, demostrándose que la satisfacción en el trabajo tiene un nivel medio (52%), de similar modo, la productividad tiene un grado regular (44%), concluyéndose que: La satisfacción laboral se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores de una empresa de agregados en la ciudad de Guayaquil, según Rho 0,410 y Sig. de 0,000.

En el entorno nacional, Pérez (2022), tuvo como finalidad; comprobar de qué manera se vincula la satisfacción laboral y la productividad del personal de una entidad educativa de Lima, el trabajo fue de tipo básico con un enfoque cuantitativo, por su diseño fue no experimental y por su profundidad correlacional, la subpoblación fue integrada por 72 trabajadores, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, determinándose que la dimensión reto del trabajo se vincula significativamente con la productividad laboral al tener un Rho Spearman de 0,446 y valor P de $0,001 < 0,05$., concluyéndose: La satisfacción laboral se vincula significativamente con la productividad del personal de una entidad educativa de Lima al tener un Rho Spearman de 0,806 y valor P de $0,001 < 0,05$.

García (2022), definió como objetivo; analizar la asociación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de salud de un hospital de la ciudad de Lima, se desarrolló un trabajo de diseño no experimental transversal y por su alcance descriptiva correlacional, la subpoblación fue integrado por 47 trabajadores, se aplicó dos cuestionarios para la obtención de la información, identificándose que el reto del trabajo se asocia significativamente con la productividad ya que se tuvo un valor de correlación de 0,859 y valor P de 0,000., concluyéndose: La satisfacción laboral se asocia

significativamente con la productividad del personal de salud de un hospital de la ciudad de Lima, ya que se tuvo un valor de correlación de 0,934 y valor P de 0,000.

Sánchez (2022), estableció como objetivo; hallar el nivel de asociación entre la productividad laboral y satisfacción del personal de una empresa de licorería en Chimbote, metodológicamente el trabajo es de diseño no experimental de corte transversal y por su alcance correlacional, la muestra lo integraron 58 trabajadores, el instrumento para obtener datos fue el cuestionario, comprobándose que la productividad laboral se asocia significativamente con el desafío en el trabajo ya que se tuvo un Rho de 0,620 y valor P de 0,000., concluyendo que: La productividad laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de una empresa de licorería en Chimbote, ya que se tuvo un Rho de 0,620 y valor P de 0,000.

Luis (2022), tuvo como finalidad principal; identificar de qué manera se asocia la satisfacción laboral y la productividad del talento humano de una establecimiento de salud en Lima, el marco metodológico responde a un estudio no experimental transversal y por su alcance correlacional, los participantes de la investigación fueron 51 colaboradores, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, comprobándose que el reto del trabajo se asocia de una manera significativa con la productividad, según coeficiente estadístico de 0,180 y Sig. de $0,004 < 0,05$., concluyéndose que: La satisfacción laboral se asocia de una manera significativa con la productividad del talento humano de un establecimiento de salud en Lima, según coeficiente estadístico de 0,348 y Sig. de $0,000 < 0,05$.

Rodríguez (2021), tuvo como finalidad; Fijar la asociación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de un juzgado civil de Lima, metodológicamente el trabajo fue de diseño no experimental de alcance correlacional, la subpoblación lo conformaron 86 colaboradores, para la obtención de datos se aplicó un cuestionario por

cada variable de medición, identificándose que la dimensión reto del trabajo se asocia significativamente con la productividad al tenerse un valor estadístico de 0,722 y valor P de 0,000., concluyéndose que: La satisfacción laboral se asocia significativamente con la productividad del personal de un juzgado civil de Lima, al tenerse un valor estadístico de 0,618 y valor P de 0,000.

En el panorama regional, Santiesteban (2022), tuvo como finalidad; estudiar la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de un municipio provincial de Cajamarca, la metodología del estudio fue de diseño no experimental transversal y por su alcance correlacional, estuvo conformado por una subpoblación de 40 trabajadores, para abstraer información se aplicó la técnica de la encuesta acompañado de dos cuestionarios, se identificó que la dimensión reto del trabajo tiene influencia significativa en la productividad, ya que se tuvo un valor P de 0,000., concluyéndose: La satisfacción laboral tiene influencia significativa en la productividad del personal de un municipio provincial de Cajamarca, ya que se tuvo un valor P de 0,000.

Ojeda (2020), estableció como objetivo; Evaluar de qué manera se vincula la satisfacción laboral con la productividad del personal de una empresa mecánica de Cajamarca, el trabajo tuvo un diseño no experimental de naturaleza correlacional, la subpoblación lo integraron 109 colaboradores, la recogida de datos se logró por medio de dos cuestionarios, demostrándose que el nivel de la satisfacción laboral es media según el 47% de los encuestados, de manera parecida, la productividad tiene un grado regular según el 42% de los participantes, concluyéndose: La satisfacción laboral se vincula significativamente con la productividad del personal de una empresa mecánica de Cajamarca, al tenerse un Rho Pearson de 0,744 y valor P de 0,000.

Finalmente, Quiroz (2021), tuvo como objetivo; corroborar cómo influye la satisfacción laboral en la productividad del personal del municipio provincial de San Miguel, el trabajo tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de carácter correlacional, la muestra lo integraron un total de 30 colaboradores, para acceder a los datos necesarios para el desarrollo de estudio se aplicaron dos cuestionarios, estableciéndose que la dimensión reto del trabajo influye positivamente en la productividad, según Rho Spearman de 0,449 y valor P de 0,000., concluyéndose; La satisfacción laboral influye positivamente en la productividad del personal del municipio provincial de San Miguel, según Rho Spearman de 0,855 y valor P de 0,000.

2.2. Bases teóricas

Teoría X y Y de McGregor

McGregor (1972), explica que las aptitudes del ser humano en las organizaciones, de cómo actúan en su entorno laboral bajo la premisa de dos teorías, la X y Y. La teoría X, sostiene que para que el hombre realice su trabajo tenía que percibir un liderazgo autoritario y sentir la presión para realizarlo, es decir, el trabajador es incapaz de tener autocontrol y autodisciplina por lo que es necesario ejercer el castigo para poder estimularlos. Además, el colaborador no es ambicioso y huye de las responsabilidades, no aspira a cargos importantes y prefiere estar bajo la orden de otros. Entonces, el hombre es resistente al cambio y prefiere la seguridad, por que asumir desafíos importantes no es su prioridad. Por otro lado, la teoría Y, sustenta que el hombre se satisface por medio del trabajo, pues el desempeño físico e intelectual es algo natural para él, le gusta desenvolverse en un clima participativo aportando esfuerzo para la consecución de objetivos organizacionales, ejerce autocontrol y esquiva las amenazas. La creatividad e ingenio son características propias de un personal satisfecho y constantemente buscan aportar ideas y soluciones algún tipo de inconveniente que

surja. Por lo tanto, el hombre aprecia el trabajo como parte del aprendizaje y constantemente busca superarse a sí mismo.

Teoría de la equidad de Adams

Adams (1965), a través de su teoría, explica que el hombre se logra sentir motivado hacia la acción cuando percibe que es tratado de una manera que no es equitativa. Es decir, mientras más desigualdad sienta la persona mayor será la motivación de desempeñarse bien debido a la tensión que se produce. Si el trabajador se esmera por dar un rendimiento de calidad para poder acceder a un beneficio y con el transcurso del tiempo no lo consigue, tendrá un sentimiento de frustración lo que provocará que baje su nivel de desempeño o hasta considerar en renunciar a su trabajo.

Teoría de los dos Factores de Herzberg

Herzberg (1977), indica que en la organización existen tipos de factores que provocan en el personal un grado de motivación mientras que otra desmotivación. Los factores de higiene son aquellos que normalmente generan insatisfacción y que se asocian a las condiciones de trabajo que se perciben, pudiendo ser estos; el tipo de salario que reciben, las políticas organizacionales, clase de dirección o liderazgo, relaciones interpersonales, Status y la seguridad y condiciones ambientales que la organización otorga para desempeñarse. Por otro lado, están los factores motivadores, que son aquellos que generan complacencia y se vinculan con el reto del trabajo, es decir el significado de la tarea que produce ejerce un puesto laboral, asimismo, influyen otros tipos de aspectos como; desarrollo profesional, reconocimiento por el buen trabajo logrado, entre otros.

Teoría Z de Ouchi

Ouchi (1982), mediante esta corriente, explica que el trabajo es parte del ciclo de vida de toda persona, y que para que sea eficaz debe realizarlo en equipo y tomar

decisiones de forma colectiva, ya que esto permitiría obtener un mayor rendimiento y así lograr más productividad organizacional desde el sentido de pertenencia. Entonces, el hombre debe desarrollarse bajo la premisa de tres criterios: Confianza; el trabajador al tener un grado de confianza buscara obtener excelencia en los resultados, promoviendo su autocontrol. Intimidad; el trabajador debe ser considerado un elemento vital de la organización para que fluya una relación positiva entre el y la institución. Sutileza; los procedimientos organizacionales deben realizarse sutilmente cuidando la información fielmente para evitar fraudes.

2.3. Marco conceptual

Respecto a la variable satisfacción laboral, se cuenta con la definición de los siguientes autores: Salazar y Ospina (2019), indican que es la manera en que son atendidas las necesidades del individuo y el nivel en que éste ve cumplidas las distintas aspiraciones que se puede tener dentro del trabajo ya sean de carácter económico o higiénico. Para Ponce (2020), es un comportamiento positivo de una persona hacia su propia labor, la cual está basado en políticas y valores que son parte de una organización. Por su lado, Tanguila (2019), sostiene que es un estado placentero que se origina a partir de contar de diversos elementos que dan felicidad y confort al individuo dentro de su área de labores. Larico (2020), señala que es un factor decisivo para crear un buen entorno laboral ya que la conducta de los colaboradores se da por las apreciaciones que tienen de la institución. Según, Cando et al. (2022), es un estado de conformidad del colaborador en relación a su atmósfera laboral y las condiciones de trabajo, un alto índice de motivación aumenta la calidad de trabajo, el rendimiento y la productividad laboral en beneficio de la organización. De acuerdo a García (2018), es una disciplina que está asociada con la motivación y el bienestar de la persona, con el desempeño de sus tareas, reduciéndose la rotación laboral y aumente la lealtad hacia la

organización. Kanojia (2022), refiere que es una dimensión actitudinal que ayuda a medir el estado de felicidad y motivación del individuo sobre el cumplimiento de sus actividades. Por último, Gabini (2020), indica que es el resultado de la interacción entre un individuo y su atmósfera laboral, donde se busca un equilibrio entre lo que se recibe y lo que se quiere recibir.

Ponce (2020), sostiene que la satisfacción laboral es de gran relevancia en el rubro público, ya que está permite tener una serie de beneficios tanto para la organización como para el trabajador. *Influye en el rendimiento*; ya que todo personal satisfecho se proyecta a estar más motivado e involucrado con su trabajo, produciendo un nivel de concentración que le permita desarrollar eficientemente sus funciones. *Retención del buen talento humano*; la abundancia de una buena satisfacción en el trabajo incide en la decisión del individuo de permanecer en su puesto de trabajo comprometiéndose a largo plazo con los objetivos institucionales mitigándose la necesidad de volver a reclutar nuevos colaboradores. *Buena reputación de la organización*; un trabajador complacido es más propenso a hablar significativamente sobre su trabajo y la institución a donde pertenece, mejorando la percepción pública y fortaleciéndose la confianza de la población en la prestación de los servicios públicos. *Calidad de los servicios estatales*; la satisfacción en el trabajo tiene un impacto significativo en la calidad de servicios que brinda el trabajador público a la ciudadanía, pues tienen más predisposición a dar un buen trato, ser cortes y empáticos con el público, mejorándose la experiencia del usuario. *Clima laboral y colaboración*; la ausencia de la satisfacción en el personal puede dar origen a un clima hostil repercutiendo en el desempeño, provocando bajos índices de rendimiento que a la vez genera retrasado en la consecución de los objetivos. Sobre esto, Chunga (2019), menciona que la satisfacción laboral en las entidades públicas es vital ya que fortalece el

desarrollo del funcionamiento público creando una imagen institucional positiva. Además, *incrementa la innovación y creatividad*; el trabajador feliz está más inclinado a proponer ideas creativas e innovadoras que ayuden al crecimiento organizacional, buscando en todo momento soluciones a los distintos retos que surgen en la función pública. *Mejora las relaciones laborales*; un buen grado de complacencia fortalece el compañerismo y las relaciones laborales, minimizando la presencia de conflictos internos, aumentando la cooperación y el trabajo en equipo. *Cumplimiento normativo y ético*; el personal involucrado y responsable tiene un mayor impulso a cumplir y llevar a cabo las reglas y normas éticas que regulan la función pública, contribuyendo a una gestión más transparente y eficaz.

Asimismo, la satisfacción en el trabajo presenta una serie de características y estas pueden variar de acuerdo a las preferencias individuales, Herrera et al. (2018), mencionan alguna de las características que se dan: *Placer y disfrute*; estar satisfecho involucra experimentar el sentimiento de placer en el desarrollo de las actividades, el individuo encuentra en su labor un hecho interesante y a la vez gratificante que le permite estar a gusto con sus funciones. *Sentimiento de logro*; el nivel de complacencia laboral está ligado con la sensación de éxito por haber alcanzado metas, el colaborador satisfecho se siente pleno consigo mismo por haber logrado metas contribuyendo al desarrollo de la institución. *Reconocimiento y valoración*; todo individuo necesita ser reconocido y valorado por la ardua labor y buen desempeño que logra dar, sintiéndose apreciado por sus jefes y compañeros, lo que a la vez fortalece su autoestima. Excelente relación entre compañeros y superiores; la presencia de una buena satisfacción influye en el desarrollo de las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes, dándose origen a un entorno de trabajo colaborativo, amable y de apoyo mutuo. *Autonomía y control*; el colaborador que goza de libertad para tomar decisiones y aportar ideas para

el desarrollo de proyectos se crea de un sentimiento de pertenencia, de empoderamiento y motivación que le impulsa a desempeñarse efectivamente. *Posibilidad de desarrollo y crecimiento*; los colaboradores aprecian constantemente las oportunidades que tienen para poder ascender y potenciar sus conocimientos, mientras más capacitaciones reciban y puedan nutrirse de conocimientos mayor será su estado de motivación. *Equilibrio entre vida personal y laboral*; el estado de satisfacción que tiene la persona dentro de su trabajo influye en su calidad de vida personal, mientras mejor se sienta en su centro de labores mayor será su equilibrio con sus responsabilidades y actividades personales. *Seguridad laboral*; el trabajador mientras cuente con las mejores condiciones de trabajo y sienta seguridad y confianza, mayor será su nivel de complacencia, desempeñándose tranquilamente en su trabajo.

En la misma línea, Bevoc (2018), sostiene que existen diversos tipos de satisfacción laboral, categorizándose de la siguiente forma: *Satisfacción intrínseca*; es aquella que percibe el individuo en relación a la naturaleza misma de su entorno laboral, es decir, el trabajo es estimulante y significativo lo que promueve que el desempeño eficiente del trabajador. *Satisfacción extrínseca*; es aquella que asocia a elementos externos al trabajo, tales como: monto de retribución, beneficios laborales y el reconocimiento, derivándose de agentes tangibles y las situaciones laborales que rodean a la persona. *Satisfacción con el entorno de trabajo*; es aquella que se vincula con el entorno social y físico del trabajo, tales como las relaciones y compañerismo entre el personal, la práctica de los valores institucionales y cultura institucional. *Satisfacción con las posibilidades de desarrollo*; es aquella que se asocia a las facilidades que la organización le brinda al personal para poder hacer línea de carrera, lograr metas profesionales, asumir nuevos retos y poder desempeñarse en cargos de mayor jerarquía. *Satisfacción con el liderazgo*; es referente a la satisfacción que tiene la persona con la

clase de liderazgo que ejercen los superiores y la manera de cómo se da la comunicación para lograr los objetivos organizacionales. *Satisfacción con la contribución y el propósito*; es aquella que surge cuando se siente que la labor ejercida tiene un propósito positivo y contribuyente hacia la consecución de un objetivo.

Por otro lado, López et al. (2019), sostienen que los colaboradores pueden sentir insatisfacción en su trabajo por distintos factores, como: *Abandono*; es el disgusto expresando a través de un comportamiento orientado a irse de la organización, lo que incluye buscar otro empleo y renunciar. *Expresión*; es el malestar expresado por intentos activos y constructivos por fortalecer una situación, lo que implica sugerir ideas y resolver problemas. *Lealtad*; un sentimiento expresado en una espera optimista para que una situación mejore, lo que involucra defender a la institución ante críticas externas y esperar que la entidad tome decisiones acertadas. *Negligencia*; son actitudes pasivas que empeoran la situación de una organización, viéndose involucrado el ausentismo laboral, aumento de errores, entre otros factores. Por su parte, Kanojia (2022), refiere que los factores comunes que provocan insatisfacción son: *Sobrecarga de trabajo*; la excesiva carga laboral genera fatiga y estrés que a la vez provoca un desequilibrio mental conllevando a una insatisfacción o disgusto al desarrollo de las actividades ya que no se tiene tiempo para la planificación familiar. *Falta de reconocimiento*; cuando el personal no siente reconocimiento ni valoración hacia las funciones que cumple afecta negativamente sus emociones produciendo disgusto en ellos. *Ambiente de trabajo hostil*; un entorno laboral tóxico por mal compañerismo, débil comunicación, falta de trabajo en equipo y constantes conflictos laborales provoca insatisfacción afectando el bienestar de todo el personal de una entidad. *Comunicación deficiente*; cuando la comunicación es defectuosa provoca malos entendidos y frustración entre el equipo de trabajo, ya que el colaborador puede sentirse excluido de

las actividades o decisiones que se tengan que tomar en relación a sus actividades. *Falta de economía y control*; el colaborador que no dispone de libertad para tomar una decisión experimenta disgusto y malestar, ya que se siente atado a no participar lo que con el tiempo va generando desinterés hacia su trabajo convirtiéndose en algo rutinario. *Inequidad*; cuando el colaborador percibe favoritismo hacia otros compañeros e inequidad salarial se crea un grado de insatisfacción ya que todo individuo busca tener las mismas oportunidades laborales, buscando transparencia en los procedimientos de ascenso y promoción. *Falta de capacitaciones*; el personal que no tiene acceso a talleres de capacitación muestra un grado de desinterés hacia su trabajo, ya que necesita retroalimentación constante para atender las nuevas tendencias laborales que surgen a partir de la globalización.

Bevoc (2018), menciona que existen elementos que inciden en la satisfacción laboral y son: *Autonomía*; es la facilidad que dispone un individuo para tomar decisiones bajo su propio criterio, contribuyendo al cumplimiento de una meta. Según González et al. (2022), es la facultad para actuar de manera independiente dentro de un contexto laboral, asumiendo responsabilidades y deberes. Entonces, es la capacidad que goza un colaborador para tener control sobre las actividades que realiza y ejercer funciones según su autoridad y responsabilidad. *Identificación de la tarea*: Es la capacidad que dispone un individuo para poder reconocer las funciones que debe cumplir en competencia al cargo que desempeña. Para Fierro (2020), es la conexión que tiene la persona con sus responsabilidades y funciones que lleva a cabo en su centro de labores, creando sentido de pertenencia. Por lo tanto, se entiende con el grado de involucramiento que tiene el individuo hacia su actividad laboral conllevándolo a desempeñarse eficientemente. *Desarrollo de habilidades*; es aquello que involucra el conocimiento, las actitudes y competencias para llevar a cabo funciones operativas.

Según Fierro (2020), es un procedimiento que abarca un enfoque continuo de aprendizaje y mejoramiento de competencias importantes para el desempeño de las actividades. *Retroalimentación*; es un proceso mediante el cual se vuelve a reingresar datos o cambios para generar una nueva salida de información. Para Fierro (2020), es un mecanismo de comunicación a través de la cual se comparte observaciones y sugerencias constructivas para fortalecer el desarrollo personal.

Respecto a las dimensiones utilizadas para medir la satisfacción laboral en este estudio, se considera las utilizadas en su investigación por Pérez (2022), siendo las siguientes:

Reto del trabajo: es la naturaleza estimulante de las actividades y obligaciones que afronta un colaborador en su zona de trabajo, poniendo en práctica sus habilidades y destrezas. De acuerdo a Fierro (2020), es la presencia de desafíos significantes en el desempeño de un cargo laboral, por lo que se requiere conocimientos y competencias para poder superarlos. Para Larico (2020), es el grado de complejidad que demanda asumir una función administrativa en el trabajo, lo que implica que la persona realice esfuerzos para culminar exitosamente su labor.

Remuneraciones justas: es la manera de compensar justamente a un colaborador por su trabajo realizado, en relación al valor y contribución que este aporta a la institución. De acuerdo a Fierro (2020), es un proceso que implica que el personal sea pagado de una manera objetiva y equitativa por su dedicación, esfuerzo y los resultados logrados en su desempeño. Similarmente Larico (2020), indica que es una percepción económica equitativa que recibe el colaborador por las actividades que desarrolla, recibiendo a la vez un trato justo y ciertos incentivos económicos.

Condiciones de trabajo: son las características físicas y psicológicas que representan a una entidad y que tienen un impacto en el rendimiento del colaborador.

De acuerdo a Fierro (2020), son las condiciones de carácter físico y social que identifican a una organización y que inciden en el confort, seguridad y productividad del trabajador. Larico (2020), sostiene que es el entorno psicosocial y el espacio físico con el que cuenta una entidad para que los trabajadores puedan desempeñarse cómodamente.

Relación trabajo-empleado: es la relación que surge entre el individuo y su centro de labores, en la que la persona se compromete a lograr los objetivos institucionales. De acuerdo a Fierro (2020), es el compromiso que pacta la persona con la entidad en la que labora, asumiendo una serie de obligaciones y responsabilidades mutuas. Según Larico (2020), es el vínculo laboral existente entre un individuo y una entidad, basado en respeto y confianza, promoviéndose el logro de las metas trazadas.

Respecto a la variable productividad, se tiene las siguientes definiciones: Paz (2020), indica que es el uso de recursos utilizados y el total de bienes o servicios producidos en un periodo de tiempo. Por su lado Pintado (2018), menciona que es el estado de rendimiento de un individuo que se mide en un tiempo teniendo en cuenta la cantidad de recursos empleados. Parecidamente Fontalvo (2019), sostiene que es el rendimiento promedio de un trabajador y que se mide en los resultados obtenidos en un tiempo establecido. Para Epildio (2018), es la facultad que tiene un individuo para producir mucho mejor en menos tiempo sin verse afectado la calidad del trabajo. Cabral et al. (2022), refieren que es el grado de eficiencia de un individuo para desempeñarse correctamente, usando inteligentemente los recursos para lograr resultados significativos. Por último, Kuchina (2022), indican que son los esfuerzos colectivos de un equipo de trabajo para generar rentabilidad y crecimiento de la organización.

Sobre los beneficios que conlleva la productividad laboral, Epildio (2018), señala que fortalece la efectividad y competencia institucional; se mejora la efectividad en los

mecanismos de trabajo lo que facilita producir mucho mejor con pocos recursos, siendo más competitiva la organización. Rentabilidad y crecimiento; una mejor productividad en el trabajo conduce a una gran rentabilidad, por lo que a más ingresos se puede invertir en el desarrollo y expansión. Sostenibilidad económica; la productividad laboral sostenible es vital para el desarrollo económico a largo plazo, ya que las organizaciones a mejor producción aumentan su patrimonio contribuyendo al crecimiento económico del país. Estabilidad laboral; permite asegurar la estabilidad en el trabajo, ya que las entidades productivas y rentables normalmente mantienen una atmósfera laboral estable. Mejora la calidad del trabajo; un buen rendimiento laboral permite realizar un servicio de calidad que a la vez aumenta la satisfacción y motivación del trabajador. Innovación y progreso; mientras la persona sea más empeñosa puede generar ideas y soluciones innovadoras que aporten positivamente a la institución.

Para medir la productividad laboral, se tiene en consideración las dimensiones que utilizó en su estudio Dávalos (2020), que son:

Eficiencia; es la capacidad que dispone un grupo de trabajo para poder lograr cumplir los objetivos aplicando una cantidad menor posibles de recursos en un tiempo establecido. Quintero et al. (2021), sostienen que es la facultad para poder concretar una meta proyectada disponiendo del más mínimo recurso, pero garantizando que el resultado sea positivo. Por su parte Szejniuk (2019), menciona que es un enfoque de mejora continua que busca de manera constante maximizar el desempeño y los procedimientos de trabajo, buscándose soluciones innovadoras que faciliten obtener mejores resultados.

Eficacia; es la capacidad que dispone un grupo de trabajo para conseguir resultados programados respetando estándares de calidad superando cualquier expectativa. Quintero et al. (2021), sostienen que es la forma exitosa de lograr tareas

definidas produciéndose resultados de calidad que ayuden al desarrollo organizacional. Por su parte, Romani et al. (2022), sostiene que es un proceso que implica enfocarse en los resultados aportando valor, identificándose acciones afectivas para conseguir resultados deseados, mitigando errores, además, ser eficaz consiste en desempeñarse correctamente, con precisión y excelencia en la ejecución de las actividades.

Efectividad; es la facultad de desenvolverse de una forma eficaz y eficiente a la vez, logrando metas proyectadas con los recursos necesarios y en el tiempo que se ha programado. Quintero et al. (2021), mencionan que consiste en lograr metas establecidas, generando un impacto positivo y creando valor en el trabajo ejecutado. Por su parte, Romani et al. (2022), señala que es la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes, comprendiendo y respondiendo de forma eficaz la demanda de las personas que reciben el bien o servicio.

2.4. Definición de términos básicos

- Autoestima: Es una valoración positiva o negativa que se hace un individuo en relación a la percepción de su pensamiento y comportamiento (Real Academia Española, 2022).
- Autonomía: Capacidad de libertad que dispone un individuo para tomar una decisión referente a su trabajo (Real Academia Española, 2022).
- Complacencia: Estado de placer y regocijo que tiene una persona en su entorno de trabajo o familiar (Real Academia Española, 2022).
- Desarrollo personal: Es un proceso de crecimiento personal mediante el cual la persona fortalece sus conocimientos, habilidades y destrezas (Real Academia Española, 2022).
- Estabilidad laboral: Permanencia en el trabajo por parte de una persona, sin estar expuesto a un despido arbitrario (Real Academia Española, 2022).
- Estrés laboral: Respuesta emocional negativa de la persona a diferentes exigencias y presiones laborales (Real Academia Española, 2022).
- Mejora continua: Es un proceso de gestión constante que permite a la organización mejorar sus actividades logrando resultados eficientes (Agudelo, 2022).
- Valor público: Es el valor le da la ciudadanía a la recepción de los bienes y servicios que el gobierno otorga (Agudelo, 2022).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022

Hipótesis específicas

HE1: Existe relación directa y significativa entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

HE2: La relación es directa y significativa entre las remuneraciones justas y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

HE3: Las condiciones de trabajo se relacionan de una manera directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

HE4: La relación trabajo - empleado se relacionan directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

3.2. Variables

V₁: Satisfacción laboral

Definición conceptual; para Ponce (2020), es un comportamiento positivo de una persona hacia su propia labor, la cual está basado en políticas y valores que son parte de una organización.

Definición operacional; estado de placer que se mide a través de sus dimensiones de reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado.

V₂: Productividad

Definición conceptual; Cabral et al. (2022), refieren que es el grado de eficiencia de un individuo para desempeñarse correctamente, usando inteligentemente los recursos para lograr resultados significativos.

Definición operacional; rendimiento del personal que se mide a través de sus dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad.

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Hi: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.	Para Ponce (2020), es un comportamiento positivo de una persona hacia su propia labor, la cual está basado en políticas y valores que son parte de una organización.	Variable 1 Satisfacción laboral	Reto del trabajo Remuneraciones Justas Condiciones de trabajo Relación trabajo - empleado	Reconocimiento de la tarea Significancia de la tarea Retroalimentación Sueldo Necesidades básicas Capacitaciones Oportunidad profesional Seguridad Afinidad entre personalidad y puesto	Cuestionario

Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
			Eficiencia	Optimización de los recursos	
		Variable 2 Productividad	Eficacia	Tiempo de trabajo Calidad	Cuestionario
			Efectividad	Trabajo bajo presión Rendimiento Resolución de conflictos	
		HE1: Existe relación directa y significativa entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.			
		HE2: La relación es directa y significativa entre las remuneraciones justas y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.			
Hipótesis específicas		HE3: Las condiciones de trabajo se relacionan de una manera directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.			
		HE4: La relación trabajo - empleado se relacionan directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.			

CAPÍTULO IV

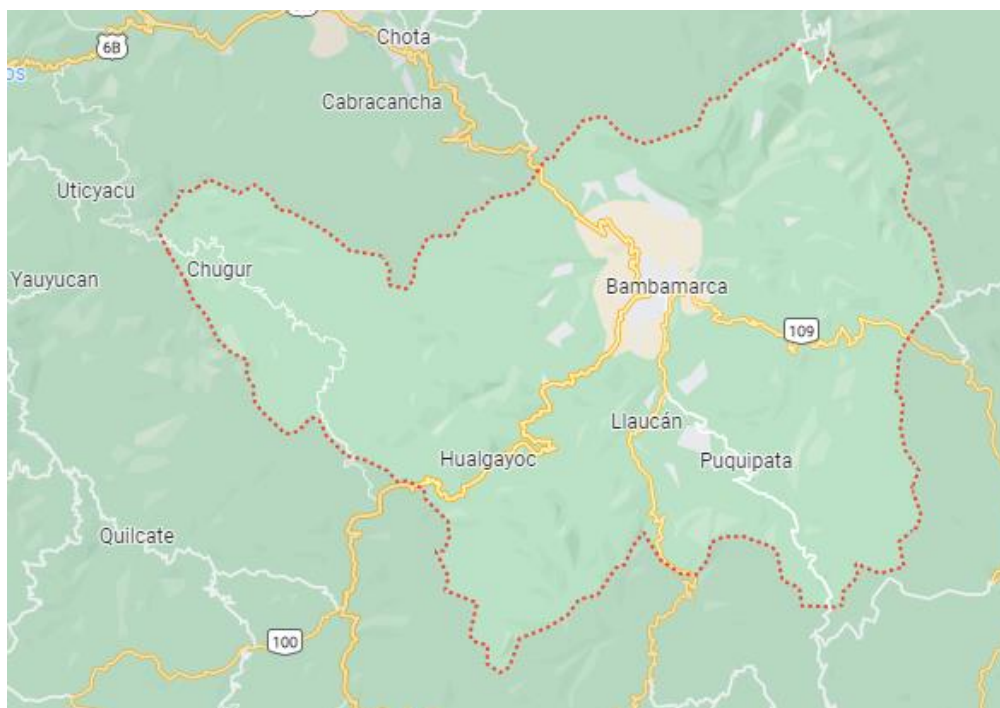
MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La provincia de Hualgayoc está situada en la región de Cajamarca, limitando por el norte con la ciudad de Chota, por el este con la provincia de Celendín, por el sur con la ciudad de Cajamarca, mientras que por el oeste con la ciudad de Santa Cruz. Tiene como capital la ciudad de Bambamarca, contando con una superficie de más de 777 km² y una población aproximada de 80 mil pobladores, las principales fuentes de ingresos son las actividades de minería, agricultura y ganadería. Parte de su tradición y religión es celebrar la fiesta patronal en honor a la Santísima Virgen del Carmen, que se lleva a cabo, los primeros días del mes de julio de cada año.

Figura 1

Mapa de ubicación de la provincia de Hualgayoc



Fuente: Mapa Google

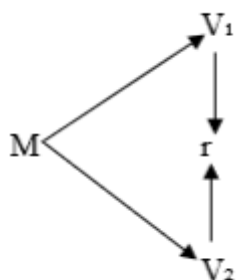
4.2. Diseño de la investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que se recurre al uso de datos numéricos y la estadística para resolver un problema específico (Arias y Covinos, 2021).

Por su diseño es no experimental de corte transversal, ya que no se desordena ni se altera la secuencia de los fenómenos, respetando sus propiedades, además los datos son recogidos en un único tiempo (Arias y Covinos, 2021).

Por su nivel es descriptivo correlacional, se detallan las particularidades que son parte de un hecho o fenómeno y a la vez se tiene como intención fijar el grado de asociación entre variables y dimensiones (Arias y Covinos, 2021).

Se representa de la siguiente manera:



Donde:

M: muestra

V₁: Satisfacción laboral

V₂: Productividad

4.3. Métodos de investigación

Método deductivo -inductivo

Se inicia de doctrinas relacionadas a la satisfacción laboral y la productividad, obteniéndose un diagnóstico de ambos fenómenos de acuerdo a la percepción de los colaboradores, luego se establece una serie de conclusiones de acuerdo a los resultados.

Método analítico – sintético

Se parte de un razonamiento analítico que permite demostrar la correlación entre la satisfacción laboral y la productividad, mediante la contrastación de hipótesis.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

Población

Es un grupo de fenómenos, eventos o individuos que son considerados para una investigación o análisis estadístico (Condori, 2020). En este estudio, la población está compuesta por 40 Colaboradores y 12 funcionarios de la Unidad de Limpieza Pública de la Gerencia del Ambiente y Saneamiento de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca.

Muestra

Es la subpoblación que representa al universo de estudio, el cual es sometido a un análisis para resolver una problemática concreta (Condori, 2020). Al contarse con una población pequeña la misma cantidad es el total de la muestra, es decir la muestra lo conforman 40 Colaboradores y 12 funcionarios de la Unidad de Limpieza Pública de la Gerencia del Ambiente y Saneamiento de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca.

Unidad de análisis

Según Sanchez et al. (2018), se refiere a la institución o el nivel de información que se evalúa y estudia en un trabajo de investigación, el cual puede variar dependiendo de los objetivos de estudio.

La unidad de análisis estuvo integrada por los trabajadores de la Unidad de Limpieza Pública de la Gerencia del Ambiente y Saneamiento de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.

Unidad de observación

De acuerdo a Sánchez et al. (2018), es la entidad a la que se le observan y registran datos o información relevante para el desarrollo de un estudio.

La unidad de observación es la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Técnica

Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta, que es un procedimiento cuantitativo que sirve para recabar la información necesaria para un estudio específico (Arias y Covinos, 2021).

Instrumento

El instrumento empleado fue el cuestionario, que es una cantidad de preguntas ordenadas y coherentes con ciertos indicadores que tienen como propósito resolver un objetivo específico (Arias y Covinos, 2021).

Validación

La validación de los cuestionarios se hizo en base al juicio de tres expertos, teniéndose como veredicto:

Tabla 2

Datos de los expertos validadores

Apellidos y nombre	Grado académico	Veredicto
Montenegro Segovia Carlos Vidal	Maestro en Administración y Gerencia Pública	Aplicable
Peña Abarca Marycruz	Maestro en Administración y Gerencia Pública	Aplicable
Chávez Aguilar Vilma Velia	Maestro en Gestión Pública y Auditoría	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos fue comprobada mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose el siguiente valor:

Tabla 3

Resumen del proceso de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100%
	Excluido	0	0
Total		52	100%

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

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad de la satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,839	18

El cuestionario empleado para medir la variable satisfacción laboral es muy fiable al obtenerse un valor (Alfa de Cronbach = 0.839 > 0.8).

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad de la productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,891	12

El cuestionario empleado para medir la variable productividad es muy fiable al obtenerse un valor (Alfa de Cronbach = 0.891 > 0.8).

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Obtenido la autorización para la recolección de datos en la institución de estudio, la muestra estudiada tuvo un tiempo de 15 minutos para poder responder conforme a su apreciación, respetándose su anonimato. Los datos que fueron obtenidos se ingresaron al programa estadístico SPSS, para a través del uso de la estadística descriptiva e inferencial demostrar los resultados en figuras y tablas.

Para el desarrollo de las pruebas de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación Spearman, para determinar el uso de este, primeramente, se realizó una prueba de normalidad y así determinar la distribución de los datos.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

Equipos

- Laptop
- Impresora multifuncional
- Celular

Materiales

- Papel bond
- Lapiceros
- Perforador
- Memoria USB

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 6

Matriz de consistencia metodológica

Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Metodología	Población y muestra
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022?	Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.	Hi: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022	Satisfacción laboral	Reto del trabajo Remuneraciones justas	Reconocimiento de la tarea Significancia de la tarea Retroalimentación Sueldo Necesidades básicas Capacitaciones	Cuestionario	Diseño no experimental de corte transversal y por su nivel descriptivo correlacional	Tanto la población y muestra lo integran 52 colaboradores del área de Limpieza Pública de la Gerencia del Ambiente y Saneamiento
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas						
¿Qué relación existe entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022?	Establecer la relación entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.	HE1: Existe relación directa y significativa entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.	Productividad	Condiciones de trabajo Relación trabajo - empleado Eficiencia	Oportunidad profesional Seguridad Afinidad entre personalidad y puesto Optimización de los recursos	Cuestionario		
¿Cuál es la relación entre las remuneraciones justas	Comprobar la relación entre las	HE2: La relación es directa y significativa		Eficacia	Tiempo de trabajo Calidad			

Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Metodología	Población y muestra
y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022?	remuneraciones justas y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.	entre las remuneraciones justas y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.		Efectividad	Trabajo bajo presión Rendimiento Resolución de conflictos			
¿De qué manera se relacionan las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022?	Demostrar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.	HE3: Las condiciones de trabajo se relacionan de una manera directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.						
¿Cómo se relaciona la relación trabajo-empleado con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022?	Estudiar la relación entre la relación trabajo-empleado y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.	HE4: La relación trabajo - empleado se relacionan directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.						

CAPÍTULO V

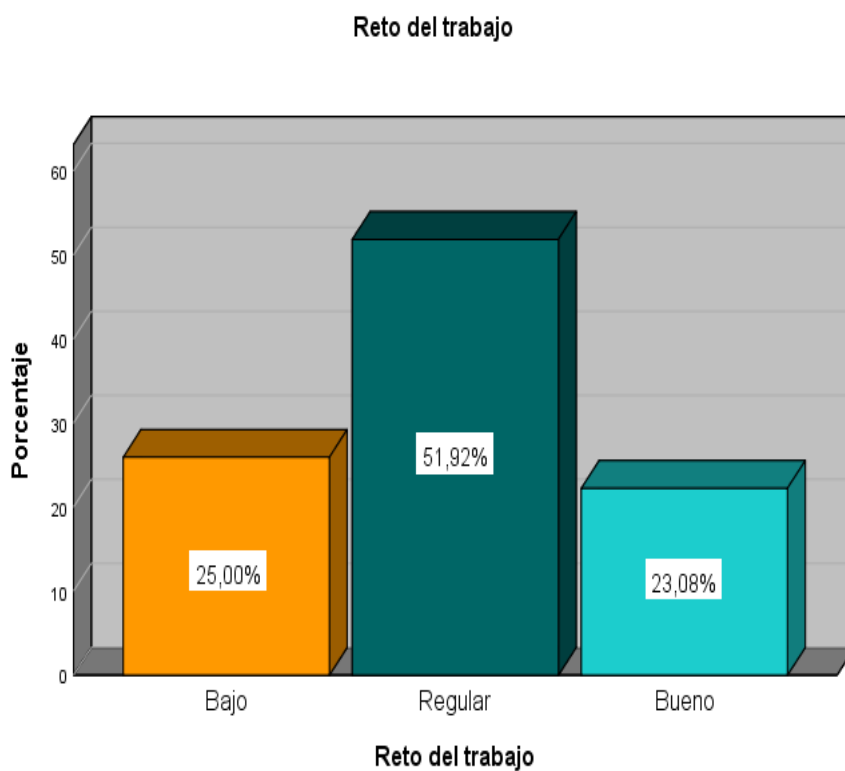
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

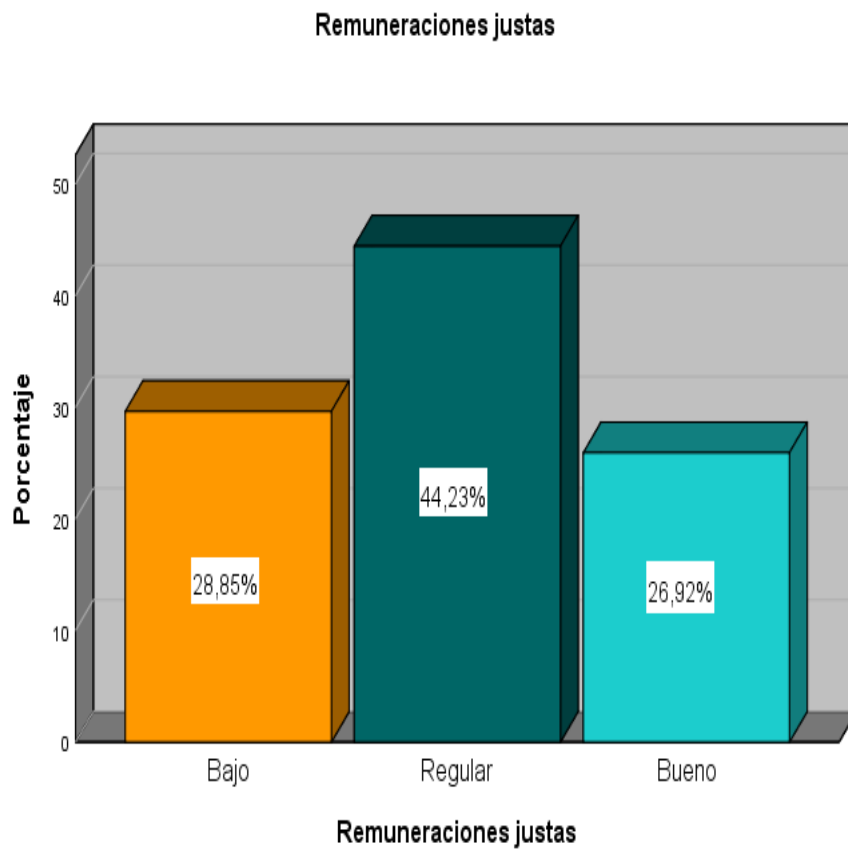
A continuación, se muestran los resultados de cada dimensión de estudio:

Figura 2

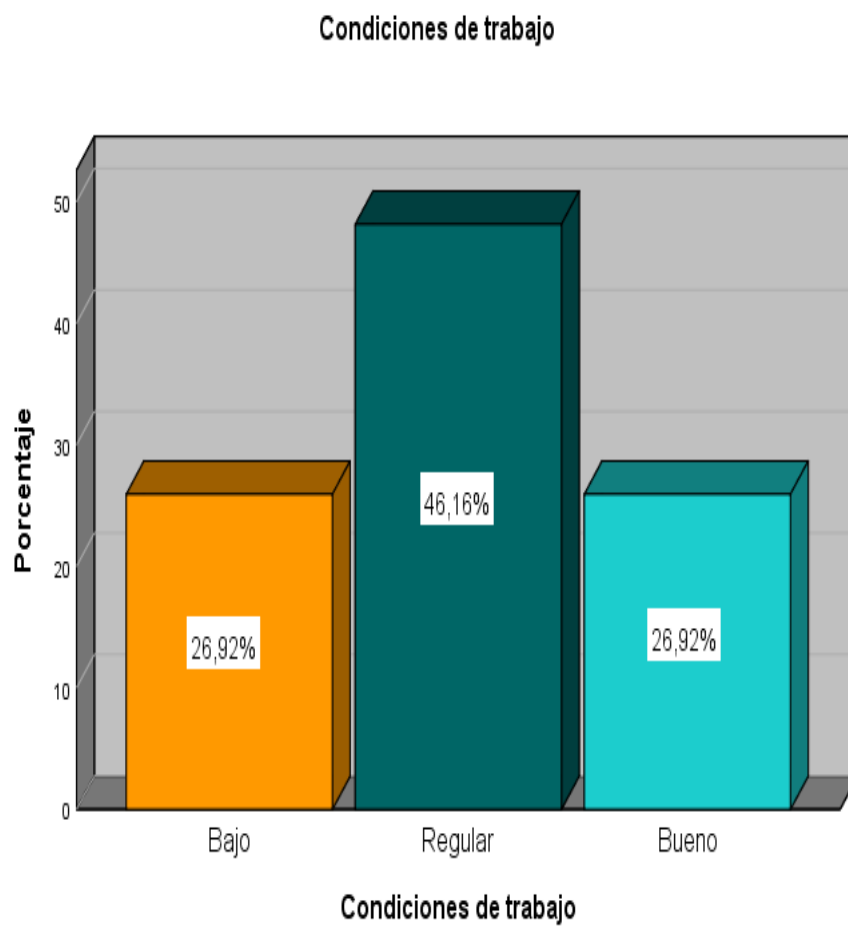
Dimensión Reto del trabajo



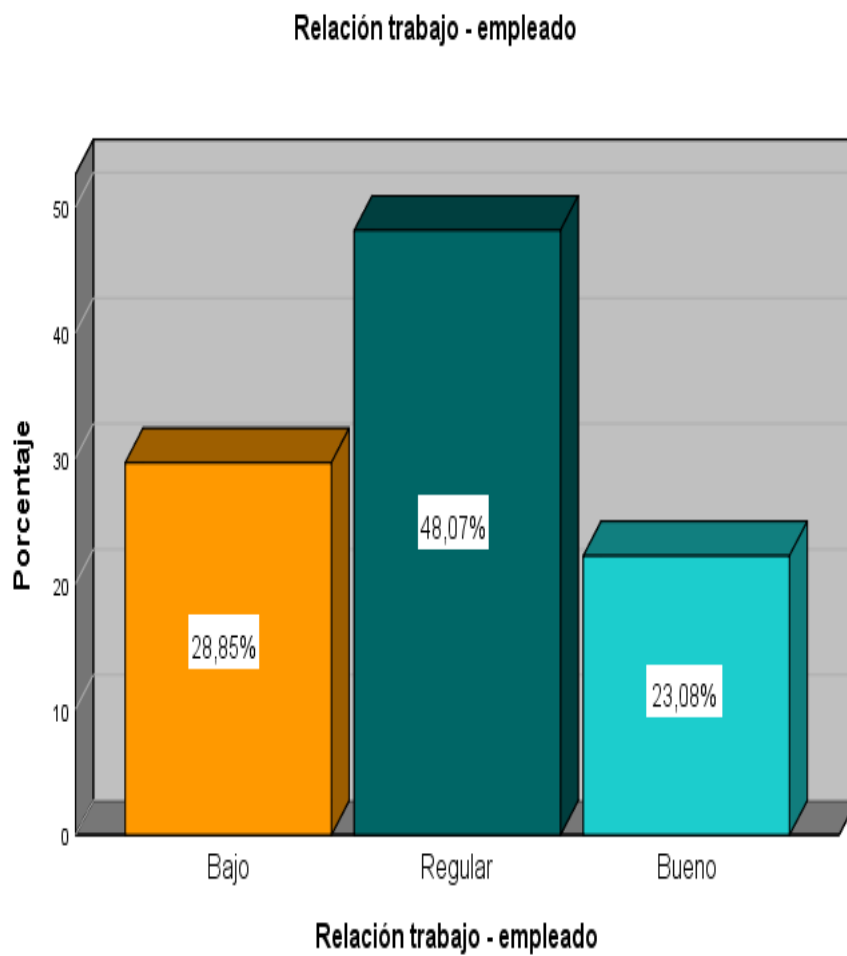
Nota. De todos los participantes, el 25,00% considera que la dimensión reto del trabajo tiene un grado bajo, para el 51,92% es regular, mientras que el 23,08% lo estima como bueno.

Figura 3*Dimensión Remuneraciones justas*

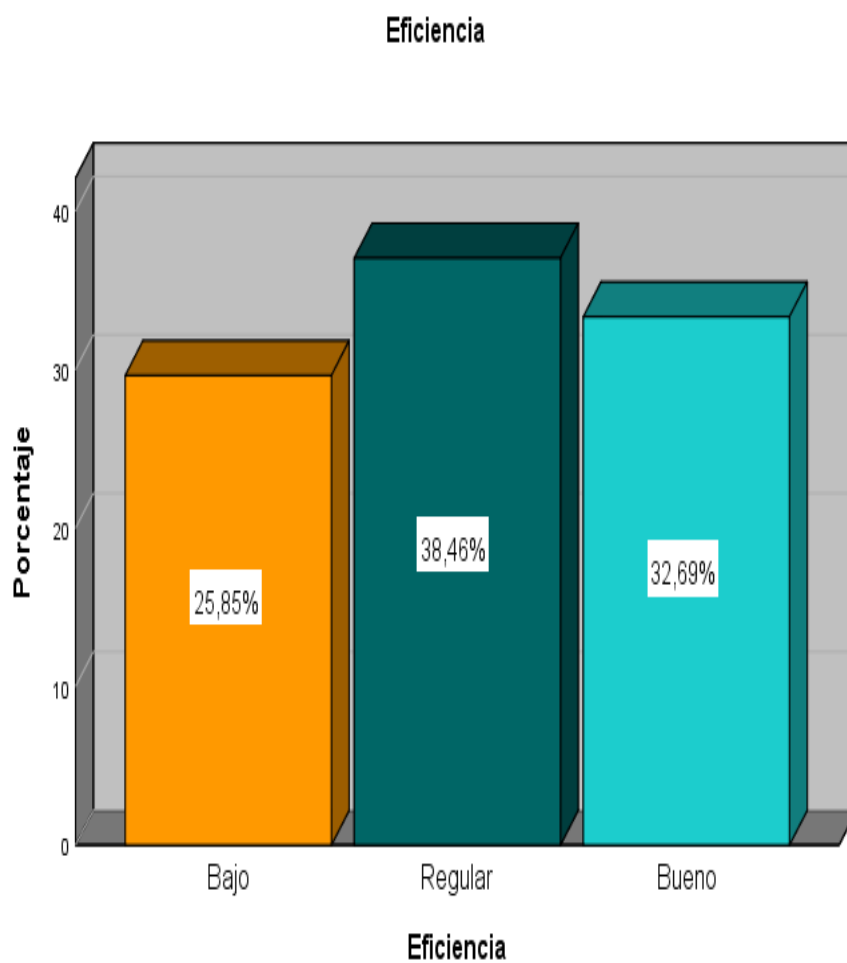
Nota. De todos los participantes, el 28,85% considera que la dimensión remuneraciones justas tiene un grado bajo, para el 44,23% es regular, mientras que el 26,92% lo estima como bueno.

Figura 4*Dimensión Condiciones de trabajo*

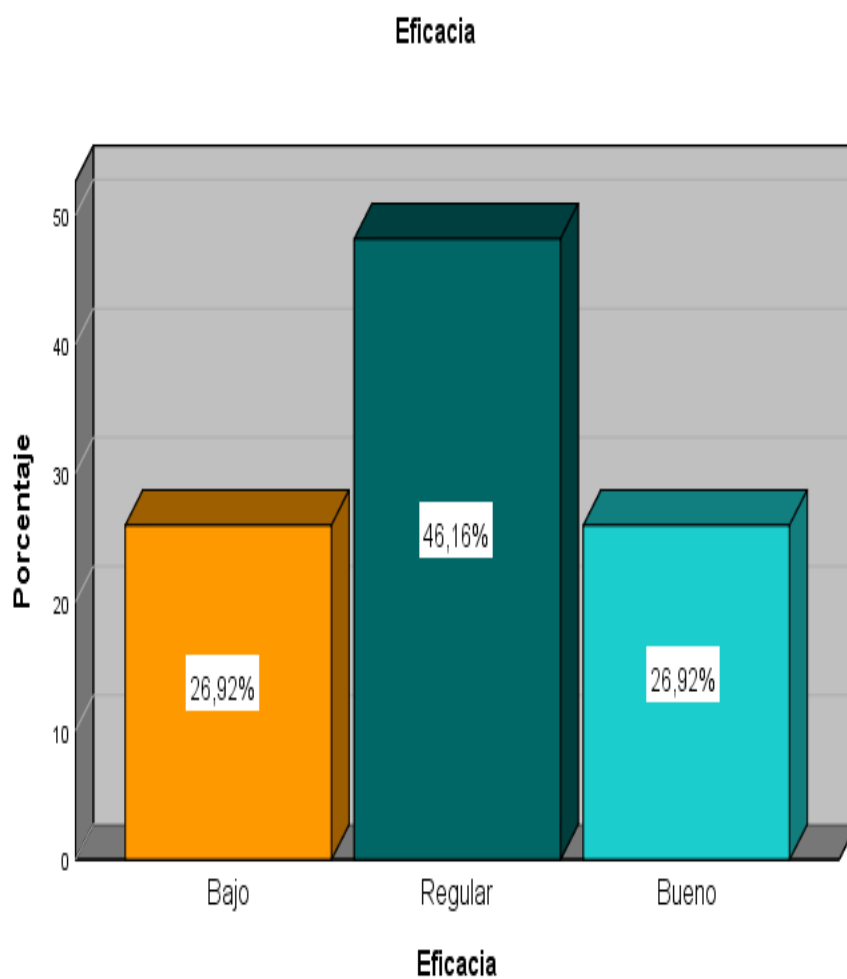
Nota. De todos los participantes, el 26,92% considera que la dimensión condiciones de trabajo tiene un grado bajo, para el 46,16% es regular, mientras que el 26,92% lo estima como bueno.

Figura 5*Dimensión Relación trabajo - empleado*

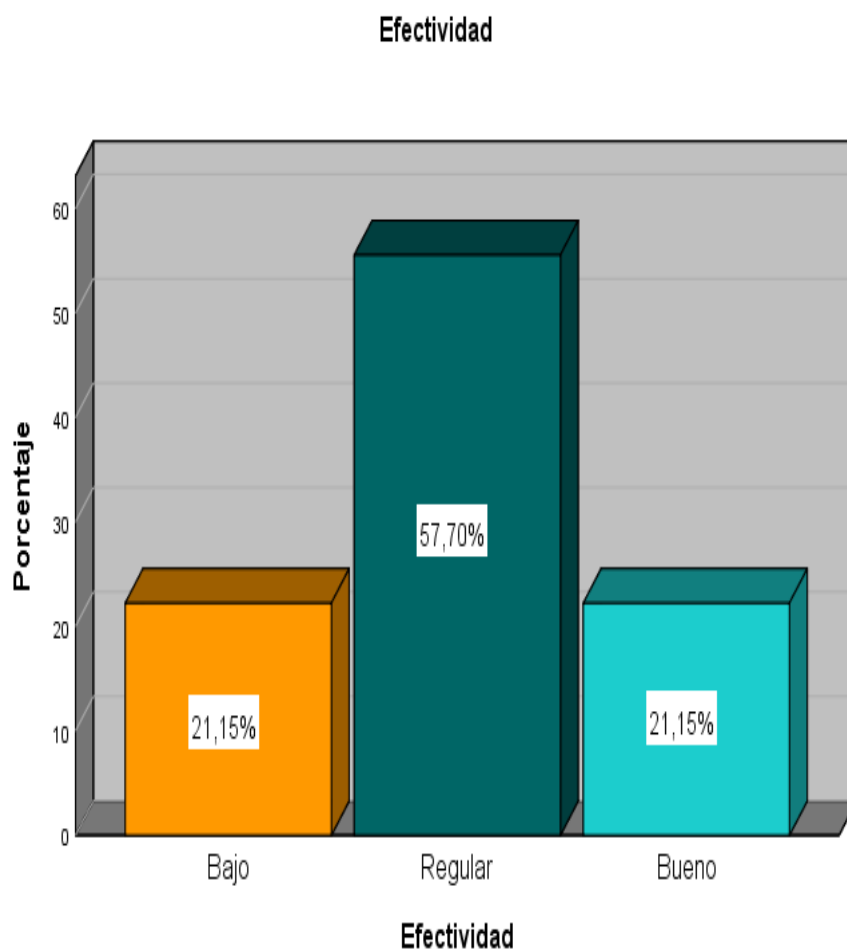
Nota. De todos los participantes, el 28,85% considera que la dimensión relación trabajo - empleado tiene un grado bajo, para el 48,07% es regular, mientras que el 23,08% lo estima como bueno.

Figura 6*Dimensión Eficiencia*

Nota. De todos los participantes, el 25,85% considera que la dimensión eficiencia tiene un grado bajo, para el 38,46% es regular, mientras que el 32,69% lo estima como bueno.

Figura 7*Dimensión Eficacia*

Nota. De todos los participantes, el 26,92% considera que la dimensión eficacia tiene un grado bajo, para el 46,16% es regular, mientras que el 29,92% lo estima como bueno.

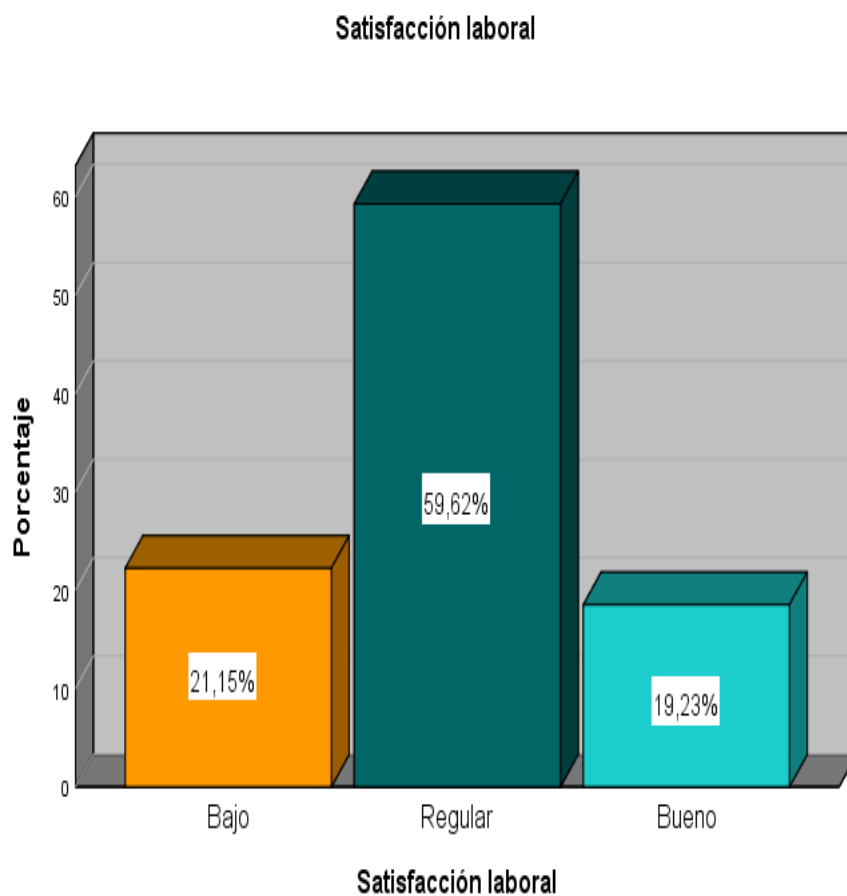
Figura 8*Dimensión Efectividad*

Nota. De todos los participantes, el 25,15% considera que la dimensión efectividad tiene un grado bajo, para el 57,70% es regular, mientras que el 21,15% lo estima como bueno.

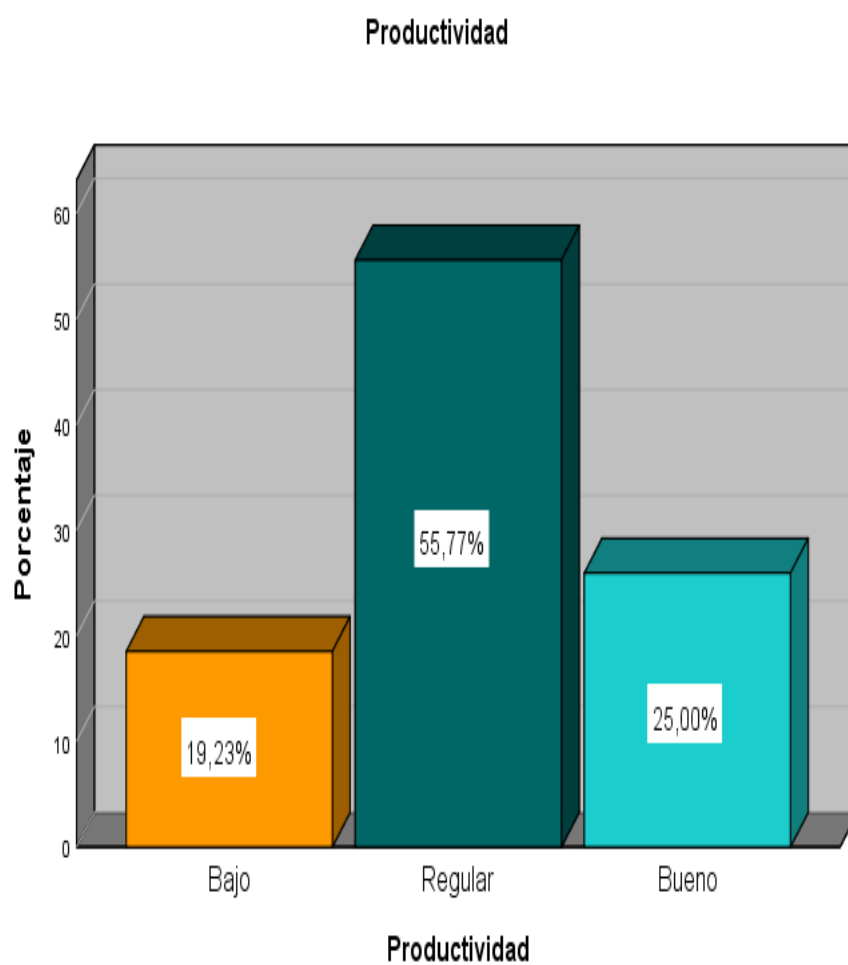
Se presentan los resultados de acorde a las variables de estudio:

Figura 9

Variable Satisfacción laboral



Nota. De todos los participantes, el 21,15% considera que la variable satisfacción laboral tiene un grado bajo, para el 59,62% es regular, mientras que el 19,23% lo estima como bueno.

Figura 10*Variable Productividad*

Nota. De todos los participantes, el 19,23% considera que la variable productividad tiene un grado bajo, para el 55,77% es regular, mientras que el 25,00% lo estima como bueno.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Respecto al objetivo general, se comprobó que; la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022., ya que estadísticamente se tuvo un valor Rho Spearman de 0,757 y una Sig. de $0,000 < 0,05.$, este resultado logrado tiene similitud con el hallazgo de Pérez (2022), quien logró demostrar que la satisfacción laboral se vincula significativamente con la productividad del personal de una entidad educativa de Lima al tener un Rho Spearman de 0,806 y valor P de $0,001 < 0,05.$, por otro lado, parecidamente, García (2022), pudo comprobar que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la productividad del personal de salud de un hospital de la ciudad de Lima, ya que se tuvo un valor de correlación de 0,934 y valor P de 0,000. También, existe coincidencia con Sánchez (2022), ya que a través de su trabajo comprobó que la productividad laboral se asocia significativamente con la satisfacción del personal de una empresa de licorería en Chimbote, ya que se tuvo un Rho de 0,620 y valor P de 0,000., asimismo, se coincide con el resultado de Luis (2022), quien identificó que la satisfacción laboral se asocia de una manera significativa con la productividad del talento humano de un establecimiento de salud en Lima, según coeficiente estadístico de 0,348 y Sig. de $0,000 < 0,05.$ Por último, se existe semejanza con Rodríguez (2021), ya que logró corroborar que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la productividad del personal de un juzgado civil de Lima, al tenerse un valor estadístico de 0,618 y valor P de 0,000.

Entonces, sobre la satisfacción laboral, López et al. (2019), sostienen que la satisfacción laboral es de gran relevancia en el rubro público, ya que está permite tener una serie de beneficios tanto para la organización como para el trabajador. Influye en el rendimiento; ya que todo personal satisfecho se proyecta a estar más motivado e

involucrado con su trabajo, produciendo un nivel de concentración que le permita desarrollar eficientemente sus funciones. Retención del buen talento humano; la abundancia de una buena satisfacción en el trabajo incide en la decisión del individuo de permanecer en su puesto de trabajo comprometiéndose a largo plazo con los objetivos institucionales mitigándose la necesidad de volver a reclutar nuevos colaboradores.

Sobre la productividad, Agudelo (2022), señala que fortalece la efectividad y competencia institucional; se mejora la efectividad en los mecanismos de trabajo lo que facilita producir mucho mejor con pocos recursos, siendo más competitiva la organización. Rentabilidad y crecimiento; una mejor productividad en el trabajo conduce a una gran rentabilidad, por lo que a más ingresos se puede invertir en el desarrollo y expansión. Sostenibilidad económica; la productividad laboral sostenible es vital para el desarrollo económico a largo plazo, ya que las organizaciones a mejor producción aumentan su patrimonio contribuyendo al crecimiento económico del país.

Se comprobó que; el reto del trabajo se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022., ya que estadísticamente se tuvo un valor Rho Spearman de 0,704 y una Sig. de 0,000 < 0,05., este resultado logrado tiene similitud con el hallazgo de Pérez (2022), quien logró demostrar que la dimensión reto del trabajo se vincula significativamente con la productividad laboral al tener un Rho Spearman de 0,446 y valor P de 0,001 < 0,05, por otro lado, parecidamente, García (2022), pudo comprobar que el reto del trabajo se asocia significativamente con la productividad ya que se tuvo un valor de correlación de 0,859 y valor P de 0,000. También, existe coincidencia con Sánchez (2022), ya que a través de su trabajo comprobó la productividad laboral se asocia significativamente con el desafío en el trabajo ya que se tuvo un Rho de 0,620 y valor P de 0,000., asimismo, se coincide

con el resultado de Luis (2022), quien identificó que el reto del trabajo se asocia de una manera significativa con la productividad, según coeficiente estadístico de 0,180 y Sig. de $0,002 < 0,05.$, Por último, se existe semejanza con Rodríguez (2021), ya que logró corroborar que la que la dimensión reto del trabajo se asocia significativamente con la productividad al tenerse un valor estadístico de 0,722 y valor P de 0,000.

Respecto al reto del trabajo, López et al. (2019), sostiene que es la naturaleza estimulante de las actividades y obligaciones que afronta un colaborador en su zona de trabajo, poniendo en práctica sus habilidades y destrezas. De acuerdo a Fierro (2020), es la presencia de desafíos significantes en el desempeño de un cargo laboral, por lo que se requiere conocimientos y competencias para poder superarlos. Para Larico (2020), es el grado de complejidad que demanda asumir una función administrativa en el trabajo, lo que implica que la persona realice esfuerzos para culminar exitosamente su labor.

Se comprobó que; las remuneraciones justas se relacionan directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022., ya que estadísticamente se tuvo un valor Rho Spearman de 0,529 y una Sig. de $0,000 < 0,05.$, este resultado logrado tiene similitud con el hallazgo de Pérez (2022), quien logró demostrar que la dimensión remuneraciones justas se vinculan significativamente con la productividad laboral al tener un Rho Spearman de 0,147 y valor P de $0,001 < 0,05$, por otro lado, parecidamente, García (2022), pudo comprobar que las remuneraciones justas se asocian significativamente con la productividad ya que se tuvo un valor de correlación de 0,829 y valor P de 0,000. También, existe coincidencia con Sánchez (2022), ya que a través de su trabajo comprobó que la productividad se asocia significativamente con las remuneraciones justas ya que se tuvo un Rho de 0,563 y valor P de 0,000., asimismo, se coincide con el resultado de Luis (2022), quien

identificó que las remuneraciones justas se asocian de una manera significativa con la productividad, según coeficiente estadístico de 0,322 y Sig. de $0,000 < 0,05$., Por último, se existe semejanza con Rodríguez (2021), ya que logró corroborar que la dimensión remuneraciones justas se asocian significativamente con la productividad al tenerse un valor estadístico de 0,702 y valor P de 0,000.

Sobre las remuneraciones justas, López et al. (2019), sostienen que es la manera de compensar justamente a un colaborador por su trabajo realizado, en relación al valor y contribución que este aporta a la institución. De acuerdo a Fierro (2020), es un proceso que implica que el personal sea pagado de una manera objetiva y equitativa por su dedicación, esfuerzo y los resultados logrados en su desempeño. Similarmente Larico (2020), indica que es una percepción económica equitativa que recibe el colaborador por las actividades que desarrolla, recibiendo a la vez un trato justo y ciertos incentivos económicos.

Se corroboró que; las condiciones de trabajo se relacionan directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022., ya que estadísticamente se tuvo un valor Rho Spearman de 0,611 y una Sig. de $0,000 < 0,05$., este resultado logrado tiene similitud con el hallazgo de Pérez (2022), quien logró demostrar que la dimensión condiciones laborales se vinculan significativamente con la productividad laboral al tener un Rho Spearman de 0,436 y valor P de $0,001 < 0,05$, por otro lado, parecidamente, García (2022), pudo comprobar que las condiciones de trabajo se asocian significativamente con la productividad ya que se tuvo un valor de correlación de 0,887 y valor P de 0,000. También, existe coincidencia con Sánchez (2022), ya que a través de su trabajo comprobó que la productividad se asocia significativamente con las condiciones de trabajo ya que se tuvo un Rho de 0,580 y

valor P de 0,000., asimismo, se coincide con el resultado de Luis (2022), quien identificó que las condiciones de trabajo se asocian de una manera significativa con la productividad, según coeficiente estadístico de 0,377 y Sig. de $0,000 < 0,05.$, Por último, se existe semejanza con Rodríguez (2021), ya que logró corroborar que la dimensión condiciones de trabajo se asocian significativamente con la productividad al tenerse un valor estadístico de 0,767 y valor P de 0,000.

En relación a las condiciones de trabajo, López et al. (2019), señalan que son las características físicas y psicológicas que representan a una entidad y que tienen un impacto en el rendimiento del colaborador. De acuerdo a Fierro (2020), son las condiciones de carácter físico y social que identifican a una organización y que inciden en el confort, seguridad y productividad del trabajador. Larico (2020), sostiene que es el entorno psicosocial y el espacio físico con el que cuenta una entidad para que los trabajadores puedan desempeñarse cómodamente.

Se constató que; la relación trabajo – empleado se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022., ya que estadísticamente se tuvo un valor Rho Spearman de 0,681 y una Sig. de $0,000 < 0,05.$, este resultado logrado tiene similitud con el hallazgo de Pérez (2022), quien logró demostrar que la relación trabajo – empleado se vincula significativamente con la productividad laboral al tener un Rho Spearman de 0,513 y valor P de $0,001 < 0,05$, por otro lado, parecidamente, García (2022), pudo comprobar que la relación trabajo – empleado se asocia significativamente con la productividad ya que se tuvo un valor de correlación de 0,832 y valor P de 0,000. También, existe coincidencia con Sánchez (2022), ya que a través de su trabajo comprobó que la productividad se asocia significativamente con la relación trabajo – empleado ya que se tuvo un Rho de 0,602 y

valor P de 0,000., asimismo, se coincide con el resultado de Luis (2022), quien identificó que la relación trabajo – empleado se asocia de una manera significativa con la productividad, según coeficiente estadístico de 0,409 y Sig. de $0,000 < 0,05$., Por último, se existe semejanza con Rodríguez (2021), ya que logró corroborar que la dimensión la relación trabajo – empleado se asocia significativamente con la productividad al tenerse un valor estadístico de 0,537 y valor P de 0,000.

Respecto a la relación trabajo – empleado, López et al. (2019), indican que surge entre el individuo y su centro de labores, en la que la persona se compromete a lograr los objetivos institucionales. De acuerdo a Fierro (2020), es el compromiso que pacta la persona con la entidad en la que labora, asumiendo una serie de obligaciones y responsabilidades mutuas. Según Larico (2020), es el vínculo laboral existente entre un individuo y una entidad, basado en respeto y confianza, promoviéndose el logro de las metas trazadas.

5.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hi: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Tabla 7

Correlación entre satisfacción laboral y productividad

			Satisfacción laboral	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,757*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Productividad	Coeficiente de correlación	,757*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Al tenerse un valor estadístico alto de 0,757 y un valor P de $0,000 < 0,05.$, se valida la hipótesis afirmativa y se demuestra que: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Hipótesis específicas

HE₁: Existe relación directa y significativa entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Ho: No existe relación directa y significativa entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Tabla 8

Correlación entre reto del trabajo y productividad

			Reto del trabajo	Productividad
Rho de Spearman	Reto del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,704*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	,704*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Al tenerse un valor estadístico alto de 0,704 y un valor P de $0,000 < 0,05$., se valida la hipótesis afirmativa y se demuestra que: Existe relación directa y significativa entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

HE₂: La relación es directa y significativa entre las remuneraciones justas y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Ho: La relación no es directa y significativa entre las remuneraciones justas y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Tabla 9

Correlación entre remuneraciones justas y productividad

			Remuneraciones justas	Productividad
Rho de Spearman	Remuneraciones justas	Coeficiente de correlación	1,000	,529*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Productividad	Coeficiente de correlación	,529*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Al tenerse un valor estadístico moderado de 0,529 y un valor P de $0,000 < 0,05$., se valida la hipótesis afirmativa y se demuestra que: La relación es directa y significativa entre las remuneraciones justas y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

HE₃: Las condiciones de trabajo se relacionan de una manera directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Ho: Las condiciones de trabajo no se relacionan de una manera directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Tabla 10

Correlación entre condiciones de trabajo y productividad

			Condiciones de trabajo	Productividad
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,611*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	,611*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Al tenerse un valor estadístico alto de 0,611 y un valor P de $0,000 < 0,05.$, se valida la hipótesis afirmativa y se demuestra que: Las condiciones de trabajo se relacionan de una manera directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

HE4: La relación trabajo - empleado se relacionan directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Ho: La relación trabajo - empleado no se relacionan directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

Tabla 11

Correlación entre relación trabajo - empleado y productividad

			Relación trabajo - empleado	Productividad
Rho de Spearman	Relación trabajo - empleado	Coefficiente de correlación	1,000	,681*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	,681*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Al tenerse un valor estadístico alto de 0,681 y un valor P de $0,000 < 0,05.$, se valida la hipótesis afirmativa y se demuestra que: La relación trabajo - empleado se relacionan directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo general, se demostró que la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022, ya que estadísticamente se tuvo un valor Rho Spearman de 0,757 y una Significancia de $0,000 < 0,05$, evidenciándose que existe un nivel moderado en términos de satisfacción laboral, provocados generalmente por las pocas relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo, falta de retroalimentación y la inexistencia de comunicación abierta entre los distintos niveles jerárquicos, lo que provoca en el personal un regular grado de productividad que a la vez no permite un eficaz cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- De acuerdo al primer objetivo específico, se comprobó que existe relación directa y significativa entre el reto del trabajo y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022, según valor Rho Spearman de 0,704 y una Significancia de $0,000 < 0,05$, lo cual señala que los indicadores que integran esta dimensión como; reconocimiento de la tarea, significancia de la tarea y retroalimentación son influyentes para mantener altos niveles de productividad.
- En relación al segundo objetivo específico, se estableció que la relación es directa y significativa entre las remuneraciones justas y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022, al obtenerse un valor Rho Spearman de 0,529 y una Sig. de $0,000 < 0,05$, evidenciándose que la existencia de factores como un

buen sueldo y la satisfacción de necesidades básicas son importantes para un buen nivel de productividad que permita el logro de las metas establecidas.

- Respecto al tercer objetivo, se demostró que las condiciones de trabajo se relacionan de una manera directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022, según valor Rho Spearman de 0,611 y una Significancia de $0,000 < 0,05$, por lo cual, se evidencia que factores como; la oportunidad profesional, acceso a capacitaciones y seguridad en el trabajo permiten al personal estar más motivados y comprometidos, lo que a su vez aumenta su nivel de productividad.
- De acuerdo al cuarto objetivo específico, se corroboró que la relación trabajo – empleado se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022, ya que estadísticamente se tuvo un valor Rho Spearman de 0,681 y una Significancia de $0,000 < 0,05$, lo que indica la presencia de un ambiente en el que los trabajadores se sientan cómodos para expresar sus ideas, preocupaciones y sugerencias, es fundamental para incentivar el buen desempeño.

RECOMENDACIONES

- Al responsable de la Unidad de Limpieza Pública de la Gerencia del Ambiente y Saneamiento del municipio, se le recomienda fortalecer la satisfacción del personal realizando un curso taller de motivación sobre relaciones interpersonales y comunicación asertiva con la finalidad de que el personal adquiera y ponga en práctica competencias y actitudes básicas para mejorar las relaciones con los demás y exista una mayor fluidez de comunicación que contribuya a un mejor trabajo coordinado y los niveles de productividad sean buenos.
- Al responsable de la Unidad de Limpieza Pública de la Gerencia del Ambiente y Saneamiento del municipio, se le recomienda evaluar periódicamente el desempeño de su personal para poder identificar las debilidades y así llevar a cabo procesos de retroalimentación con la intención de que el personal mejore sus habilidades y conocimientos y tengan mayor significancia a sus tareas logrando mejores resultados de productividad.
- Al responsable de la Unidad de Limpieza Pública de la Gerencia del Ambiente y Saneamiento del municipio se le recomienda coordinar con el titular de la entidad y demás responsables del presupuesto público, para gestionar aumentos económicos justos que permitan satisfacer las necesidades básicas del trabajador y así los puestos laborales sean más atractivos.
- Al responsable de la Unidad de Limpieza Pública de la Gerencia del Ambiente y Saneamiento del municipio se le recomienda brindar las mejores condiciones de trabajo al personal, efectuando constantemente capacitaciones para que puedan mejorar sus habilidades y destrezas, como también ofreciendo Equipos de Protección Personal (EPP) para que sientan seguridad en el trabajo y estén más motivados y comprometidos, aumentando su nivel de productividad.

- Al responsable de la Unidad de Limpieza Pública de la Gerencia del Ambiente y Saneamiento del municipio, se le recomienda establecer reuniones periódicas con su personal para discutir objetivos, expectativas y preocupaciones y así poder resolverse cualquier tipo de conflicto que pueda surgir con la finalidad de cumplirse los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS

- Adams, J. (1965). *Inequity in social Exchange [Inequidad en el intercambio social]*. Soc. Psychol.
- Agudelo Orrego, B. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(2), 122-136.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8378006>
- Arias Gonzales, J. L., y Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Editorial Enfoques Consulting EIRL.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bazalar Paz, M. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasun*, 1(2), 35–51.
<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Bevoc, L. (2018). *Satisfacción laboral: Efectos sobre la motivación, el desempeño y la remuneración del empleado y sugerencias para mejorar*. Editorial Klinde
- Cabral Torres, R., González Mata, E., López Cabrera, J. (2022). *Relación entre productividad laboral y remuneraciones*. Editorial Naciones Unidas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47894/1/S2200376_es.pdf
- Cando Carillo, C., Cabanilla Guerra, G., y Valencia Chica, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14 (3), 219-233.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202022000300403&script=sci_arttext
- Carillo Cando, C. (2021). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano en el área administrativa del Grupo Empresarial ADMG del cantón Machala* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de

Guayaquil].

<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1562/>

Castro Celis, V., Toxqui Tlachino, M. J. G., Álvarez Solorza, I., Vega García, A. E., y

Dimas Altamirano, B. (2022). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de México. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(2), 21–29.

<https://doi.org/10.33326/27905543.2022.2.1488>

Condori Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*.

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Chiang Vega, M. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la

satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 223-235. [https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-](https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014)

[8752/2021.008.01.014](https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014)

Chunga, T. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional. Editorial

Académica Española.

Dávalos Herrera, C. Y. (2020). *Absentismo laboral y productividad del área crítica de*

un hospital castrense, Bellavista-2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49946>

Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. C., Castro Llaja, L., y Vargas Murillo, A. R.

(2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S22183620202200020040

- Diago Gutiérrez, A. (2019). *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42534>
- Diario El Economista. (2022). *La productividad baja en España el triple que en el conjunto de la eurozona.*
<https://www.eleconomista.es/economia/noticias/12218929/04/23/la-productividad-baja-en-espana-el-triple-que-en-el-conjunto-de-la-eurozona-.html>
- Diario Capital Humano. (2022). *Satisfacción laboral: El 76% de los peruanos no es feliz en su trabajo.* <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Epildio, D. (2018). *Productividad total*. Editorial Marcombo
- Fierro Moreno, E. (2020). Satisfacción laboral e intercambio de conocimiento en una organización gubernamental pública del estado de México. *Oikos Polis*, 5(2), 70-96.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S241522502020000200006&lng=es&tlng=es.
- Fontalvo Herrera, T. (2019). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Gabini, Sebastián. (2020). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Liberabit*, 26(1), e352. <https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n1.06>

- Gracia Viamontes, D. (2018). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral: La comunicación y la satisfacción laboral dos variables esenciales del comportamiento organizacional*. Editorial Académica Española.
- García Hinostroza, A. M. (2022). *Satisfacción laboral y productividad en el área de radiología del hospital San Pablo Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110668>
- González Bravo, J., Yanci Irigoyen, J., Cayero, R., y Martínez-Aldama, I. (2022). Análisis de la satisfacción laboral percibida por los trabajadores pertenecientes al sector deportivo: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana De Ciencias De La Actividad Física Y El Deporte*, 11(2), 134-154.
<https://doi.org/10.24310/riccafd.2022.v11i2.14311>
- Herzberg, F. (1977). *Once again: How to motivate workers [Una vez más: Cómo motivar a los trabajadores]*. Editorial Deusto.
- Herrera Gonzales, D., Ramírez Martínez, G., y Rosas Castro. (2018). *Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones*. Editorial Hess.
<http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf>
- Iturralde Célleri, R. (2021). *Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad en una empresa de producción de cemento, concreto y agregados* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica del Litoral].
<https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/53235>
- Ipsos. (2022). *Radiografía del trabajo en España: el 66% reclama más sueldo y el 41% prolonga su jornada laboral de forma habitual*.
<https://www.20minutos.es/noticia/5078998/0/radiografia-del-trabajo-en-espana->

el-66-reclama-mas-sueldo-y-el-41-prolonga-su-jornada-laboral-de-forma-habitual/

- Kanojia, R. (2022). *Liderazgo, satisfacción laboral y estrés laboral: en relación con el clima organizacional*. Editorial Nuestro Conocimiento.
- Kuchina, S. (2022). Productividad laboral y eficiencia productiva. *Boletín de la Universidad Técnica Nacional "Instituto Politécnico de Kharkiv" (ciencias económicas)*, (1), 37–40. <https://doi.org/10.20998/2519-4461.2022.1.37>
- Larico Apaza, R. I. (2020). *Presión y satisfacción laboral en docentes de institutos superiores: Factores extrínsecos e intrínsecos*. Editorial Académica Española.
- López Rodríguez, L. A., Álvarez Silva, L. A., y Silva Aviles, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM*, 1(35), 87–96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Luis Gómez, K. (2022). *Satisfacción Laboral y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102630>
- MgGregor, D. (1972). *An awkward look at performance appraisal. [Una mirada incómoda a la evaluación del desempeño]*. Harvard Business Review.
- Millones Trinidad, M. (2022). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Revista Científica EduPe*, 1(3), 24-45. <https://doi.org/10.53673/rc.v1i4.21>
- Ojeda Velásquez, I. D. (2021). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22259>
- Ouchi, W. (1982). *Teoría Z*. Ediciones Hyspamerica

- Paz, A. (2020). *El desempeño laboral como determinante de la productividad*. Editorial Académica Española.
- Pérez Ávila, Y. P. (2022). *Satisfacción laboral y productividad en la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80279>
- Pintado, E. (2018). *La productividad en la empresa*. Editorial Almuzara
- Ponce Morales, C. S. (2020). *Evaluación de la satisfacción laboral*. Editorial Académica Española.
- Quintero, G., Ramón, S., y Gámez, T. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información Científica para la Dirección en Salud*, 35(1), 1-14.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/4452032014.pdf>
- Quiroz Vásquez, C. A. (2021). *La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Nanchoc, San Miguel, Cajamarca, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68578>
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., y Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Revista Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20), 189-208. <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf>
- Rodríguez Lucas, F. (2021). *Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2021* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70197>

- Romani Alejo, G. E., Roque Barrios, N. E., y Romani Alejo, N. S. (2022). *La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras*. Editorial CIDE.
https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2392/1/2Libro%20La%20Eficiencia.VF_24_5_2023pdf.pdf
- Salazar Marmolejo, L., y Ospina Nieto, Y. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. Universidad Pontificia Bolivariana.
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., Mejía Saénz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez Rabanal, E. M. (2022). *Productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103792>
- Santiesteban Beltrán, D. A. (2022). *Satisfacción laboral y su influencia con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92410>
- Szejniuk, A. (2019). La gestión de la eficiencia del trabajo (como) - determinante del desarrollo de las organizaciones modernas. *Revista de ciencia moderna*, 40(1), 285-303. doi: 10.13166/JMS/106020
- Tanguila, J. (2019). *Salario emocional y satisfacción laboral: Salario emocional, satisfacción laboral del personal*. Editorial Académica Española.

APÉNDICES

Apéndice A. Instrumentos de medición

Cuestionario para medir la satisfacción laboral

Colaboradores de la Institución:

El cuestionario que a continuación se le presenta es de carácter anónimo y forma parte de un proyecto de investigación. Tiene como fin obtener información clara y precisa sobre la satisfacción laboral, no existe respuesta correcta o incorrecta es por ello que se les pide responder lo más sincero posible y así reproducir en los resultados las percepciones reales de ustedes los colaboradores.

INSTRUCCIONES: En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre la satisfacción laboral; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responda las alternativas de respuesta según corresponda.

Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	Dimensiones/Ítems	Respuestas				
	Reto del trabajo	1	2	3	4	5
1	Se identifica con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que posee.					
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.					
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia.					
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.					
6	La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades.					
7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes.					
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución.					
	Remuneraciones justas	1	2	3	4	5

9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
10	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.					
	Condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
11	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal.					
12	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.					
13	Se siente satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo.					
14	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal.					
15	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña.					
16	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas.					
	Relación trabajo - empleado	1	2	3	4	5
17	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que posee.					
18	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución.					

Cuestionario para medir la productividad

Colaboradores de la Institución:

El cuestionario que a continuación se le presenta es de carácter anónimo y forma parte de un proyecto de investigación. Tiene como fin obtener información clara y precisa sobre la productividad, no existe respuesta correcta o incorrecta es por ello que se les pide responder lo más sincero posible y así reproducir en los resultados las percepciones reales de ustedes los colaboradores.

INSTRUCCIONES: En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre la productividad; cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	Dimensiones/Ítems	Respuestas				
	Eficiencia	1	2	3	4	5
1	Optimiza y emplea adecuadamente los recursos para el logro de las metas.					
2	Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible.					
3	Maneja adecuadamente los recursos que le asignan dentro de la institución.					
4	Mantiene una actitud positiva ante los cambios.					
	Eficacia	1	2	3	4	5
5	Siente que el trabajo que realiza asegura un servicio de buena calidad.					
6	Se siente identificado y comprometido con el logro de los objetivos institucionales.					
7	Demuestra capacidad para atender asuntos laborales bajo presión.					
8	En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad.					
	Efectividad	1	2	3	4	5

9	Otorga el mayor rendimiento posible en su puesto de trabajo.					
10	Los resultados finales que logra en el cumplimiento de sus labores permiten alcanzar los objetivos trazados.					
11	Resuelve eficazmente los conflictos laborales que surgen en el trabajo.					
12	Cumple adecuadamente con las funciones que se asignan dentro de la institución.					

Apéndice B. Validación de los instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Montenegro Segovia Carlos Vidal
- 1.2 Institución donde labora: Multiventas y Servicios MSEGOWIA EIRL
- 1.3 Grado o profesión: Magíster en Administración y Gerencia Pública
- 1.4 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionarios para medir la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca.
- 1.5 Autor del instrumento: Karen Lisbeth Rodríguez Cieza
- 1.6 Título de la Investigación: Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA									
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				85						
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					85					
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					85					
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					85					
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					90					
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					85					
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					90					
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					85					
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					85					
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					85					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SÍ ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86

Lugar y Fecha: Cajamarca, 10 de enero de 2022


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 70094430

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Chávez Aguilar Vilma Celia
- 1.2. Institución donde labora: Instituto Superior Tecnológico Público José Arnaldo Sabogal Diéguez de Cajamarca
- 1.3. Grado o profesión: Maestra en Gestión Pública y Auditoría
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionarios para medir la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca.
- 1.5. Autor del instrumento: Karen Lisbeth Rodríguez Cieza
- 1.6. Título de la Investigación: Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			90		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																			90		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			90		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			85		
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			85		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			90		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			90		
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																			90		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			85		
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			85		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SÍ ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88

Lugar y Fecha: Cajamarca, 10 de enero de 2022



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI: 4155954

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Peña Abarca Marycruz
 1.2 Institución donde labora: Inversiones Mapea EIRL
 1.3 Grado o profesión: Magíster en Administración y Gerencia Pública
 1.4 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionarios para medir la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca.
 1.5 Autor del instrumento: Karen Lisbeth Rodríguez Cieza
 1.6 Título de la Investigación: Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la unidad de limpieza pública de la municipalidad provincial de Hualgayoc – Bambamarca, 2022.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	85				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																		90			
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		90			
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		90			
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		85			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																		85			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		85			
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																		85			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		85			
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																		85			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SÍ ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86

Lugar y Fecha: Cajamarca, 10 de enero de 2022


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 458920093

Apéndice C. Prueba de normalidad

Se llevó a cabo, la prueba de normalidad para establecer la distribución de los datos y conocer que coeficiente de correlación utilizar.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Reto del trabajo	0.309	52	0.005
Remuneraciones justas	0.287	52	0.012
Condiciones de trabajo	0.200	52	0.000
Relación trabajo - empleo	0.200	52	0,008
Satisfacción laboral	0.170	52	0.000
Productividad	0.408	52	0.000

Nota. Se empleó el estadístico Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra es superior a 50 ($n > 50$), se corroboró que todas las dimensiones y variables no se ajustan a una distribución normal (Sig. < 0.05), por lo tanto, la prueba usada para la contrastación de hipótesis es no paramétrica: Rho de Spearman.

Apéndice D. Tabla de baremos

Variable	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Valoración	Puntaje para la valoración
Satisfacción laboral	18	90	Bajo	18-42
			Regular	43-66
			Bueno	67-90
Productividad	12	60	Bajo	12-28
			Regular	29-44
			Bueno	45-60
Reto del trabajo	8	40	Bajo	8-19
			Regular	20-30
			Bueno	31-40
Remuneraciones justas	2	10	Bajo	2-5
			Regular	6-8
			Bueno	9-10
Condiciones de trabajo	6	30	Bajo	6-14
			Regular	15-22
			Bueno	23-30
Relación trabajo - Empleado	2	10	Bajo	2-5
			Regular	6-8
			Bueno	9-10

La tabla presenta el puntaje mínimo y máximo por cada variable y dimensiones de estudio, así como los puntajes para su respectiva valoración.

ANEXOS

Anexo A. Autorización de la aplicación de los instrumentos

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Eloy José Sánchez Leiva, en calidad de Gerente del Ambiente y Saneamiento de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca, mediante este documento autorizo la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) denominados “Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca” y “Cuestionario para medir la productividad de los colaboradores Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca”, correspondiente a la investigación: “**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC – BAMBAMARCA, 2022**” presentado por la Bach. Karen Lisbeth Rodríguez Cieza, para obtener el grado de Magister en Administración y Gerencia Pública.

Bambamarca, 15 de febrero de 2022.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC - BAMBAMARCA

Soc. Eloy José Sánchez Leiva
GERENTE DEL AMBIENTE Y SANEAMIENTO