

# **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:**

#### **RELACIÓN ENTRE PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL JAÉN, 2021.**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**THALÍA DEL ROCÍO TORRES DÍAZ**

Asesora:

**Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**

**Cajamarca, Perú**

**2023**

### CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:  
Thalía del Rocío torres Díaz  
DNI: 46951957  
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. Asesora: Dra. María Esther León Morales
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:  
"Relación Entre Productividad Y Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Gerencia Sub Regional Jaén. 2021"
6. Fecha de evaluación: **05/04/2025**
7. Software antiplagio:  TURNITIN    URKUND (ORIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **10%**
9. Código Documento: **3117:293687781**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 **APROBADO**       PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **09/04/2025**

|   |
|---|
| <i>Firma y/o Sello<br/>Emisor Constancia</i>  |
| <br><b>Dra. María Esther León Morales</b><br>DNI: 26612668 |

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT 2023 © by  
**THALÍA DEL ROCÍO TORRES DÍAZ**  
Todos los derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 090-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 11:30 AM horas del día 27 de noviembre 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. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, el **Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, el **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**. 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: **“RELACIÓN ENTRE PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL JAÉN, 2021”**; presentada por la **Bach. en Administración de Empresas, THALÍA DEL ROCÍO TORRES DÍAZ**.

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 17 (Diecisiete - Excelente) la mencionada tesis; en tal virtud, la **Bach. en Administración de Empresas, THALÍA DEL ROCÍO TORRES DÍAZ**, 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 12:20 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....  
**Dra. María Esther León Morales**  
Asesor

.....  
**Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dr. Marco Antonio Pajares Arana**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dr. Lennin Rodríguez Castillo**  
Jurado Evaluador

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de investigación lo dedico a mis queridos padres, gracias a ellos he llegado a cumplir mi meta propuesta.

**Thalía del Rocío**

## **AGRADECIMIENTO**

Al creador de todo lo que existe, Dios.

A mi familia, motivo y motor de cualquier esfuerzo.

A los trabajadores de la Gerencia Sub Regional de Jaén.

A todas las personas que contribuyeron para cristalizar la investigación.

**Thalía del Rocío**

## ÍNDICE GENERAL

|   |     |
|---|-----|
| DEDICATORIA .....   | v   |
| AGRADECIMIENTO .....  | vi  |
| ÍNDICE GENERAL .....  | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS .....  | ix  |
| RESUMEN .....   | x   |
| ABSTRACT .....  | xi  |
| CAPÍTULO I .....  | 1   |
| 1.1. Planteamiento del problema .....                                     | 1   |
| <i>1.1.1. Contextualización.</i> .....                                    | 1   |
| <i>1.1.2. Descripción del problema.</i> .....                             | 4   |
| <i>1.1.3. Formulación del problema.</i> .....                             | 5   |
| 1.2. Justificación de la investigación .....                              | 5   |
| 1.3. Delimitación de la investigación.....                                | 7   |
| 1.4. Limitaciones .....   | 8   |
| 1.5. Objetivos.....   | 8   |
| CAPÍTULO II.....  | 10  |
| MARCO TEÓRICO.....  | 10  |
| CAPÍTULO III .....  | 23  |
| PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES .....                          | 23  |
| 3.1 Hipótesis .....   | 23  |
| 3.2 Variables de investigación .....                                      | 23  |
| 3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....            | 24  |
| CAPÍTULO IV .....   | 25  |
| MARCO METODOLÓGICO .....  | 25  |
| 4.1 Ubicación geográfica .....  | 25  |
| 4.2 Diseño de la investigación.....                                       | 26  |
| 4.3 Métodos de investigación .....  | 27  |
| 4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación..... | 28  |
| 4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....          | 28  |
| 4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....      | 29  |
| 4.7 Equipos, materiales e insumos.....                                    | 30  |
| 4.8 Matriz de consistencia metodológica .....                             | 30  |

|   |    |
|---|----|
| CAPÍTULO V.....   | 32 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....                                 | 32 |
| 5.1 Presentación de resultados.....                         | 32 |
| 5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados..... | 34 |
| 5.3 Contrastación de hipótesis.....                         | 38 |
| CONCLUSIONES.....   | 44 |
| RECOMENDACIONES.....  | 45 |
| REFERENCIAS.....  | 46 |
| ANEXOS.....   | 50 |

**ÍNDICE DE TABLAS**

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Operacionalización de variables                   | 24   |
| Tabla 2: Confiabilidad de los instrumentos                 | 29   |
| Tabla 3: Matriz de consistencia metodológica               | 31   |
| Tabla 4: Nivel de productividad                            | 32   |
| Tabla 5: Nivel de satisfacción laboral                     | 33   |
| Tabla 6: Prueba de normalidad                              | 38   |
| Tabla 7: Correlación: productividad – satisfacción laboral | 39   |
| Tabla 8: Correlación: eficiencia - factores intrínsecos    | 40   |
| Tabla 9: Correlación: eficiencia - factores extrínsecos    | 41   |
| Tabla 10: Correlación: eficacia - factores intrínsecos     | 42   |
| Tabla 11: Correlación: eficacia - factores extrínsecos     | 43   |

## RESUMEN

La investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación existente entre la productividad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021. Metodología: Se hizo un estudio enmarcado en los de alcance correlacional y enfoque cuantitativo, con diseño no experimental-transversal. Se seleccionó una población-muestra donde se incluyó a 58 colaboradores de la indicada entidad pública, de quienes se recogió información aplicando la encuesta como técnica y dos cuestionarios referidos a cada variable, instrumentos evaluados en sus atributos de validación de contenido a juicio de expertos y su confiabilidad con el Alfa de Cronbach. Para el procesamiento de los datos se acudió al apoyo de la estadística descriptiva, así como, la estadística inferencial para la contrastación de hipótesis; según resultados, el 60,3% de los colaboradores evalúa la productividad en el nivel medio y en satisfacción laboral, el 53, 4% se evalúa como satisfecho, además, se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo valor fue de 0,672 y una significación asintótica de 0,000, por tanto, se aceptó  $H_1$ ; concluyéndose que si mejora la productividad, se elevará la satisfacción en los colaboradores.

**Palabras clave:** Productividad, satisfacción laboral, colaboradores.

## ABSTRACT

The research was raised as a general objective: To determine the relationship between productivity and job satisfaction in the collaborators of the Sub Regional Management Jaen, 2021. Methodology: A study framed in those of correlational scope and quantitative approach was carried out, with a design not experimental-transversal. A population-sample was selected which included 58 collaborators of the indicated public entity, from whom information was collected by applying the survey as a technique and two questionnaires referring to each variable, instruments evaluated in their content validation attributes in the opinion of experts and its reliability with Cronbach's Alpha. For data processing, the support of descriptive statistics was used, as well as inferential statistics for hypothesis testing; According to results, 60.3% of the collaborators evaluate productivity at the average level and in job satisfaction, 53.4% are evaluated as satisfied, in addition, the Spearman's Rho correlation coefficient was obtained, whose value was 0.672 and an asymptotic significance of 0.000, therefore,  $H_0$  was accepted; concluding that if productivity improves, employee satisfaction will rise.

Keywords: Productivity, job satisfaction, employees.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### 1.1.1. Contextualización.

El trabajo de investigación concentró su análisis en las variables productividad y satisfacción en el ámbito laboral, las mismas que han sido objeto de múltiples estudios, fundamentalmente, porque ambas cumplen un rol significativo en el éxito de una entidad ya sea pública como privada dado que, si los trabajadores tienen buen nivel de productividad en el desempeño de sus labores, entonces se sentirán satisfechos de la labor cumplida, asimismo, si hay satisfacción en el trabajo entonces mejorará el nivel de productividad laboral. En ese marco, se estudió la relación entre ambas variables.

Se partió de la idea que, hoy en día, la productividad constituye la principal preocupación, pero también, el problema primordial de la casi totalidad de empresas, esto porque concurren diversas circunstancias de índole interno que aquejan el rendimiento del personal y que muy pocas entidades han logrado solucionarlas. Para Velázquez (2016) los aspectos que limitan la productividad laboral en México, son: “jornadas laborales largas, escasa capacitación laboral, actividades multitareas, períodos de descanso cortos, malas condiciones laborales” (p. 29), entre otros. El estudioso señala que, si la empresa no ofrece los recursos esenciales y un ambiente de trabajo favorable, entonces se verá limitada la productividad del trabajador y de la propia empresa, además, el personal se sentirá desmotivado, insatisfecho respecto a su crecimiento profesional y disminuirá su compromiso organizacional, aspectos que confirman la relación entre las variables.

En Colombia, según el Instituto Great Place to Work (2020), es evidente el crecimiento tanto económico como social en la última década, no obstante, posee problemas en la productividad laboral, para la innovación y para la creación de valor y de innovación. En el informe emitido por la Universidad de Los Andes, esta problemática estaría afectando el desarrollo país ya que la productividad en el trabajo es el motor que impulsa el progreso, por ello, es pertinente la comparación que se hace en el sentido que en las naciones desarrolladas las empresas tienen mayor y mejor producción con la misma inversión económica y de trabajo que aquellas que se utilizan en empresas colombianas, entonces, “Colombia necesitará cinco trabajadores para hacer lo mismo que una persona en Estados Unidos” (p. 4). La causa atribuida a tal situación tiene que ver con las inadecuadas capacidades gerenciales, asimismo, a la escasa habilidad para la innovación.

Al investigar la problemática de la productividad en Bolivia, el Banco de Desarrollo de América Latina (2018), señala que en esta región no se han hecho evidentes avances correspondientes al “Producto Interno Bruto per cápita”, en contraste a lo que ha sucedido en otros contextos internacionales, esta situación es resultado del atraso en la productividad, manifestada en la limitada eficiencia para gestionar los recursos materiales y el potencial humano para generar bienes y servicios de calidad. Como lo indica esta entidad, en dicho país, “la productividad por trabajador es el 11% la de Estados Unidos, igual o menos de la mitad del promedio de 25% que exhibe América Latina”. (p. 1)

En síntesis, como lo indica Flores (2019), múltiples son los elementos que generan insatisfacción en el trabajo, dentro de los que destaca la escasa capacidad de las entidades para gestionar oportunamente las debilidades

atendiendo las demandas de su personal y aplicando estrategias y herramientas para estimular la productividad en sus trabajadores, sobre la base de que personal satisfecho tendrá buen nivel de desempeño y productividad laboral, si esto no ocurre así se presentará desmotivación, estrés laboral y otras dificultades. Para el autor la satisfacción en el trabajo está conectada con la productividad de la institución, y es que un personal satisfecho con su labor y su ambiente laboral podrá rendir más y aportar gran valor a su compromiso siendo esto primordial para el desarrollo de una organización. En tanto aumente la productividad y la satisfacción laboral, será reflejo de un trabajo cooperativo, en consecuencia, la institución asegurará su desarrollo.

A nivel de Perú, Lomas (2017) enfoca la problemática de ambas variables en un gobierno local de Tarapoto señalando que ésta se manifiesta en el alto índice de insatisfacción en el personal, asimismo, las inadecuadas relaciones interpersonales entre las diferentes unidades y áreas, igualmente, los trabajadores no disponen de los medios y herramientas para cumplir con sus obligaciones, además, la entidad pública tiene dificultades para implementar programas de capacitación y especialización para optimizar las competencias laborales de los trabajadores, en consecuencia, esta situación ha acarreado la disminución de su nivel de productividad, y, por ende, no asegura buen nivel de su satisfacción laboral, más bien por el contrario se ha generado en ellos una suerte de disgusto hacia el municipio, sintiéndose no valorados por la entidad a la que pertenecen.

Asimismo, Charaja y Mamani (2014), en su artículo científico, al asociar la satisfacción con la productividad laboral en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo en Puno, encontraron que el 65% de colaboradores de dicha entidad estatal no se consideran ni insatisfechos ni satisfechos, en tanto,

el 23% se evalúa como insatisfecho y ninguno de ellos se siente muy satisfecho; se deduce que solo un pequeño porcentaje de trabajadores se considera satisfecho. Los autores señalan que tanto los factores intrínsecos como extrínsecos de la satisfacción laboral estarían presentando debilidades, por tanto, limitando su productividad o desempeño en el trabajo, requiriéndose que los gestores de esta entidad identifiquen los nudos críticos y adoptando decisiones para superar tales limitantes.

### ***1.1.2. Descripción del problema.***

La investigación se logró llevar a cabo en el contexto de la Gerencia Sub Regional de Jaén, en calidad de órgano desconcentrado del Gobierno Regional de Cajamarca, donde la realidad respecto a la productividad y su relación con la satisfacción laboral en sus colaboradores indica que en dicha entidad pública existen debilidades en la gestión del talento humano, no se promueve el desarrollo de sus saberes, destrezas, actitudes y talentos, en consecuencia, no está asegurada su productividad laboral y, por ende, se genere en ellos satisfacción en el desempeño de sus funciones, puesto que está confirmado el hecho que entre productividad y satisfacción laboral existe una estrecha relación; además, a la fecha, no se registró información actualizada como producto de estudios realizados de allí que resultó esencial conocer el estado real de ambas categorías y, sobre todo, si es que entre ellas existe correlación alguna; tarea que la investigadora asumió con el propósito de llenar un vacío en el conocimiento mediante un estudio sistemático de la asociación entre variables, asimismo, permitió responder a la siguiente pregunta de investigación:

### **1.1.3. Formulación del problema.**

#### **Pregunta General**

¿Qué relación existe entre la productividad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021?

#### **Preguntas Auxiliares**

- ¿Qué relación existe entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021?

## **1.2. Justificación de la investigación**

La investigación se originó ante la urgencia de estudiar el comportamiento actual de las variables productividad y satisfacción laboral, en el contexto de la Gerencia Sub Regional Jaén, de igual manera, su grado de correlación existente, de allí que su justificación se hizo en base a las razones que se exponen:

### **1.2.1 Científica.**

El estudio se justifica en razón de que en la Ley 30220 – Ley Universitaria, en su artículo 48 establece que la investigación es una “función esencial y obligatoria de la universidad”, en tal sentido, en las entidades de formación universitaria se debe fomentar y realizar, con la perspectiva de producir conocimiento y desarrollar tecnologías en respuesta a las exigencias sociales; bajo esa mirada, la investigación cumplió con la finalidad de generar un nuevo conocimiento.

### **1.2.2 Técnica.**

En este aspecto, el trabajo de investigación se apoyó en los aportes y planteamientos específicos de autores clásicos de la administración como Idalberto Chiavenato, quien ha estudiado la satisfacción laboral, asimismo, la Teoría de los dos factores de Herzberg, de igual manera, cómo alcanzar la calidad total según Edward Deming. Además de lo ya señalado, el nuevo conocimiento que se generó a partir de la investigación permitirá adoptar decisiones de mejora en las variables a investigar.

### **1.2.3 Práctica.**

La investigación ejecutada sistematizó resultados alcanzados respecto a la realidad en torno a la asociación coexistente entre la productividad y la satisfacción laboral en la Gerencia Sub Regional de Jaén, entidad que fue beneficiada con el estudio ya que los hallazgos derivados serán alcanzados a quienes la gestionan a efectos de estar al tanto de su estado actual y permitirá que se adopten oportunas decisiones que ayuden a superar algunas debilidades que pudieran estar afectando a las variables seleccionadas.

#### **1.2.4 Metodológica.**

Metodológicamente, la investigación, entendida como proceso sistemático exigió a la investigadora cumplir estrictamente con los postulados del método científico y de la indagación acreditada, de allí que resultó necesario aplicar técnicas e instrumentos para operativizar el estudio, con los cuales se buscó asegurar la validez de la información contenida tanto en el diseño como en el informe de la investigación, de modo que el estudio pueda ser adoptado como referente para estudios ulteriores.

#### **1.2.5 Personal.**

En este aspecto, la justificación de la investigación se expresa en el hecho que la investigadora aplicó sus saberes y evidenció competencias investigativas necesarias para encaminar convenientemente el proceso investigativo, además, le ayudó a consolidar su formación profesional y lograr obtener el grado académico de magister.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### *Epistemológica*

La investigación abordó contenidos científicos respecto al conocimiento de la productividad como categoría en el desarrollo de las instituciones, asimismo, se revisó la literatura existente para sustentar la naturaleza de cada variable, es decir, se estableció las bases teórico conceptuales de las categorías objeto de estudio.

#### *Espacial*

El proceso investigativo se desarrolló en el contexto de la Gerencia Sub Regional de Jaén, localizada en la ciudad y provincia de Jaén, perteneciente a la zona norte de la Región Cajamarca.

### *Temporal*

El diseño, ejecución y evaluación de la investigación abarcó un periodo de doce meses entre los años 2021 y 2022.

## **1.4. Limitaciones**

La limitación más significativa encontrada en la ejecución del estudio estuvo asociada a la objetividad de las fuentes informantes para responder los cuestionarios, es decir, sus respuestas despojadas de cualquier subjetivismo, limitante que fue superada sensibilizando a los trabajadores de la entidad seleccionada para responder con objetividad y sinceridad.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo General.***

Determinar la relación existente entre la productividad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

### ***1.5.2 Objetivos específicos.***

Evaluar la relación existente entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

Evaluar la relación existente entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

Evaluar la relación existente entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

Evaluar la relación existente entre la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 *Antecedentes internacionales.*

Al revisar los estudios previos que dan sustento al estudio, se cita, en el ámbito internacional, la investigación realizada en Colombia, Salazar y Ospina (2019) en su artículo de revisión bibliográfica investigaron sobre la satisfacción laboral asociada al desempeño en el trabajo donde incluyen a la productividad como indicador del rendimiento laboral; investigación de carácter teórico; hallaron que la satisfacción laboral constituye un componente que favorece la productividad de los trabajadores, asimismo, se le considera como uno de los indicadores esenciales para el funcionamiento psicológico del potencial humano al interior de las organizaciones, de allí la exigencia que sea una tarea permanente en la agenda de trabajo de quienes gestionan las entidades.

En México, por Vargas et al. (2018), hicieron un estudio cuyo objetivo buscó determinar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de una muestra de colaboradores; se hizo una investigación de alcance exploratorio no experimental; obtuvo como resultados cuantitativos que les permitieron comprobar la hipótesis propuesta, por ello, concluyen que existe correlación significativa entre la productividad y la satisfacción laboral, además, confirmaron que el factor más álgido que impacta negativamente la productividad se relaciona con la remuneración

En Bolivia, Peralta (2017) investigó sobre la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en una muestra de profesionales en enfermería; se trata de un estudio de nivel descriptivo correlacional, cuantitativo

y diseño no experimental; los hallazgos derivados revelaron la relación directa entre las dimensiones de las variables investigadas; concluye que se obtuvo como coeficiente de correlación el valor de 0,766, ante la correlación alta y positiva se concluye que se da por aceptada la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En Ecuador, Cruz (2017) investigó la relación existente entre satisfacción laboral y su influencia en la productividad de una empresa; en el estudio se buscó asociar a las variables seleccionadas; de allí que se trata de una investigación de nivel correlacional donde se buscó comprobar las hipótesis planteadas mediante la técnica estadística; sus resultados indican que el 40% de trabajadores se evalúa en el nivel algo satisfecho, en cuanto a productividad, el 44% de los colaboradores escasamente desarrollan aportes académicos y técnicos que beneficien a la empresa; se concluye que el elemento principal para que se despliegue un ambiente laboral favorable y una producción eficiente es el potencial humano.

### **2.1.2 A nivel nacional.**

Se ubicó, en Lima, a Salinas (2020) con su estudio donde investigó cómo incide la satisfacción laboral en la productividad en una muestra de personal administrativo de un centro asistencial; estudio de tipo básico con alcance correlacional causal, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental-transversal; sus resultados le permitieron establecer que existe significativa incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en el grupo investigado; concluye señalando que se acepta la hipótesis de investigación y rechaza la hipótesis nula.

En Trujillo, se ubicó a Paredes (2020), quien investigó sobre la Satisfacción laboral y la productividad en una muestra de trabajadores del sector salud; hizo un estudio de tipo aplicada y el diseño de investigación empleado fue el descriptivo – correlacional; la satisfacción en el 75,76% de los trabajadores es de nivel medio, igual porcentaje para la productividad que se halla en un alto nivel; su conclusión: entre las dos variables estudiadas el índice de correlación fue de 0,13 lo que indica que existe una relación positiva débil entre ellas.

Igualmente, en Lima, Oshiro (2019) en su investigación trabajó las dos variables desarrolladas en el estudio, estuvo orientada a comprobar cómo influye la satisfacción laboral en la productividad dentro de un área de una universidad; fue una investigación de alcance correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo; dentro de los resultados, se halló el valor de 0,793 que indica la existencia de correlación positiva alta, por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En Huancavelica, Deza (2017) investigó sobre la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en una comunidad de piscicultores; se trata de un estudio de tipo básico con alcance correlacional; sus resultados expresan que, según el índice de correlación de Pearson se obtuvo el valor = 0,672 indicando que entre variables hay una correlación positiva moderada; el autor concluye que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, si se eleva la satisfacción laboral en los trabajadores, entonces también se elevará su productividad.

### **2.1.3 A nivel local.**

No se hallaron estudios considerando ambas variables, sin embargo, hay trabajos con una de ellas. Bautista (2019) logró identificar el nivel de

satisfacción laboral asumiendo como muestra a trabajadores del programa de asistencia alimentaria en la ciudad de Jaén, cuyo objetivo fue establecer cuál es el nivel de satisfacción en ellos; se hizo un estudio de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño transversal; sus hallazgos revelan que según la mayoría de trabajadores su Satisfacción Laboral es de nivel intermedio; concluye que entre las dimensiones hay diferencias en la apreciación de los trabajadores, lo que indica cierta indecisión en ellos.

Bardales (2019) en su investigación estructuró una estrategia de marketing a fin de optimizar la productividad en una empresa de Jaén, hacia ese logro orientó su objetivo; se trata de un estudio de alcance descriptivo y enfoque cuantitativo; sus resultados indican que el 73% de trabajadores manifiestan que la productividad debe ser más adecuada; se concluye que el ambiente laboral coexistente en la empresa Artesco S.A. es posible de mejorar para conseguir mayor identidad con la empresa en los colaboradores y con disposición para elevar su nivel de productividad.

Cubas (2018) investigó sobre la asociación de la cultura organizacional con la satisfacción laboral en una muestra de enfermeros de la ciudad de Jaén, con el objetivo de establecer el grado de correlación entre las variables; se hizo un estudio descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo; halló que para el 36,67 % de encuestados su satisfacción es de nivel bajo, además, el 53,3 % evalúa a la cultura organizacional de nivel débil; se concluye que al 95% de confianza entre estas dos variables hay correlación significativa.

## **2.2 Marco doctrinal**

### **2.2.1 Teorías que sustentan la investigación.**

#### **Teorías de la productividad**

Dentro de las teorías que explican la productividad se cuenta a:

“Teoría del establecimiento de metas”, hace referencia a que cuando el trabajador se traza una meta laboral, sabe lo que debe hacer para lograrlo, esto le exige mayor esfuerzo y dedicación, lo que se convierte en su fuente de motivación para mejorar su rendimiento, es decir, procura incrementar su desempeño realizando su trabajo con eficiencia y eficacia (Meller, 2019).

“Teoría socio técnico de Tavistock”, donde se plantea que las entidades quedan estructuradas mediante una gestión adecuada de los componentes técnicos, la infraestructura física y los métodos de trabajo, asimismo, los componentes sociales, en los cuales los individuos que poseen sus particularidades de orden físico y psicológico, establecen relaciones mutuas e interactúan a fin de lograr los objetivos estratégicos institucionales.

“Teoría Just in Time”, que en castellano significa teoría de la producción ajustada cuyo sustento esencial radica en la tecnología japonesa, con el advenimiento de las Tecnología de Información y Comunicación ha innovado absolutamente la concepción de productividad, esencialmente, en la industria automotriz, ampliando sus raíces a distintas divisiones productivas industriales. Según esta teoría toda entidad debe tener como objetivo principal la mejora continua, siendo elemental la identificación de los desaciertos y dificultades de los trabajadores para su ulterior enmienda, por ello, lo que caracteriza a esta

teoría es la calidad total, entendiéndola como una tarea imprescindible del trabajo institucional.

### **Teorías sobre la satisfacción laboral**

“Teoría de las expectativas de Vroom”, formulada por el Psicólogo Víctor H. Vroom, máximo representante de esta teoría. Según la teoría de las expectativas revela que las diferentes circunstancias cuando la persona debe elegir desarrolla en ella determinadas conductas, las mismas que se hallan apoyadas en sus propias creencias, en estos casos, el propósito principal de tales elecciones conduce a conseguir maximizar las recompensas y reducir los riesgos. Por tanto, las personas motivadas hallan las metas y estímulos como un aspecto valioso para ellas. De acuerdo a esta teoría, las personas se esfuerzan con la perspectiva de conseguir la meta propuesta; en caso de conseguirlo sucederá consecuencias y cada una de ellas adquiere un valor expreso para la persona, en consecuencia, “mientras mayor es la expectativa de la persona, mayor es el esfuerzo”. (Sánchez, 2019, p. 31)

“Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg”, llamada también “Teoría de los dos factores”, según esta teoría la satisfacción o insatisfacción del trabajador resulta de la asociación con su trabajo y las actitudes que asume frente al mismo. Como resultado de sus investigaciones, Herzberg reconoce dos tipos de factores que influyen en la satisfacción del trabajador: “Factores Intrínsecos o Motivadores”, referidos a la correspondencia empleado-trabajo, los estímulos, la realización personal, la promoción, y todo aquello que resulte estimulante en el propio empleado para el cumplimiento de su trabajo. Los “Factores

Extrínsecos”, están asociados con la gestión de la organización. las políticas, el sueldo, las relaciones interpersonales, el acompañamiento y las condiciones laborales (Vargas et al., 2019).

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 *La productividad.***

#### **Concepto**

De modo general, la productividad hace referencia al quehacer para mejorar la producción de una entidad o empresa. (Carro, 2012)

Para Sánchez y Prada (2017), en el marco organizacional, la productividad se le concibe como la relación entre las salidas que se generan y las entradas que se emplean.

Según Meller (2019) el vocablo productividad se refiere a la eficiencia con que se usa los insumos en el transcurso de la producción y evalúa qué cantidad de bienes u “output” se adquieren con un explícito conjunto de elementos productivos (esencialmente “trabajo y capital”).

Para Callata y Gonzales (2017) la productividad constituye un indicador que expresa, en qué medida se están usando adecuadamente los recursos en el proceso de producir bienes y/o servicios; entonces, establece la relación entre los recursos empleados y los productos adquiridos, proceso en el cual intervienen el recurso humano, el capital, los saberes, la energía, etc.

En síntesis, la productividad laboral es el trabajo efectivo que despliegan los trabajadores cuando cumplen su labor dentro de una organización. (Cequea et al., 2011, como se citó en Sánchez, 2019).

### **Dimensiones**

En el marco de la investigación, se asumieron como dimensiones de la variable productividad, según Castaño (2011), a la eficiencia y a la efectividad, en el entendido de que en el contexto de una entidad pública se requiere ejercer una gestión pública eficiente y efectiva, esto, porque se utilizan recursos del Estado y se tiene que responder a las demandas y exigencias de la población.

En lo concerniente a la *dimensión eficiencia*, es bueno no perder de vista que se habla de eficiencia cuando se identifica la proporción existente entre los productos y los insumos, en otras palabras, el espacio que hay entre la cantidad de insumos dada y los productos generados. En esa perspectiva, existe una creciente preocupación porque en las instituciones públicas se gestione la eficiencia considerándola como una prioridad dentro de los objetivos estratégicos de la institución. Para evaluar esta dimensión se consideraron como indicadores a: Los recursos utilizados, es decir, los insumos y calidad de los productos producidos (bienes o servicios). Cuando se habla de los recursos de la entidad se alude a los factores o elementos que abastecen a los trabajadores de los medios requeridos a fin de que logren realizar sus labores o alcanzar sus propósitos en materia de productividad (Gestión, 2021).

Respecto a la *dimensión eficacia*, según Castaño (2011) esta palabra se refiere al grado, valor o calidad en que se ejecutan las actividades y se logran los resultados planeados. En el campo de las instituciones públicas, señala el autor que las instituciones del Estado han de ser eficaces, es decir, que deben alcanzar resultados en función a su objeto social y no llevar a cabo actividades que no estén relacionadas a esta.

Como afirma Mesias (2017) este vocablo se refiere a la forma cómo se realizan las actividades o cosas, con énfasis en ejecutarlas de manera correcta a fin de alcanzar los objetivos determinados; en esa perspectiva, el concepto de eficacia se halla estrechamente emparentada con la productividad, en la medida que se realice un trabajo eficaz, se asegurará el logro de las metas planteadas por una institución. Con la finalidad de alcanzar la eficacia, las instituciones implantan reglas, procedimientos y estrategias a efecto de maximizar el uso de los recursos y los esfuerzos encaminados a responder a los intereses de la entidad.

La evaluación de esta dimensión descansó en los indicadores: Logro de los objetivos propuestos, resultados obtenidos. Para que haya eficacia en el trabajador se requiere lograr los objetivos o metas institucionales, es decir los propósitos ya establecidos que guían el desarrollo de la entidad. Los resultados se refieren al producto que se obtiene luego de ejecutarse todos los procesos institucionales (Lomas, 2017).

### 2.3.2 *La satisfacción laboral*

#### **Concepto**

Dentro de los múltiples conceptos de satisfacción laboral destacan: Márquez (2011) para quien constituye la actitud habitual de una persona respecto a su empleo, agrega el autor que es la postura que exterioriza el trabajador en referencia a su trabajo, asimismo, se relaciona con los valores que el empleado ha logrado desarrollar en el lugar donde trabaja.

Para Álvarez (2018), se le concibe como la disposición emocional o psíquica, que encierra procesos cognitivos y afectivos de la personalidad a apreciar como “motivante” la repercusión de una serie de elementos concurrentes en la acción laboral y su entorno, encaminada esencialmente a satisfacer necesidades específicas.

En palabras de Paris (2011, citado por Paredes, 2020) los colaboradores mayormente satisfechos son aquellos que manifiestan un nivel alto de productividad, se aprecian contentos con el cargo que desempeñan o con el puesto donde les corresponde laborar, manifestando reserva y autonomía en las decisiones a cumplir; hechos que incrementan cotidianamente su superación profesional.

#### **Dimensiones**

Las dimensiones que se desprenden de la satisfacción laboral, según Fuentes (2012) pueden agruparse en dos: Satisfacción con los factores intrínsecos y la satisfacción con los factores extrínsecos.

En lo relacionado a la satisfacción con los factores intrínsecos, dimensión que comprende los elementos que atañen directamente al trabajador, con sus propias destrezas y experiencias, con la autonomía o independencia de la que goza, asimismo, con la oportunidad para hacer lo que le gusta o sabe hacer, con la responsabilidad que su función exige. Bajo esa perspectiva, al momento de seleccionar el personal se debe tener presente la adaptación posible del trabajador a su puesto. Esta dimensión se evaluó considerando como indicadores a: Motivación personal, habilidades personales.

La motivación personal está asociada al impulso y el entusiasmo propios que permiten conseguir algo sin el apoyo, influencia o supervisión de otras personas. Por su parte, las habilidades personales se refieren a aquellas que tipifican a una persona ya sea en su vida profesional y personal, a través de ellas se reconoce y recuerda a una persona (Meller, 2019).

Referente a la *satisfacción con los factores extrínsecos* son aquellos que existen al interior de la institución y que pueden favorecer o desfavorecer la satisfacción del cliente interno o trabajador. Dentro de esos aspectos internos existentes en la institución, que se asumirán como indicadores para evaluar esta dimensión de la satisfacción laboral: las condiciones de trabajo, la naturaleza del trabajo en sí, la remuneración, la promoción interna. Las condiciones de trabajo se refieren a todos aquellos aspectos que afectan o impactan en el empleado, por ejemplo: iluminación, ventilación, infraestructura, etc. La naturaleza del trabajo, tiene que ver con las características y particularidades que poseen las labores a cumplir por el trabajador. La remuneración es el sueldo que percibe el trabajador en recompensa por el trabajo que realiza, este indicador resulta muy estimulante para la productividad laboral. La promoción interna, se refiere a la posibilidad

que brinda la entidad para que el trabajador ascienda en los puestos jerárquicos, también es un indicador estimulante (Oshiro, 2019).

#### 2.4 Definición de términos básicos

- **Competitividad:** En el campo empresarial, se refiere a la capacidad de una entidad o empresa para conseguir una rentabilidad óptima en relación a la que posee la competencia (Roldán, 2016).
- **Competitividad empresarial:** Constituye la capacidad para proveer de productos y servicios en términos de mayor eficiencia y eficacia frente a la competencia (Vargas, 2014).
- **Desempeño laboral:** Se refiere al rendimiento reflejado o evidenciado en un trabajador cuando le corresponde cumplir con las funciones o actividades que le corresponden, según su puesto; según el desempeño, se evalúa si el personal es apto o no para el cargo establecido (Questionpro, 2020).
- **Eficacia:** Está referido al nivel de obtención de objetivos y metas. Por tanto, hace halla relacionada con la capacidad que se tiene para alcanzar lo propuesto (Gestión, 2021).
- **Eficiencia:** Constituye la correspondencia entre los recursos empleados en la ejecución de un bien o servicio y los logros alcanzados con ellos (Gestión, 2021).
- **Factor intrínseco:** Son los factores primordiales para el ser humano, son de carácter interno o que desde el interior condicionan el actuar o sentir de la persona, específicamente, les genera satisfacción o insatisfacción (Callata y Gonzales, 2017).

- **Factor extrínseco:** Son los factores de carácter externo o que desde el exterior condicionan al ser humano, específicamente, les genera satisfacción o insatisfacción (Callata y Gonzales, 2017).
- **Motivación laboral:** Constituye un factor esencial para la sociedad, se refiere a cuando el trabajador es capaz de interactuar y conseguir satisfacción propia, pues él mismo encuentra desafíos y pone en acción sus capacidades y facultades (Charaja y Mamani, 2014).
- **Productividad:** Se le considera como una disposición económica que deduce cuántos servicios o bienes “se han producido por cada factor utilizado durante un periodo determinado” (Sevilla, 2016).
- **Satisfacción laboral:** Se le concibe como el estado emocional positivo o agradable que resulta de la práctica cotidiana del trabajo (Apéstegui, 2018).

## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1 *Hipótesis General*

Existe relación positiva entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

##### 3.1.2 *Hipótesis Específicas*

H.E.1: Existe relación positiva entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

H.E.2: Existe relación positiva entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

H.E.3: Existe relación positiva entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

H.E.4: Existe relación positiva entre la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

#### 3.2 Variables de investigación

**Variable 1: Satisfacción laboral**

**Variable 2: Productividad**

### 3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

| VARIABLES                                   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                                      | INDICADORES  | TÉCNICA E INSTRUMENTOS   |
|---|--|--|--|--|--------------------------|
| <b>VARIABLE 1:<br/>Productividad</b>        | Constituye un indicador que expresa, en qué medida se están usando adecuadamente los recursos en el proceso de producir bienes y/o servicios; entonces, establece la relación entre los recursos empleados y los productos adquiridos. (Callata y Gonzales, 2017)            | Se evaluó mediante un cuestionario, considerando sus dimensiones: Eficiencia y eficacia  | <b>Eficiencia</b>                                | Cantidad de recursos utilizados<br>Calidad de los productos producidos                                     | Encuesta<br>Cuestionario |
|   |  |  | <b>Eficacia</b>                                  | Logro de los objetivos propuestos<br>Resultados obtenidos.   |                          |
| <b>VARIABLE 2:<br/>Satisfacción laboral</b> | Constituye la actitud habitual de una persona respecto a su empleo, además, es la postura que exterioriza el trabajador en referencia a su trabajo, asimismo, se relaciona con los valores que el empleado ha logrado desarrollar en el lugar donde trabaja. (Márquez, 2011) | Se evaluó mediante un cuestionario, considerando sus dimensiones: Satisfacción con los factores intrínsecos y factores extrínsecos | <b>Satisfacción con los factores intrínsecos</b> | Motivación personal<br>Habilidades personales  | Encuesta<br>Cuestionario |
|   |  |  | <b>Satisfacción con los factores extrínsecos</b> | Las condiciones de trabajo<br>La naturaleza del trabajo en sí<br>La remuneración<br>La promoción y ascenso |                          |

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1 Ubicación geográfica

Como se indicó inicialmente, la investigación se realizó en el ámbito institucional de la Gerencia Sub Regional de Jaén (GSRJ), entidad pública dependiente del Gobierno Regional de Cajamarca, que empieza su funcionamiento hacia el año 1977, bajo la denominación de “MICRO REGIÓN NORTE JAÉN”, asumiendo como espacio territorial las provincias de Jaén y San Ignacio en el Departamento de Cajamarca; inicialmente operaba con una limitada cantidad de personal, quienes se abocaban a la ejecución de trabajos de infraestructura sectorial.

Hacia 1990 adopta la denominación “DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE DESARROLLO JAÉN-SAN IGNACIO-BAGUA-UTCUBAMBA Y SEGUNDO SECTOR DE CUTERVO”.

Después de muchos años de vida institucional, hacia el 2002 se promulga “la Ley N° 27867 Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales”, además, en su reglamentación se define la estructura organizativa del “GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA”, estableciendo como órgano descentralizado a la “GERENCIA SUB REGIONAL JAÉN”, determinándose su competencia en las provincias de Jaén - San Ignacio del departamento de Cajamarca.

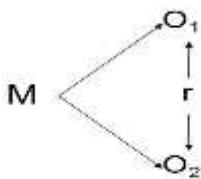
## 4.2 Diseño de la investigación

De acuerdo a lo señalado por Hernández et al. (2014), la investigación adoptó alcance correlacional porque fundamentalmente se orientó a determinar la relación existente entre las variables seleccionadas, dicho de otro modo, indica el grado de asociación o relación existe entre ellas; específicamente, en el estudio se buscó conocer si entre la productividad y la satisfacción laboral existe correlación.

De manera general, al hablar del diseño es tener que referirse a la delineación o bosquejo del procedimiento a seguir para realizar o afrontar una tarea, tal y como lo señala Arias (2012), la palabra diseño indica el plan o táctica que el investigador adopta con la finalidad de agenciarse de la información que requiere para dar respuesta a la pregunta principal de la investigación.

El diseño que se utilizó es el denominado “no experimental” ya que no se presentó ninguna variable estímulo para hacer cambiar a la otra; es decir, que no hubo manipulación intencionada de las variables, la tarea consistió básicamente en recolectar indagación de las variables sin alterar su estado natural. Además, el diseño adoptó la denominación de transversal debido a que los datos se consiguieron en un período de tiempo distinguido como único. (Hernández et al., 2014)

El diseño seleccionado se esquematizó del modo siguiente:



Dónde:

M = Muestra (trabajadores de la GSRJ)

O<sub>1</sub> = Observación de la variable productividad

O<sub>2</sub> = Observación de la variable satisfacción laboral

r = Relación entre variables

### 4.3 Métodos de investigación

La investigación concretizada se enmarcó en las exigencias del método científico, además, incluyó el uso de los métodos teóricos siguientes:

- **Método analítico - sintético:** según el cual se examinaron cada uno de los elementos de la realidad a investigar, específicamente, en lo concerniente a la productividad y satisfacción laboral del personal de la GSRJ, luego, en base a dicho análisis se desprendieron resultados e ideas centrales con las cuales se concluyó el estudio, en relación a la existencia de relación entre las variables.
- **Método inductivo - deductivo:** este método complementó la inducción con la deducción, pues se evaluó situaciones y hechos de índole específico o particular de la realidad objeto de estudio, finalmente, se arribó a formular enunciados o postulados de carácter general, tanto a la productividad el estudio se inició con la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas de carácter general.

#### **4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación**

La población es concebida como la cantidad general de los sujetos materia de investigación que presentan particularidades comunes y a ella es que se exhibirán los resultados del estudio, además, “quedan determinados temporal y espacialmente” como afirman Ñaupas et al. (2013).

En el contexto de la investigación prevista, la población estuvo integrada por la totalidad de colaboradores de la Gerencia Sub Regional de Jaén, que, suman en general es de 58 unidades de análisis.

Se asumió como criterios de inclusión: Personal de la GSRJ que esté laborando en la institución sean contratados o nombrados, entonces, no se excluyó a ningún trabajador.

La muestra se tipificó como censal o poblacional ya que se trabajó con el 100% de trabajadores, es decir, estuvo conformada por los 58 trabajadores.

Como unidad de análisis se consideró a la entidad pública Gerencia Sub Regional de Jaén y como unidades de observación se asumió a cada uno de los trabajadores incluidos en la muestra.

La unidad de observación, lo constituyeron cada uno de los ítems de los dos instrumentos de recojo de datos

#### **4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

Para asegurar el acopio de información se utilizó como técnica la encuesta con sus respectivos instrumentos, dos cuestionarios, fueron de respuesta cerrada con opciones de respuesta múltiples y escala tipo Likert. Uno de ellos sirvió para

evaluar la productividad y el otro la satisfacción laboral. Se verificó su validez y confiabilidad; la validez de contenido se determinó mediante juicio de expertos con grado de maestría; la confiabilidad se calculó mediante la prueba piloto y la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach.

**Tabla 2**

*Confiabilidad de los instrumentos*

| <b>Variable</b>      | <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Productividad        | ,893                    | 16                    |
| Satisfacción laboral | ,876                    | 16                    |

Los datos de la Tabla 2 indican que las valoraciones del coeficiente de confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach para ambas variables superan el valor mínimo admisible de 0,70, en tal razón, los cuestionarios tienen confiabilidad alta o fuerte, por ende, podían ser aplicados.

#### **4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Se utilizó la técnica estadística pues el procesamiento de los datos acopiados se hizo mediante el uso del software estadístico SPSS 23. Los datos obtenidos se presentaron en tablas y figuras. El análisis de la información lograda se hizo en base a los objetivos específicos y las hipótesis planteadas, dichos hallazgos se interpretaron en función al marco teórico, asimismo, se realizó la contrastación de hipótesis dado que se trató de una investigación correlacional; finalmente, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

#### **4.7 Equipos, materiales e insumos**

Para la ejecución del trabajo de investigación fue necesario contar con el equipo de cómputo (computadora y laptop) con sus respectivos accesorios, de igual manera, una impresora láser.

Los recursos materiales incluyeron a los materiales de escritorio como papel, lapiceros, entre otros

Los insumos requeridos fueron: Tinta de impresora

#### **4.8 Matriz de consistencia metodológica**

**Tabla 3***Matriz de consistencia metodológica***Título:** Relación entre productividad y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021

| Problema  | Objetivos   | Hipótesis   | Variables  | Dimensiones   | Indicadores  | Metodología de la Investigación  |
|---|---|---|--|---|--|--|
| <p><b>Problema principal</b><br/>¿Qué relación existe entre la productividad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021?</p> <p><b>Problemas secundarios</b><br/>a. ¿Qué relación existe entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021?<br/>b. ¿Qué relación existe entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021?<br/>c. ¿Qué relación existe entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021?<br/>d. ¿Qué relación existe entre la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021?</p> | <p><b>Objetivo General:</b><br/>Determinar la relación existente entre la productividad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b><br/>a. Evaluar la relación existente entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.<br/>b. Evaluar la relación existente entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.<br/>c. Evaluar la relación existente entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.<br/>d. Evaluar la relación existente entre la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.</p> | <p><b>Hipótesis principal</b><br/>Existe relación positiva entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b><br/>H.E.1: Existe relación positiva entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.<br/>H.E.2: Existe relación positiva entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.<br/>H.E.3: Existe relación positiva entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.<br/>H.E.4: Existe relación positiva entre la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.</p> | <p><b>Productividad</b></p> <p><b>Satisfacción laboral</b></p> | <p><b>Eficiencia</b></p> <p><b>Eficacia</b></p> <p><b>Satisfacción con los factores intrínsecos</b></p> <p><b>Satisfacción con los factores extrínsecos</b></p> | <p>Cantidad de recursos utilizados<br/>Calidad de los productos producidos<br/>Logro de los objetivos propuestos<br/>Resultados obtenidos.<br/>Motivación personal<br/>Habilidades personales<br/>Las condiciones de trabajo<br/>Naturaleza del trabajo en sí<br/>La remuneración<br/>La promoción y ascenso</p> | <p><b>Tipo de Investigación:</b><br/>Básica - nivel correlacional – enfoque cuantitativo. Se buscó determinar la relación que existe entre las variables seleccionadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)<br/><b>Diseño de investigación:</b> Se asumió diseño no experimental y transversal. (Hernández, et al., 2014)</p>  <p><b>Población y muestra</b><br/><b>Población:</b> La integraron 58 unidades de análisis.<br/><b>Muestra:</b> Estuvo integrada por 58 trabajadores<br/><b>Técnicas e instrumentos:</b><br/><b>Técnica:</b> La encuesta<br/><b>Instrumentos:</b> Dos cuestionarios: Para evaluar la productividad y la satisfacción laboral</p> |

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Presentación de resultados

**Tabla 4**

*Nivel de productividad en la Gerencia Sub Regional de Jaén, Cajamarca – 2021*

| Nivel | Dimensiones    |      |                |      | Productividad  |      |
|-------|----------------|------|----------------|------|----------------|------|
|       | Eficiencia     |      | Eficacia       |      | f <sub>i</sub> | %    |
|       | f <sub>i</sub> | %    | f <sub>i</sub> | %    |                |      |
| Baja  | 2              | 3,4  | 2              | 3,4  | 2              | 3,4  |
| Media | 35             | 60,3 | 33             | 56,9 | 35             | 60,3 |
| Alta  | 21             | 36,3 | 23             | 39,7 | 21             | 36,3 |
| TOTAL | 58             | 100  | 58             | 100  | 58             | 100  |

Nota: Base datos cuestionario para evaluar la productividad en la Gerencia Sub Regional de Jaén

#### **Análisis e interpretación:**

La Tabla 4 muestra los resultados obtenidos sobre la variable productividad en la Gerencia Sub Regional de Jaén (GSRJ), el 3,4% de los colaboradores presenta productividad baja, el 60,3% media y el 36,3%, alta. Según dimensión eficiencia, el 3,4% posee nivel bajo, el 60,3% media y el 36,3% alta. En la dimensión eficacia, el 3,4% también tiene nivel bajo, nivel medio el 56,9%, en tanto 39,7% alta eficacia. Estos resultados indican que en la GSRJ hace falta fortalecer la productividad, es decir, la capacidad del personal para optimizar la cantidad de recursos utilizados, así como, la calidad de los productos producidos, promoviendo acciones para mejorar el desempeño del personal y asegurar el logro de los objetivos estratégicos, con la perspectiva de obtener mejores resultados.

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción laboral en la Gerencia Sub Regional de Jaén, Cajamarca – 2021.*

| NIVEL                   | Dimensiones                               |      |   |      | Satisfacción laboral |      |
|-------------------------|---|------|---|------|----------------------|------|
|                         | Satisfacción con los factores intrínsecos |      | Satisfacción con los factores extrínsecos |      | f <sub>i</sub>       | %    |
|                         | f <sub>i</sub>                            | %    | f <sub>i</sub>                            | %    |                      |      |
| Insatisfecho            | 2   | 3,4  | 2   | 3,4  | 2                    | 3,4  |
| Medianamente satisfecho | 27  | 46,6 | 24  | 41,4 | 25                   | 43,1 |
| Satisfecho              | 29  | 50,0 | 32  | 55,2 | 31                   | 53,4 |
| TOTAL                   | 58  | 100  | 58  | 100  | 58                   | 100  |

Nota: Base datos cuestionario para evaluar la satisfacción laboral en la Gerencia Sub Regional de Jaén

### **Análisis e interpretación:**

La Tabla 5 contiene los resultados correspondientes a la valoración de la satisfacción laboral y sus dimensiones. Se aprecia que, en la Dimensión Satisfacción con los factores intrínsecos, el 3,4% se ubica en el nivel insatisfecho, 46,6% en nivel medianamente satisfecho, mientras que el 50% en nivel satisfecho. En la Dimensión Satisfacción de los factores extrínsecos un 3,4% presenta nivel insatisfecho, 41,4% medianamente satisfecho y 55,2% nivel satisfecho. En relación a la evaluación de la Satisfacción laboral de los colaboradores se aprecia que un 3,4% se siente insatisfecho, el 43,1% medianamente satisfecho y 53,4% satisfecho. Según los resultados descritos se puede afirmar que la mayoría de colaboradores se sienten satisfechos con los factores internos y externos de su centro de trabajo, es decir, poseen un estado de bienestar personal en relación a su desempeño en la institución.

## 5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

La investigación focalizó su interés en dos variables trascendentes en el ámbito laboral y funcionamiento de las entidades, específicamente, públicas; una de ellas la productividad en el ejercicio de un trabajo y, la otra, la satisfacción laboral, además, se apuntaló a conocer la relación existente entre ellas, partiendo de la premisa una realidad comprobada, si una organización cuenta con trabajadores satisfechos éstos aumentarán su productividad, no así en aquellas en las que sus trabajadores se sienten insatisfechos, como lo indica Cruz (2017), los resultados de múltiples estudios respaldan la estrecha relación entre la productividad y la satisfacción laboral; bajo esa perspectiva el estudio se planteó como objetivo general determinar la relación existente entre estas variables, desde la percepción de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén.

Previo al logro de este objetivo fue necesario conocer el estado actual de cada variable de allí que al examinar los resultados se encontró que, concerniente a la productividad, el 60,3% de los colaboradores se ubica en el nivel medio; este resultado indica que en la GSRJ hace falta fortalecer la productividad, es decir, la capacidad del personal para que sus trabajadores eleven la calidad de los bienes y servicios que brindan utilizando la menor cantidad de recursos institucionales, cumplir este cometido implica que esta entidad pública promueva acciones orientadas a mejorar el desempeño del personal y asegurar el logro de los objetivos estratégicos, con la perspectiva de conseguir el desarrollo institucional. Este hallazgo en la investigación guarda concordancia con la metodología y los resultados del estudio de Paredes (2020), quien igualmente investigó sobre la relación entre satisfacción laboral y productividad, halló que la productividad en el 75,76% de los trabajadores es de nivel alto e igual porcentaje para la satisfacción

laboral que se halla en nivel medio. De igual manera, hay cierta concordancia con los resultados alcanzados por Bardales (2019) los mismos que indican: el 73% de trabajadores manifiestan que la productividad debe ser más adecuada, requiriéndose mejorarla para conseguir mayor identidad con la empresa en los colaboradores y con disposición para elevar su nivel de productividad.

En cuanto al estado de la variable satisfacción laboral, se encontró que el 53,4% se evalúa como satisfecho; este resultado conduce a afirmar que la mayoría de colaboradores se sienten satisfechos con los factores internos y externos de su centro de trabajo, es decir, poseen un estado de bienestar personal en relación a su desempeño en la institución. Dicho hallazgo tiene cierta concordancia con el obtenido por Cruz (2017) quien investigó la relación existente entre satisfacción laboral y su influencia en la productividad de una empresa; halló que el 40% de trabajadores se evalúa en el nivel algo satisfecho, en cuanto a productividad, el 44% de los colaboradores escasamente desarrollan aportes académicos y técnicos que beneficien a la empresa, por ello, se acepta su conclusión en el sentido que el elemento principal para que se despliegue un ambiente laboral favorable y una producción eficiente es el potencial humano. Además, los resultados obtenidos no concuerdan con los del estudio de Cubas (2018) quien halló que para el 36,67% de encuestados su satisfacción es de nivel bajo, indicando que esta situación podría estar afectando los diferentes procesos institucionales, sobre todo aquellos directamente relacionados con la productividad y el desarrollo institucional.

Como se indicó inicialmente, el proceso investigativo se orientó a establecer cuán relacionadas se hallaban las variables, al examinar los resultados de la correlación se encontró la existencia de correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre productividad y satisfacción laboral, además, se obtuvo el coeficiente de

correlación de Rho de Spearman, cuyo valor fue de 0,672 y una significación asintótica de 0,000, por tanto, se aceptó  $H_1$ , valores que conducen a afirmar la evidente relación positiva moderada entre ambas variables, indicando que, si mejora la productividad, entonces se elevará la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional de Jaén. Este resultado guarda similitud con el hallazgo de Deza (2017) quien al investigar sobre la relación entre la satisfacción laboral y la productividad obtuvo el valor = 0,672 indicando que entre variables hay una correlación positiva moderada; el autor concluye que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, si se eleva la satisfacción laboral en los trabajadores, entonces también se elevará su productividad.

Igualmente, al comparar los resultados con lo que obtuvo Paredes (2020), se encuentra una gran diferencia en lo que corresponde al índice de correlación pues el investigador encontró que entre las dos variables estudiadas el índice de correlación fue de 0,13 lo que indica que existe una relación positiva débil entre ellas. También no concuerdan con los hallazgos de Oshiro (2019) en su investigación de alcance correlacional, dentro de los resultados, halló el valor de 0,793 que indica la existencia de correlación positiva alta, a diferencia de la correlación positiva moderada establecidas en la investigación.

Los hallazgos y afirmaciones se respaldan en los aportes de la teoría de la producción ajustada cuyo sustento esencial radica en la tecnología japonesa, según la cual toda entidad debe tener como objetivo principal la mejora continua, siendo elemental la identificación de los desaciertos y dificultades de los trabajadores para su ulterior enmienda, por ello, lo que caracteriza a esta teoría es la calidad total, entendiéndola como una tarea imprescindible del trabajo institucional, donde la

satisfacción y la productividad laboral son componentes clave. De igual manera, se fundamenta en la Teoría de las expectativas cuyo principal planteamiento indica que las personas motivadas hallan las metas y estímulos como un aspecto valioso para ellas, además, de acuerdo a esta teoría, las personas se esfuerzan con la perspectiva de conseguir la meta propuesta; en caso de conseguirlo sucederá consecuencias y cada una de ellas adquiere un valor expreso para la persona, en consecuencia, “mientras mayor es la expectativa de la persona, mayor es el esfuerzo”. (Sánchez, 2019)

Finalmente, los resultados alcanzados permiten rescatar las afirmaciones de Ospina (2019) quien en su artículo de revisión bibliográfica donde investigó sobre la satisfacción laboral asociada al desempeño en el trabajo donde incluyen a la productividad como indicador del rendimiento laboral; llega a la conclusión que la satisfacción laboral constituye un componente que favorece la productividad de los trabajadores, asimismo, se le considera como uno de los indicadores esenciales para el funcionamiento psicológico del potencial humano al interior de las organizaciones, de allí la exigencia que sea una tarea permanente en la agenda de trabajo de quienes gestionan las entidades.

### 5.3 Contrastación de hipótesis

Como cuestión previa a la verificación de la correlación entre variables fue indispensable examinar la distribución de los datos, mediante la Prueba de Normalidad, la misma que se determinó utilizando el test de Kolmogorov - Smirnov, debido a que el tamaño de la muestra fue mayor a 50 elementos.

Hipótesis nula ( $H_0$ ) : La distribución aleatoria de la variable no tiene distribución normal.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) : La distribución aleatoria de la variable es una distribución normal.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos en las variables Productividad y Satisfacción laboral.*

| <b>Test de Kolmogorov-Smirnov</b>            | <b><i>Productividad</i></b> | <b><i>Satisfacción laboral</i></b> |
|--|-----------------------------|------------------------------------|
| N  | 58                          | 58                                 |
| Estadístico                                  | ,215                        | ,160                               |
| Gl.  | 58                          | 58                                 |
| Sig. asintótica. (bilateral)                 | ,000                        | ,001                               |
| a. Corrección de significación de Lilliefors |                             |                                    |

Asumiendo como  $H_0$ , que los datos de la población están distribuidos normalmente, se observa que el valor de la Significación Asintótica es menor de 0,05, para las variables productividad y satisfacción laboral, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se asume que la distribución de datos en ambas variables no sigue una distribución normal, en tal razón, se utilizó una prueba no paramétrica con el coeficiente de correlación de Spearman.

\*Resultados de la correlación entre la productividad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

$H_i$ : Existe relación positiva entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

$H_0$ : No existe relación positiva entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

**Tabla 7**

*Correlación entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.*

|                                 |                             | <i>Productividad</i> | <i>Satisfacción<br/>laboral</i> |
|---------------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------|
| <i>Productividad</i>            | <b>CORRELACIÓN</b>          |                      |                                 |
|                                 | Correlación Rho de Spearman | 1,000                | ,672**                          |
|                                 | Sig. (bilateral)            | .                    | 0,000                           |
|                                 | N                           | 58                   | 58                              |
| <i>Satisfacción<br/>laboral</i> | Correlación Rho de Spearman | ,672**               | 1,000                           |
|                                 | Sig. (bilateral)            | 0,000                | .                               |
|                                 | N                           | 58                   | 58                              |

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Según información consignada en la Tabla 7, existe correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre productividad y satisfacción laboral. Al efectuar la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, tiene un valor de 0,672 y una significación asintótica de 0,000, por tanto, se acepta  $H_i$ . Además, considerando los valores de la significación observada y del valor del estadístico calculado, es razón para asumir la existencia de una relación positiva moderada entre ambas variables, indicando que, si mejora la productividad, entonces se elevará la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional de Jaén.

\*Resultados de la correlación entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

H<sub>i</sub>: Existe relación positiva entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021

**Tabla 8**

*Correlación entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021*

| CORRELACIÓN                           |                             | <i>Eficiencia de la productividad</i> | <i>Factores intrínsecos</i> |
|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| <i>Eficiencia de la productividad</i> | Correlación Rho de Spearman | 1,000                                 | ,589**                      |
|                                       | Sig. (bilateral)            | .                                     | 0,000                       |
|                                       | N                           | 58                                    | 58                          |
| <i>Factores intrínsecos</i>           | Correlación Rho de Spearman | ,589**                                | 1,000                       |
|                                       | Sig. (bilateral)            | 0,000                                 | .                           |
|                                       | N                           | 58                                    | 58                          |

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Según resultado de la Tabla 8, los datos muestran la correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre la dimensión eficiencia de la productividad y la dimensión satisfacción con los factores intrínsecos. Según la prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, tiene un valor de 0, 589 y una probabilidad asociada de 0,000; en consecuencia, se acepta H<sub>i</sub>. Considerando el nivel de significación observado y el valor calculado del estadístico, se asume que existe relación positiva moderada entre ambas variables, deduciéndose que, a mayor eficiencia en la productividad, mayor será la satisfacción laboral del colaborador de la GSRJ con los factores intrínsecos, o, a mayor satisfacción del colaborador, mayor será su eficiencia en el trabajo.

\*Resultados de la correlación entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

Hi: Existe relación positiva entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

**Tabla 9**

*Correlación entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.*

|  | <b>CORRELACIÓN</b>             | <b><i>Eficiencia de la<br/>productividad</i></b> | <b><i>Factores<br/>extrínsecos</i></b> |
|--|--------------------------------|--|--|
| <b><i>Eficiencia de<br/>la<br/>productividad</i></b> | Correlación Rho de<br>Spearman | 1,000  | ,650**                                 |
|  | Sig. (bilateral)               | .  | 0,000                                  |
|  | N                              | 58   | 58                                     |
| <b><i>Factores<br/>extrínsecos</i></b>               | Correlación Rho de<br>Spearman | ,650**   | 1,000                                  |
|  | Sig. (bilateral)               | 0,000  | .                                      |
|  | N                              | 58   | 58                                     |

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Los datos de la Tabla 9 indican la correlación significativa al nivel 0,01 entre las dimensiones eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral. Según la prueba de hipótesis, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de 0,650, con una significación asintótica de 0,001, aceptándose la Hi. Considerado que esta probabilidad y el valor calculado del estadístico, se asume que existe relación positiva moderada entre ambas variables, infiriéndose que, a mayor eficiencia en la productividad, habrá mayor satisfacción del colaborador de la GSRJ con los factores extrínsecos.

\*Resultados de la correlación entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

H<sub>i</sub>: Existe relación positiva entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021

**Tabla 10**

*Correlación entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021*

| <b>CORRELACIÓN</b>                         |                             | <b><i>Eficacia de la productividad</i></b> | <b><i>Factores intrínsecos</i></b> |
|--|-----------------------------|--|------------------------------------|
| <b><i>Eficacia de la productividad</i></b> | Correlación Rho de Spearman | 1,000                                      | ,515**                             |
|  | Sig. (bilateral)            | .  | 0,000                              |
|  | N                           | 58   | 58                                 |
| <b><i>Factores intrínsecos</i></b>         | Correlación Rho de Spearman | ,515**                                     | 1,000                              |
|  | Sig. (bilateral)            | 0,000                                      | .                                  |
|  | N                           | 58   | 58                                 |

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Los datos de la Tabla 10 muestran la correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos. Desarrollada la prueba de hipótesis, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de 0,515, con una significación asintótica de 0,000, por tanto, se acepta H<sub>i</sub>. Considerando el valor de la significación asintótica y el valor calculado del estadístico, se asume que existe relación positiva moderada entre ambas variables, infiriéndose que, a mayor eficacia en la productividad, mayor será la satisfacción de los colaboradores de la GSRJ con los factores intrínsecos.

\*Resultados de la correlación entre la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

H<sub>i</sub>: Existe relación positiva entre la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.

**Tabla 11**

*Correlación la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021.*

| <b>CORRELACIÓN</b>                  |                             | <i>Eficacia de la productividad</i> | <i>Factores extrínsecos</i> |
|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| <i>Eficacia de la productividad</i> | Correlación Rho de Spearman | 1,000                               | ,569**                      |
|                                     | Sig. (bilateral)            | .                                   | 0,000                       |
|                                     | N                           | 58                                  | 58                          |
| <i>Factores extrínsecos</i>         | Correlación Rho de Spearman | ,569**                              | 1,000                       |
|                                     | Sig. (bilateral)            | 0,000                               | .                           |
|                                     | N                           | 58                                  | 58                          |

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Los datos de la Tabla 8 muestran la correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre eficacia de la productividad y satisfacción con los factores extrínsecos, en los colaboradores. Según la prueba de hipótesis, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de 0,569, con una significación asintótica de 0,001, en tal razón, se acepta H<sub>i</sub>. Considerado estos valores se asume la existencia de una relación positiva moderada en ambas variables, quiere decir que, a mayor eficacia en la productividad, mayor será la satisfacción con los factores extrínsecos en los colaboradores de la GSRJ.

## CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general, se determinó la relación existente entre la productividad y la satisfacción laboral, el coeficiente de correlación Rho de Spearman asumió el valor de 0,672, en tal razón, existe relación positiva moderada entre ambas variables, indicando que, si mejora la productividad, entonces se elevará la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional de Jaén.
2. Entre la eficiencia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral, según el Rho de Spearman equivalente a 0,589, existe relación positiva moderada entre las dimensiones, deduciéndose que, a mayor eficiencia en la productividad, mayor será la satisfacción laboral del colaborador de la GSRJ con los factores intrínsecos de la productividad.
3. Entre la eficiencia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, según el Rho de Spearman equivalente a 0,650, existe relación positiva moderada entre las dimensiones, infiriéndose que, a mayor eficiencia en la productividad, habrá mayor satisfacción laboral del colaborador de la GSRJ con los factores extrínsecos de la productividad.
4. Entre la eficacia de la productividad y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral, según el Rho de Spearman equivalente a 0,515, existe relación positiva moderada entre ambas dimensiones, infiriéndose que, a mayor eficacia en la productividad, mayor será la satisfacción laboral de los colaboradores de la GSRJ con los factores intrínsecos de la productividad.
5. Entre la eficacia de la productividad y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, según el Rho de Spearman, con valor = a 0,569, existe una relación positiva moderada entre las dimensiones; se concluye que, a mayor eficacia en la productividad, mayor será la satisfacción con los factores extrínsecos en los colaboradores de la GSRJ.

## RECOMENDACIONES

1. Las autoridades de la Gerencia Sub Regional de Jaén deben implementar estrategias adecuadas a fin de elevar el nivel de productividad laboral en la entidad a efecto de que se incremente su grado de satisfacción en el trabajo, sobre todo, porque ambas variables se hallan correlacionadas.
2. El responsable de la gestión del potencial humano de la Gerencia Sub Regional de Jaén debe elevar la eficiencia en el trabajo, incluyendo en sus instrumentos de gestión programas de capacitación continua para los colaboradores con la finalidad de mejorar los factores intrínsecos de su satisfacción laboral (motivación y sus habilidades personales).
3. El responsable de la gestión administrativa de la Gerencia Sub Regional de Jaén debe incrementar la eficiencia de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones, mejorando los factores extrínsecos de su satisfacción laboral (infraestructura institucional y condiciones de trabajo).
4. El responsable de la gestión del potencial humano de la Gerencia Sub Regional de Jaén debe promover la eficacia en el trabajo de los colaboradores para su correspondiente satisfacción laboral con los factores intrínsecos, implementando el enfoque de la gestión por resultados, con la perspectiva de asegurar el logro de los objetivos institucionales.
5. El responsable de la gestión administrativa de la Gerencia Sub Regional de Jaén debe elevar la eficacia en el cumplimiento de las funciones en los colaboradores y su satisfacción con los factores extrínsecos, incluyendo en sus planes operativos un programa de estímulos al buen trabajador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, L. F. (2018). *Satisfacción laboral, su medición y evaluación*. Artículo. <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>
- Apestegui, D. D. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017*.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de investigación*. 6ta. Edición. Venezuela: Editorial Episteme.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2018). *El rol de las instituciones para mejorar el entorno productivo de las empresas y aumentar la productividad de Bolivia y la región*. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/11/el-rol-de-las-instituciones-para-mejorar-el-entorno-productivo-de-las-empresas-y-aumentar-la-productividad-de-bolivia-y-la-region/>
- Bautista, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un Programa Nacional de Alimentación Escolar – Jaén – Cajamarca, 2019*. Tesis de grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Bardales, Y. P. (2019). *Estrategia de endomarketing para el mejoramiento de la productividad en la empresa Artesco S.A. – Jaén*. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán – Pimentel – Chiclayo.
- Callata, L. M. y Gonzales, J. A. (2017). *Dimensiones de motivación y productividad laboral en trabajadores del Municipio de la Joya, Arequipa, 2017*. Tesis de grado. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa.
- Carro, R. y González, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Artículo. Universidad Nacional de Mar del Plata
- Castaño, J. L. (2011). *Aplicabilidad de los principios de eficacia, eficiencia y economía de los recursos en el control interno en Colombia*. Ensayo. Universidad Militar Nueva Granada – Bogotá – Colombia.
- Charaja, Y. M. y Mamani, J. (2014). *Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013*. Artículo. Revista Comuni@cción vol.5 no.1 Puno ene./jun. 2014. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)

- Cruz, P. F. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi Cia Ltda.* Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
- Cubas, H. (2018). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2017.* Tesis de grado. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Deza, A. H. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.* Tesis de maestría. Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, L. (2019). *Conoce las consecuencias de la insatisfacción laboral.* <https://luisfloresguerra.com/conoce-las-consecuencias-de-la-insatisfaccion-laboral/>
- Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.* Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar - Guatemala
- Gestión. (2021). *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia?* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica.* 5ta. Ed. México: DF. MacGraw-Hill Interamericana Editores.
- Instituto Great Place to Work. (2020). *Las razones por las que Colombia se raja en productividad laboral.* Artículo. <https://www.xposable.com/productividad/las-razones-por-las-que-colombia-se-raja-en-productividad-laboral/>
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.* Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marquez, M. (2011). *Monografías.* <https://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>

- Meller, P. (2019). *Productividad, competitividad e innovación Perspectiva conceptual*.  
<http://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelaci%C3%B3n-final.pdf>
- Mesías, J. W. (2017). *influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo agroindustrial beta S.A. provincia Chincha, 2017*. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Ica.
- Ñaupas, P. H., Mejía, M., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. 3era Ed. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.
- Oshiro, A. S. (2019). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad del área de call center en una universidad de Lima Norte, 2017*. Tesis de grado, Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21831/Oshiro%20Oshiro%2c%20Akemi%20Shizu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes, T. M. (2020). *Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo, 2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Peralta, H. G. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada*. Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés - Bolivia
- Questionpro. (2020). *¿Cómo medir el desempeño laboral?*  
<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
- Roldán, P. N. (02 de diciembre, 2016). *Competitividad*. Economipedia.com.  
<https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Salazar, L. y Ospina, Y. (2018). *Satisfacción laboral y desempeño*. Artículo. Revista Colección académica de ciencias estratégicas. Universidad Pontificia Bolivariana.  
<https://revistas.upb.edu.co/article>
- Salinas, N. G. (2020). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo
- Sánchez, J. C. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018*. Tesis de maestría. Universidad Peruana Unión.

- Sánchez, C. A. y Prada, D. (2017). *¿Entendemos realmente los conceptos entorno a la productividad?* Artículo. Revista San Gregorio. N° 17 – 2017. <http://www.revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/360>
- Sevilla, A. (05 de noviembre, 2016). *Productividad*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Vargas, J. A. (2014). *Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío*. Artículo. Revista Electrónica Nova Scientia – Universidad De La Salle Bajío, León Guanajuato – México. <http://novascientia.delasalle.edu.mx/ojs/index.php/Nova/article/view/251/149>
- Vargas, T. de J., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L. E. y Villegas, E. (2018). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Artículo de investigación*. Centro Universitario Hidalguense. [https://www.researchgate.net/publication/331250139\\_La\\_satisfaccion\\_laboral\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_la\\_productividad](https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad)
- Velásquez, M. (2016). *5 factores que afectan la productividad en el trabajo*. Artículo. Revista digital Entrepreneur. <https://www.entrepreneur.com/article/280867>

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos de investigación

#### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA GERENCIA SUB REGIONAL - JAÉN

Señor (a) (ta) colaborador (a): Se está realizando un estudio con fines académicos, deo en sus manos el presente instrumento, el mismo que permitirá identificar la situación real de la productividad en su institución. Le agradeceré responda con objetividad y sinceridad por ser de carácter anónimo.

#### INSTRUCCIONES:

Lea cada uno de los ítems, luego marque con una (X) la respuesta que concuerde con su apreciación, considerando la siguiente escala valorativa:

| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| ÍTEMS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. ¿La entidad le brinda los recursos materiales e insumos en cantidad suficiente?                                      |   |   |   |   |   |
| 2. ¿Utiliza siempre la cantidad necesaria de recursos materiales?   |   |   |   |   |   |
| 3. ¿Evita desperdiciar los recursos que posee la institución?   |   |   |   |   |   |
| 4. ¿Si la entidad le proporcionara muchos más recursos haría mejor su trabajo?  |   |   |   |   |   |
| 5. ¿La entidad se preocupa por capacitarle para mejorar su productividad?   |   |   |   |   |   |
| 6. ¿En la entidad aplica el enfoque de desempeño por resultados para asegurar la calidad del servicio?                  |   |   |   |   |   |
| 7. ¿Asiste a eventos de capacitación porque quiere elevar la calidad de su trabajo?                                     |   |   |   |   |   |
| 8. ¿Procura hacer su trabajo con eficiencia para satisfacción de los usuarios que atiende?                              |   |   |   |   |   |
| 9. ¿Las autoridades de la institución han definido claramente cuáles son los objetivos a lograr?                        |   |   |   |   |   |
| 10. ¿Las jefaturas de la entidad promueven que el desempeño del personal asegure el logro de objetivos institucionales? |   |   |   |   |   |
| 11. ¿Su jefe le estimula para trabajar con efectividad y lograr los objetivos propuestos?                               |   |   |   |   |   |
| 12. ¿En la entidad, se tiene en claro que el logro de los objetivos institucionales los compromete a todos?             |   |   |   |   |   |
| 13. ¿Las autoridades de la institución han establecido los resultados que se deben obtener?                             |   |   |   |   |   |
| 14. ¿Las jefaturas de la entidad estimulan al personal para optimizar los resultados a alcanzar?                        |   |   |   |   |   |
| 15. ¿Se preocupa por mejorar su productividad para optimizar los resultados?  |   |   |   |   |   |
| 16. ¿Si en su institución hubiera mayor acompañamiento y monitoreo, los resultados serían mejores?                      |   |   |   |   |   |

Fuente: Elaboración propia

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

### 1. Nombre:

Cuestionario para evaluar la productividad en la Gerencia Sub Regional - Jaén

### 2. Autora: El instrumento ha sido creado por la investigadora:

Bach. Torres Díaz, Thalía del Rocío

### 3. Objetivo:

Evaluar la productividad en la Gerencia Sub Regional - Jaén

### 4. Usuarios:

El instrumento se aplicó a 58 colaboradores de la Gerencia Sub Regional - Jaén

### 5. Características y modo de aplicación.

1° El cuestionario está organizado en 16 ítems, distribuidos entre las 2 dimensiones.

2° El instrumento fue desarrollado por cada colaborador.

3° Su aplicación demoró un promedio de 20 minutos.

### 6. Estructura

| <b>Variable: Productividad</b> |                                     |              |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| <b>Dimensión</b>               | <b>Indicadores</b>                  | <b>Ítems</b> |
| <b>Eficiencia</b>              | Cantidad de recursos utilizados     | 1,2,3,4      |
|                                | Calidad de los productos producidos | 5,6,7,8      |
| <b>Eficacia</b>                | Logro de los objetivos propuestos   | 9,10,11,12   |
|                                | Resultados obtenidos.               | 13,14,15,16  |

**7. Escala.**

**a. Escala general:**

| <b>Nivel</b> | <b>Rango</b>     |
|--------------|------------------|
| <b>Baja</b>  | <b>[01 – 26)</b> |
| <b>Media</b> | <b>[27 – 52)</b> |
| <b>Alta</b>  | <b>[53 – 80)</b> |

**b. Escala específica:**

| <b>Nivel</b> | <b>Dimensiones</b> |                  |
|--------------|--------------------|------------------|
|              | <b>Eficiencia</b>  | <b>Eficacia</b>  |
| <b>Baja</b>  | <b>[01 – 13)</b>   | <b>[01 – 13)</b> |
| <b>Media</b> | <b>[14 – 26)</b>   | <b>[14 – 26)</b> |
| <b>Alta</b>  | <b>[27 – 40)</b>   | <b>[27 – 40)</b> |

**8. Validación:** El contenido del instrumento fue validado a criterio de expertos

**9. Confiabilidad:** Se estimó con la prueba estadística Alfa de Cronbach.

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA SUB REGIONAL - JAÉN

Señor (a) (ta) colaborador (a): Se está realizando un estudio con fines académicos, dejen en sus manos el presente instrumento, el mismo que permitirá identificar su nivel de satisfacción laboral. Le agradeceré responda con objetividad y sinceridad por ser de carácter anónimo.

### INSTRUCCIONES:

Lea cada uno de los ítems, luego marque con una (X) la respuesta que concuerde con su apreciación, considerando la siguiente escala valorativa:

|              |                   |                |                     |                |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>1</b>     | <b>2</b>          | <b>3</b>       | <b>4</b>            | <b>5</b>       |
| <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |

| ÍTEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Cada día usted se siente motivado para cumplir con su trabajo?                           |   |   |   |   |   |
| 2. ¿El ambiente de trabajo en su institución es estimulante para usted?                      |   |   |   |   |   |
| 3. ¿No se desanima cuando tenga que realizar tareas difíciles?                               |   |   |   |   |   |
| 4. ¿No considera necesario que sus jefes le están insistiendo en lo que debe hacer?          |   |   |   |   |   |
| 5. ¿Considera que esta bien preparado para cumplir sus funciones?                            |   |   |   |   |   |
| 6. ¿Le agrada trabajar en equipo y de manera coordinada?                                     |   |   |   |   |   |
| 7. ¿Le disgusta que hay compañeros (as) ineficientes en su trabajo?                          |   |   |   |   |   |
| 8. ¿Procura llevarse bien con sus compañeros (as) de trabajo?                                |   |   |   |   |   |
| 9. ¿Se siente satisfecho con las condiciones de trabajo en su entidad?                       |   |   |   |   |   |
| 10. ¿Dispone de todas las condiciones necesarias para cumplir bien su trabajo?               |   |   |   |   |   |
| 11. ¿El trabajo que realiza es de mucha responsabilidad y le satisface cumplirlo cabalmente? |   |   |   |   |   |
| 12. ¿Le desanima el exceso de trabajo que le asignan?  |   |   |   |   |   |
| 13. ¿La remuneración que percibe está acorde a sus expectativas?                             |   |   |   |   |   |
| 14. ¿Le complacería si se incrementara la remuneración que percibe?                          |   |   |   |   |   |
| 15. ¿En su institución, se tiene en cuenta la promoción interna del personal?                |   |   |   |   |   |
| 16. ¿En su institución, el ascenso del personal responde a criterios meritocráticos?         |   |   |   |   |   |

Fuente: Elaboración propia

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

### 1. Nombre:

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral en la Gerencia Sub Regional - Jaén

### 2. Autora: El instrumento ha sido creado por la investigadora:

Bach. Torres Díaz, Thalía del Rocío

### 3. Objetivo:

Evaluar la satisfacción laboral en la Gerencia Sub Regional - Jaén

### 4. Usuarios:

El instrumento se aplicó a 58 colaboradores de la Gerencia Sub Regional - Jaén

### 5. Características y modo de aplicación.

1° El cuestionario está organizado en 16 ítems, distribuidos entre las 2 dimensiones.

2° El instrumento fue desarrollado por cada colaborador.

3° Su aplicación demoró un promedio de 20 minutos.

### 6. Estructura

| <b>Variable: Satisfacción laboral</b>            |                                 |              |
|--|---------------------------------|--------------|
| <b>Dimensión</b>                                 | <b>Indicadores</b>              | <b>Ítems</b> |
| <b>Satisfacción con los factores intrínsecos</b> | Motivación personal             | 1,2,3,4      |
|  | Habilidades personales          | 5,6,7,8      |
| <b>Satisfacción con los factores extrínsecos</b> | Las condiciones de trabajo      | 9,10         |
|  | La naturaleza del trabajo en sí | 11,12        |
|  | La remuneración                 | 13,14        |
|  | La promoción y ascenso          | 15,16        |

7. Escala.

a. Escala general:

| Nivel                   | Rango     |
|-------------------------|-----------|
| Insatisfecho            | [01 – 26) |
| Medianamente satisfecho | [27 – 52) |
| Satisfecho              | [53 – 80) |

b. Escala específica:

| Nivel                   | Dimensiones                               |   |
|-------------------------|---|---|
|                         | Satisfacción con los factores intrínsecos | Satisfacción con los factores extrínsecos |
| Insatisfecho            | [01 – 13)                                 | [01 – 13)                                 |
| Medianamente satisfecho | [14 – 26)                                 | [14 – 26)                                 |
| Satisfecho              | [27 – 40)                                 | [27 – 40)                                 |

8. **Validación:** El contenido del instrumento fue validado a criterio de expertos

9. **Confiabilidad:** Se estimó con la prueba estadística Alfa de Cronbach.

**Anexo 2: Informes de validación**  
**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**

**Informe:** Juicio de experto para medir la variable 1: **PRODUCTIVIDAD**

**TÍTULO:** Relación entre productividad y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021

**AUTORA DEL INSTRUMENTO:** Thalía del Rocío Torres Díaz

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

| INDICADORES        | CRITERIOS  | DEFICIENTE<br>0-20 |    |    |    | REGULAR<br>21-40 |    |    |    | BUENA<br>41-60 |    |    |    | MUY BUENA<br>61-80 |    |    |    | EXCELENTE<br>81-100 |    |    |     |
|--------------------|--|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|-----|
|                    |  | 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        | Esta formulado con lenguaje apropiado            |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    | X  |    |                     |    |    |     |
| 2. Objetividad     | Esta expresado en directivas observables         |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    | X                   |    |    |     |
| 3. Actualidad      | Adecuado al avance de la administración          |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     | X  |    |     |
| 4. Organización    | Contiene una estructura lógica                   |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    | X                   |    |    |     |
| 5. Suficiencia     | Comprende los elementos en cantidad y calidad    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    | X                   |    |    |     |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para cumplir con los objetivos trazados |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    | X  |    |                     |    |    |     |
| 7. Consistencia    | Utiliza suficientes referentes bibliográficos    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     | X  |    |     |
| 8. Coherencia      | Entre Hipótesis dimensiones e indicadores        |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     | X  |    |     |
| 9. Metodología     | Cumple con los lineamientos Metodológicos        |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    | X  |    |                     |    |    |     |
| 10. Pertinencia    | Es asertivo y funcional para la ciencia          |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |

**II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN:**

**III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN:**

**Lugar y Fecha:** Trujillo 07 de Abril del 2022

**Firma del experto** 

**Apellidos y Nombres:** Reaño Portal Winston Rolando

**DNI:** 18103505

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

**Informe:** Juicio de experto para medir la variable 2: **SATISFACCIÓN LABORAL**

**TÍTULO:** Relación entre productividad y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021

**AUTORA DEL INSTRUMENTO:** Thalía del Rocío Torres Díaz

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES        | CRITERIOS  | DEFICIENTE<br>0-20 |    |    |    | REGULAR<br>21-40 |    |    |    | BUENA<br>41-60 |    |    |    | MUY BUENA<br>61-80 |    |    |    | EXCELENTE<br>81-100 |    |    |     |
|--------------------|--|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|-----|
|                    |  | 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        | Esta formulado con lenguaje apropiado            |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    | X  |    |                     |    |    |     |
| 2. Objetividad     | Esta expresado en directivas observables         |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    | X  |    |                     |    |    |     |
| 3. Actualidad      | Adecuado al avance de la administración          |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     | X  |    |     |
| 4. Organización    | Contiene una estructura lógica                   |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    | X                   |    |    |     |
| 5. Suficiencia     | Comprende los elementos en cantidad y calidad    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    | X  |    |                     |    |    |     |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para cumplir con los objetivos trazados |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    | X  |    |                     |    |    |     |
| 7. Consistencia    | Utiliza suficientes referentes bibliográficos    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    | X  |    |                     |    |    |     |
| 8. Coherencia      | Entre Hipótesis dimensiones e indicadores        |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    | X  |    |                     |    |    |     |
| 9. Metodología     | Cumple con los lineamientos Metodológicos        |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    | X                   |    |    |     |
| 10. Pertinencia    | Es asertivo y funcional para la ciencia          |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    | X  |    |                     |    |    |     |

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN:

Firma del experto



III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN:

Apellidos y Nombres: Reaño Portal Winston Rolando

Lugar y Fecha: Trujillo 07 de abril del 2,022

DNI : 18103505

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

**Informe:** Juicio de experto para medir la variable 1: **PRODUCTIVIDAD**

**TÍTULO:** Relación entre productividad y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021

**AUTORA DEL INSTRUMENTO:** Thalía del Rocío Torres Díaz

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES        | CRITERIOS  | DEFICIENTE<br>0-20 |    |    |    | REGULAR<br>21-40 |    |    |    | BUENA<br>41-60 |    |    |    | MUY BUENA<br>61-80 |    |    |    | EXCELENTE<br>81-100 |    |    |     |  |
|--------------------|--|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|-----|--|
|                    |  | 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        | Esta formulado con lenguaje apropiado            |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    |    | X   |  |
| 2. Objetividad     | Esta expresado en directivas observables         |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    |    | X   |  |
| 3. Actualidad      | Adecuado al avance de la administración          |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    |    | X   |  |
| 4. Organización    | Contiene una estructura lógica                   |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    |    | X   |  |
| 5. Suficiencia     | Comprende los elementos en cantidad y calidad    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    |    | X   |  |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para cumplir con los objetivos trazados |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    |    | X   |  |
| 7. Consistencia    | Utiliza suficientes referentes bibliográficos    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    |    | X   |  |
| 8. Coherencia      | Entre Hipótesis dimensiones e indicadores        |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    |    | X   |  |
| 9. Metodología     | Cumple con los lineamientos Metodológicos        |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    |    | X   |  |
| 10. Pertinencia    | Es asertivo y funcional para la ciencia          |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    |    | X   |  |

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN:

Firma del experto 

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 95

Apellidos y Nombres: Dr. César Wibert Roncal Díaz

Lugar y Fecha: Jaén, marzo del 2022

DNI: 03700742

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

**Informe:** Juicio de experto para medir la variable 2: **SATISFACCIÓN LABORAL**

**TÍTULO:** Relación entre productividad y satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Jaén, 2021

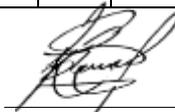
**AUTORA DEL INSTRUMENTO:** Thalía del Rocío Torres Díaz

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES        | CRITERIOS  | DEFICIENTE<br>0-20 |    |    |    | REGULAR<br>21-40 |    |    |    | BUENA<br>41-60 |    |    |    | MUY BUENA<br>61-80 |    |    |    | EXCELENTE<br>81-100 |    |    |     |
|--------------------|--|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|-----|
|                    |  | 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        | Esta formulado con lenguaje apropiado            |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |
| 2. Objetividad     | Esta expresado en directivas observables         |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |
| 3. Actualidad      | Adecuado al avance de la administración          |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |
| 4. Organización    | Contiene una estructura lógica                   |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |
| 5. Suficiencia     | Comprende los elementos en cantidad y calidad    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para cumplir con los objetivos trazados |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |
| 7. Consistencia    | Utiliza suficientes referentes bibliográficos    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |
| 8. Coherencia      | Entre Hipótesis dimensiones e indicadores        |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |
| 9. Metodología     | Cumple con los lineamientos Metodológicos        |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |
| 10. Pertinencia    | Es asertivo y funcional para la ciencia          |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                |    |    |    |                    |    |    |    |                     |    | X  |     |

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN:

Firma del experto



III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 95

Apellidos y Nombres: Dr. César Wilbert Roncal Díaz

Lugar y Fecha: Jaén, marzo del 2022

DNI : 03700742

### Anexo 3: Análisis de confiabilidad de los cuestionarios

#### Confiabilidad cuestionario sobre productividad

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,893                       | 16             |

| Estadísticas de total de elemento   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
|   | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| ¿La entidad le brinda los recursos materiales e insumos en cantidad suficiente?                                     | 57,78  | 64,889  | ,557                                     | ,886  |
| ¿Utiliza siempre la cantidad necesaria de recursos materiales?  | 58,11  | 65,046  | ,563                                     | ,886  |
| ¿Evita desperdiciar los recursos que posee la institución?  | 58,00  | 70,118  | ,265                                     | ,895  |
| ¿Si la entidad le proporcionara muchos más recursos haría mejor su trabajo?   | 58,39  | 66,252  | ,483                                     | ,889  |
| ¿La entidad se preocupa por capacitarle para mejorar su productividad?  | 58,00  | 59,882  | ,719                                     | ,879  |
| ¿En la entidad aplica el enfoque de desempeño por resultados para asegurar la calidad del servicio?                 | 58,11  | 64,575  | ,500                                     | ,889  |
| ¿Asiste a eventos de capacitación porque quiere elevar la calidad de su trabajo?                                    | 57,89  | 64,340  | ,660                                     | ,883  |
| ¿Procura hacer su trabajo con eficiencia para satisfacción de los usuarios que atiende?                             | 58,00  | 65,647  | ,497                                     | ,889  |
| ¿Las autoridades de la institución han definido claramente cuáles son los objetivos a lograr?                       | 58,00  | 69,647  | ,261                                     | ,895  |
| ¿Las jefaturas de la entidad promueven que el desempeño del personal asegure el logro de objetivos institucionales? | 57,94  | 65,114  | ,563                                     | ,886  |
| ¿Su jefe le estimula para trabajar con efectividad y lograr los objetivos propuestos?                               | 57,94  | 63,467  | ,582                                     | ,885  |
| ¿En la entidad, se tiene en claro que el logro de los objetivos institucionales los compromete a todos?             | 58,00  | 61,529  | ,701                                     | ,880  |
| ¿Las autoridades de la institución han establecido los resultados que se deben obtener?                             | 58,11  | 60,693  | ,640                                     | ,883  |
| ¿Las jefaturas de la entidad estimulan al personal para optimizar los resultados a alcanzar?                        | 58,00  | 62,824  | ,659                                     | ,882  |
| ¿Se preocupa por mejorar su productividad para optimizar los resultados?  | 57,94  | 64,644  | ,675                                     | ,883  |
| ¿Si en su institución hubiera mayor acompañamiento y monitoreo, los resultados serían mejores?                      | 58,11  | 65,869  | ,449                                     | ,890  |

## Confiabilidad cuestionario sobre satisfacción laboral

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,876                              | 16             |

| <b>Estadísticas de total de elemento</b>   |  |   |  |   |
|--|--|---|--|---|
|  | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| ¿Cada día usted se siente motivado para cumplir con su trabajo?                          | 59,61  | 45,546  | ,610                                     | ,864  |
| ¿El ambiente de trabajo en su institución es estimulante para usted?                     | 60,00  | 44,824  | ,704                                     | ,860  |
| ¿No se desanima cuando tenga que realizar tareas difíciles?                              | 59,89  | 49,516  | ,540                                     | ,870  |
| ¿No considera necesario que sus jefes le están insistiendo en lo que debe hacer?         | 60,17  | 46,735  | ,602                                     | ,865  |
| ¿Considera que esta bien preparado para cumplir sus funciones?                           | 59,83  | 45,206  | ,476                                     | ,872  |
| ¿Le agrada trabajar en equipo y de manera coordinada?                                    | 59,89  | 44,222  | ,622                                     | ,864  |
| ¿Le disgusta que hay compañeros (as) ineficientes en su trabajo?                         | 59,83  | 45,559  | ,737                                     | ,860  |
| ¿Procura llevarse bien con sus compañeros (as) de trabajo?                               | 59,89  | 49,163  | ,271                                     | ,879  |
| ¿Se siente satisfecho con las condiciones de trabajo en su entidad?                      | 59,72  | 47,507  | ,623                                     | ,866  |
| ¿Dispone de todas las condiciones necesarias para cumplir bien su trabajo?               | 59,72  | 46,801  | ,528                                     | ,868  |
| ¿El trabajo que realiza es de mucha responsabilidad y le satisface cumplirlo cabalmente? | 60,00  | 45,647  | ,509                                     | ,869  |
| ¿Le desanima el exceso de trabajo que le asignan?  | 59,67  | 46,824  | ,571                                     | ,866  |
| ¿La remuneración que percibe está acorde a sus expectativas?                             | 59,61  | 45,546  | ,610                                     | ,864  |
| ¿Le complacería si se incrementara la remuneración que percibe?                          | 59,89  | 49,163  | ,271                                     | ,879  |
| ¿En su institución, se tiene en cuenta la promoción interna del personal?                | 59,94  | 49,350  | ,386                                     | ,873  |
| ¿En su institución, el ascenso del personal responde a criterios meritocráticos?         | 59,83  | 47,794  | ,422                                     | ,873  |