

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**“La satisfacción laboral y productividad de los colaboradores  
administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

Maili Esthefany Vidal Izaguirre

**Asesor:**

Carlos Gonzales Chávez

**Chimbote – Perú**

**2020**

**1. Palabras clave:**

Effectiveness, Efficiency, Leadership, Motivation, Training

<b>Tema</b>	Satisfacción laboral- Productividad
<b>Especialidad</b>	Administración

**2. Título:**

La satisfacción laboral y productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico norte, Chimbote-2020.

### **3. Resumen del Proyecto**

La presente investigación, tuvo como finalidad establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Red Pacifico Norte del distrito de Chimbote. Se utilizara el diseño de investigación descriptivo-correlacional, el tamaño de la muestra correspondió a la población maestra conformado por 33 colaboradores de la Red Pacifico Norte del distrito de Chimbote.

Además, ( $< 0,05$ ) nos indica que si hay relación, sosteniendo que hay una relación muy significativa positiva muy elevada y directamente proporcional, en ambas variables satisfacción laboral y productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico norte, Chimbote-2020

De esta forma corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente, se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral constantemente para tener una información actualizada, de igual manera se propone una comunicación asertiva como estrategia para así poder mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Para tal efecto se propone un plan de mejora.

#### 4. Abstract

The purpose of this research was to establish the relationship between the level of job satisfaction and the productivity of the employees of the North Pacific Network of the Chimbote district. The descriptive-correlational research design was used, the size of the sample corresponded to the master population made up of 33 collaborators from the North Pacific Network of the Chimbote district.

In addition, ( $<0.05$ ) indicates that there is a relationship, maintaining that there is a very significant positive, very high and directly proportional relationship, in both variables job satisfaction and productivity of the administrative collaborators of the North Pacific Network, Chimbote-2020

In this way, it corresponds to management, analyze and evaluate continuously, it is recommended to constantly measure job satisfaction to have updated information, in the same way, assertive communication is proposed as a strategy in order to improve employee satisfaction.

For this purpose an improvement plan is proposed.

## INDICE

1. Palabras clave: .....	2
2. Título: .....	2
3. Resumen del Proyecto .....	3
4. Abstract .....	4
5. Introducción.....	6
6. Metodología.....	37
7. Resultados .....	41
8. Análisis y discusión .....	49
9. Conclusiones.....	54
10. Agradecimientos .....	57
11. Referencias bibliográficas .....	58
12. Recomendaciones .....	61
13. Anexos y Apéndice .....	62

## **5. Introducción**

### **5.1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **Internacionales**

En la presente investigación, el estudio realizado por Castillo, (2017) en su tesis: Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del colaborador que trabaja en la farmacéutica: Pharmacy's en Guayaquil, en el cual se plantea el objetivo específico: Analizar la principal teoría sobre la Satisfacción laboral y la productividad; para alcanzarlo se empleó el tipo de investigación cuantitativo-descriptiva.

La motivación es la relación que hay entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores, si los colaboradores están motivados, entonces habrá satisfacción, y si ellos están satisfechos habrá productividad, la mayor parte de los colaboradores aunque no se muestre satisfecho con los incentivos proporcionado, perciben que se les brinda un buen trato, bueno y justo en su lugar donde trabajan, y también están comprometidos con el triunfo del lugar donde trabajan.

En una encuesta hecha se encontró que una gran parte de los colaboradores tenían como formación académica el grado de bachiller, por lo cual se planteó algunas acciones (extra-laborales) para que los trabajadores puedan escoger una de estas opciones, y analizar cuál serían las adecuadas para que la empresa lo haga, que mostro como resultado, que la compañía haga pacto, la finalidad de estos estudios fueron analizar la principal teoría sobre la satisfacción laboral y productividad, de la farmacia Pharmacy's se comprobó que la organización en la actualidad no mide la satisfacción laboral de los colaboradores, ni la productividad, haciendo que sus supervisores o jefes no sepan si existe o no.

Además Cruz, (2017) en su tesis: satisfacción laboral y su incidencia en la productividad del laboratorio Laturi Cia LTDA-Ecuador, en donde se planteó el objetivo específico, determinar uno de los primordiales factores que inciden en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de dicho laboratorio; para alcanzarlo se usó el tipo de investigación cuantitativo-descriptiva.

El estudio de satisfacción laboral y productividad hecha en la compañía Laboratorios Laturi permitió mostrar que el capital humano es uno de los principales elementos de investigación para que se realice un mejor lugar de trabajo y una buena producción.

Los factores que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores de Laboratorios Laturi es la remuneración que se les brinda en su trabajo, el entorno físico donde trabajan, subir de puesto, la oportunidad de formación y que perciben por parte de la compañía, el nivel de relación con sus jefes, la justicia e igualdad para todos, el tomar buenas decisiones y cumplir con el contrato de las ofertas laborales.

Se propusieron tres estrategias que son esenciales para asegurar la satisfacción laboral, de acuerdo necesidades de los colaboradores y también poder fortalecer la relación personal con sus jefes, mejorando la manera de tratar al colaborador por parte de las 147 autoridades, y mejorando la oportunidad de subir de puesto, como símbolo de estímulo al colaborador que muestra progreso de conocimiento.

Asimismo Larrea, (2016) en su tesis, factor que incide en la satisfacción laboral de la compañía Plastiuniversal S.A, en donde se planteó el objetivo específico: Elaborar modelo de evaluación de desempeño basado en el Ciclo Deming; para alcanzarlo esta investigación tendrá un enfoque cualitativo, se utilizará el método histórico.

La empresa Plastiuniversal S.A da un buen trato a sus empleados, quienes lo han calificado como excelente el 60% tanto el personal administrativo como de producción, sin embargo, el 20% del personal administrativo y el 13% del personal de producción indicó que nunca recibe estímulo en su desarrollo profesional, pero más del 90% de los empleados indicó que si cree tener oportunidades de desarrollo laboral.

Solo 20% del personal administrativo respondieron que las evaluaciones de desempeño son realizadas en forma imparcial y objetiva, un valor muy por debajo del personal de producción que fue del 57%, con un 36% los empleados de producción se inclinan por las capacitaciones en temas de motivación mientras que con una 40% el personal administrativo prefiere temas relacionados a su área de trabajo.

Para Peralta (2016), en su tesis: factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas, en donde se planteó el objetivo específico: describir la característica del trabajo y del teletrabajo que se hace en Costa Rica en el ámbito privado para alcanzarlo, en la presente Tesis el autor concluyo lo siguiente: Los ínvidos de las compañías del sector privado de Costa Rica que hagan teletrabajo, lo realizan a la mitad de su trabajo, tienen mayor de 2 años haciéndolo, la mayor parte son varones, están con dos o una persona al teletrabajar, el 50 % tiene una oficina especial para realizar sus actividades y el otro 50% considera que tiene una tolerancia alta con sus jefes.



Al analizar la variable dependiente, las 5 dimensiones están dentro del rango de lo alto o normal. En parámetro moderado están la satisfacción y productividad. Las terminaciones competencias, adaptabilidades y trabajo grupal están en un nivel alto.

A tal fin Barro, (2016) en su tesis, análisis del clima laboral como estrategia para mejorar la productividad en la unidad de negocio electroguayas, en donde se planteó el objetivo específico: Presentar una visión global de lo que constituye la satisfacción laboral para Electroguayas; para alcanzarlo se utilizó el tipo de investigación mixta, es decir cuali – cuantitativa.

De acuerdo a los hallazgos de la investigación en donde se establece que no existe un adecuado clima laboral, ya que en primer lugar los mandos medios o jefes departamentales no se acoplan a las necesidades y requerimientos de sus subordinados, y no existe un acercamiento que permita desarrollar un clima de empatía tanto entre trabajadores y jefes directos, así como también entre los mismos empleados y trabajadores, para que mejore el estado de desconfianza que existe entre los servidores de la institución.

Por otra parte, al no existir un buen ambiente de camaradería y de compañerismo entre los propios trabajadores por la sobrecarga de actividades, la mala distribución del trabajo, entre otras, no permite que el desempeño de los servidores sea el que la institución requiere. Finalmente, al no existir un ambiente de cordialidad en el desarrollo de las actividades, la imagen institucional tiende a desmejorar frente a los usuarios y clientes, ya que la calidad de la atención se torna deficiente disminuyendo los niveles de confianza por parte de los clientes. Por lo anteriormente indicado, se recomienda las siguientes acciones que deberían ser consideradas para un mejor desempeño de los servidores y para que mejore el ambiente laboral de la institución.

## **Antecedentes Nacionales**

A partir de este punto Zelada, (2015) en su tesis, nivel de satisfacción laboral del colaborador asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, en donde se planteó el objetivo específico: identificar el nivel de satisfacción laboral del colaborador asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja en la dimensión materiales y/o condiciones físicas; para alcanzarlo se utilizó la investigación cuantitativo, y correlacional.

En cuanto al nivel de nivel de satisfacción laboral de los colaboradores asistencial en la dimensión condiciones materiales y físicas, el 57 mayor porcentaje tiene una satisfacción alta ya que el trabajo en el servicio está bien sistematizado, el colaborador está seguro de que puede mejorar su habilidad en su trabajo, por otro lado un promedio considerable muestra que es bajo, ya que no se les da una información adecuada para lograr el desempeño laboral.

Sobre del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores asistencial en la dimensión remunerativos y/o beneficios laborales, un porcentaje de igualdad es alto debido que los trabajadores asistenciales manifiesta que el salario que reciben están bien de acuerdo a la labor que realizan, seguido de un porcentaje parecido y equitativo, bajo ya que los supervisores no les preocupa sus necesidades primarias de los colaboradores.

Así mismo Rios, (2017) en su investigación, nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores del municipio provincial de Lamas, lo cual se determinó el objetivo específico, determinar el nivel de motivación de los individuos del municipio provincial de Lamas en el 2015; para alcanzarlo se utilizó la de investigación no experimental, y de nivel descriptivo-correlacional.

Se registra un nivel óptimos de valoraciones en satisfacción laboral, con predominancias mayoritarias de un nivel alto y ningún puntaje finales en el nivel bajo, comprobando un resultado positivo en la mayoría de indicadores que son componentes a la variable, destacando el aspecto de relación social, en colaboradores y empleador-jefe; también de la realización personal como satisfacción al lograr su facultad - capacidad.

Hay una relación significativa y directa entre satisfacción laboral y motivación comprobada con la aplicación de la prueba de hipótesis de “Pearson”, lo que demuestra que si hay certeza estadística para asegurar que a mayor índice de motivación, mayor nivel de satisfacción laboral se presenta en los colaboradores del municipio de la provincia de Lamas.

Además Facho, (2017) en su tesis: Gestión Administrativa y Productividad Laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipio de Lima, la investigación no experimental, y de nivel descriptivo.

En cuanto al objetivo general, se concluyó que el nivel es medio, de gestión administrativa y que hay una relación significativa y directa entre la Productividad laboral de los colaboradores en la SOF del municipio de Lima-2016, que no es lo esperado, su incidencia influye si se aplica e incrementa de una forma correcta para mejorar el desempeño laboral.

De acuerdo al objetivo específico 2 se determina que hay un nivel medio de organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización del municipio de Lima, 2016, el cual no es el mejor, debido a que no está implementado correctamente.

En relación al objetivo específico 4 se concluyó que hay un nivel medio de control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización del municipio de Lima, 2016, el cual no es satisfactorio ya que sienten que no se les está tomando en cuenta, perciben que no tienen una buena retroalimentación para enriquecer y realizar mejor sus labores.

Así mismo Campos, (2016) en su tesis, nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo-2016.

Al examinar la satisfacción laboral en las empresas agrícolas, se mostró que la mayoría de los colaboradores no están satisfechos (60%), por lo que la población en muchos momentos paso por momentos de pánico e incertidumbre, manifestando su comportamiento a través de huelgas, mostrando a otros colaboradores y ocasionando víctimas en el área de operación de producción.

Al investigar el nivel de satisfacción de acuerdo a la condición sociodemográfica, se mostró que la edad influye en la percepción del colaborador sobre el lugar donde trabaja, personas de 20 a 30 años no muestran satisfacción (50%) que aquellas de 31 a 45 años (47%), de igual manera fueron los hombres que no manifestaron satisfacción (51%) a comparación de las damas (44%) de acuerdo al lugar donde trabajan, los individuos que laboran en el puesto administrativo no están tan satisfechos (60%) que los agricultores (48%), al encontrar el principal factor de la satisfacción laboral, se mostró que el 38% de colaboradores no están insatisfechos en relación a los beneficios monetarios, el 50% no están satisfechos en la significación de los labores, el 62% no están satisfechos en la condición de trabajo y el 74% de colaboradores manifiestan no estar satisfechos en los reconocimientos sociales y/o personales.

A tal fin Milan, (2017) en su tesis, clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016.

El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral ya que ambos son factores importantes para el acuerdo organizacional, al hacer la investigación de la clínica Oncorad se logró el siguiente resultado.

La variable Clima Organizacional, sus dimensiones más valoradas fueron; comunicación con 3.966% e implicación Laboral con 4.049%, las menos apreciadas fueron; Supervisión con 3.891% y autorrealización con 3.851, de igual forma para la variable de Satisfacción Laboral, las dimensiones más valoradas las fueron condiciones trabajo con 4.207% y significación Tarea con 4.317% y, y las de menor valor para los beneficios estimados de los empleados salarios con 4.042% y reconocimiento personal y/o social con 4.129%, el análisis Factor Confirmatorio de la variable Satisfacción Laboral manifestó pruebas de que existe una alta aproximación entre los resultados y el modelo teórico, conseguidos en el estudio.

## **Antecedentes Locales**

En la presente estudio Torres, (2015), satisfacción y productividad laboral en la micro y pequeña empresa en el sector comercio rubro venta al por menor de productos de farmacia y artículo de tocador “farmacias” de casco urbano de Chimbote-2015.

Se mostró que la satisfacción laboral de la farmacia del casco urbano de Chimbote tiene una influencia satisfactoria en la productividad laboral, a pesar de ser mal aplicadas en sus dimensiones (clima laboral, ambientes físicos, motivación, valoración al trabajo), da origen al descontento por parte de los colaboradores de acuerdo a la relación directa verificada entre ambas variables en estudio, que significara desventajas para la farmacia.

Los colaboradores indican que la satisfacción laboral que prevalece en las MYPE del rubro farmacias del casco urbano de Chimbote es elevada, lo cual contrasta con mi hipótesis específica, pero favorece a las farmacias de dicha investigación, el tener a sus trabajadores alegres tienen una elevada producción en su venta, el grado de productividad al que prima en las MYPE es elevada ya que la gran parte de trabajadores encuestados demostraron satisfacción en su puesto, por el tratar bien a sus jefes, el pago, el ambiente físico, las posibilidades de promocionar entre otros.

Además Rodríguez, (2015) en su tesis, satisfacción laboral y características sociodemográficas, laborales del profesional de enfermero(a) del servicio de hospitalización, hospital Regional de Nuevo Chimbote.

El 54,2% de enfermeras manifestaron una elevada satisfacción laboral y el 45,8% grado bajo, la satisfacción se relacionó significativamente con la característica sociodemográfica: edad  $p = 0,002 < 0.05$ , pero no con el estado civil, sexo, capacitación especializada y grado académico, la satisfacción laboral de la enfermera no se relacionó significativamente con las características del puesto, tiempo de servicio, condición laboral y trabajo adicional.

Así mismo Moreno, (2016) en su tesis, clima organizacional y satisfacción laboral de los profesores de la escuela académico profesional de enfermería de la universidad nacional del santa 2016, en donde se planteó el objetivo específico: determinar la satisfacción laboral de los docentes de la escuela académico Profesional de enfermería de la universidad nacional del Santa -2016; para alcanzarlo se utilizó el tipo de investigación (cuantitativo tipo descriptivo – correlacional).

El 60,0% de los profesores manifestaron un nivel de satisfacción alto y moderado (40,0%), el 80,0% de profesores tuvo nivel favorable de clima organizacional, 20,0% no mostro un nivel favorable de clima organizacional, no hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral docente ( $p>0.05$ ); se acepta la hipótesis nula.

## **5.2. Fundamentación Científica:**

### **Satisfacción laboral**

#### **Definiciones**

Koontz y O'Donnell "1995, citado por Gamboa, 2010", manifiestan que es el confort que experimentan en su puesto, cuando un anhelo es satisfactorio, relacionándolo vinculándolo con estar motivado en el trabajo.

Locke "1976, citado por Pérez y Rivera, 2015" se definió como un estado emocional placentero o positivo resultante de una percepción subjetiva de la experiencia laboral del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de diversas actitudes específicas que tiene un colaborador hacia su trabajo y el factor relacionado con el.

Según a lo que se propone a continuación, Robbins (1999) reúne varias características relacionadas al trabajo, que intervienen sobre la Satisfacción Laboral, las cuales son:

#### **✓ Trabajo mentalmente desafiante:**

El colaborador prefiere el trabajo que le brinde la oportunidad de usar su habilidad y que se le ofrezca diferentes de libertad, tarea y retroalimentación de cómo lo están realizando. Aquellas características hacen que el puesto de trabajo sea mentalmente demandante. Las tareas que nos son muy interesantes hacen que el colaborador se aburra, pero un reto muy desafiante ocasiona que se sientan frustrados y fracasados, en condición de reto moderado, muchos de los colaboradores experimentaran satisfacción y alegría.



✓ **Recompensas justas:**

Los colaboradores anhelan un sistema monetario y una política de ascenso justo, sin ambigüedad de acuerdo con sus anhelos. Cuando el pago se considera justo en función a la demanda de trabajo, el nivel de técnica del trabajador y los patrones monetarios de los trabajadores, se favorece la satisfacción. Sucede que muchas personas aceptan menos dinero a cambio de laborar en un puesto de su agrado, o uno menos exigente, o laborar con un menor tiempo. Pero la clave para vincular el pago con la satisfacción no es la cantidad que uno percibe, sino la percepción de justicia.

✓ **Condiciones favorables de trabajo:**

Los colaboradores muestran interés en su lugar de trabajo tanto por su propio bienestar como para hacer más fácil la realización de un buen trabajo. Algunos estudios muestran que los colaboradores prefieren un entorno físico que no sea peligroso ni incómodo. El ruido, la luz, la temperatura y otros factores ambientales tampoco deben ser extremos- por ejemplo, tener muy poca luz, demasiado calor. También gran parte de los colaboradores prefieren trabajar cerca de su vivienda, con buenas, modernas instalaciones y adecuados equipos.

✓ **Compañeros que brinden apoyo:**

Tiene que ver con la necesidad de interactuar socialmente, en el cual los supervisores son unos de los principales determinantes de SL. Si bien esta interrelación no es fácil, investigaciones afirman que, se concluyó que los colaboradores con jefes tolerantes o líderes están más contentos que aquellos que tiene un líder indiferente, autoritario e intolerante.

✓ **Participación en la toma de decisiones:**

El incremento de las participaciones en los procesos de decisiones de cada uno de los colaboradores es de acuerdo a varios estudios (Schuller, 1977) 10 un aumento en la satisfacción.

**Importancia de la satisfacción laboral**

Asimismo Robbins S. (1994) nos indica su importancia en el lugar de trabajo, por estas razones: Hay pruebas de que los colaboradores que no están satisfechos tienen faltas constantemente a laborar reiteradas veces y suelen abandonar el trabajo. También se comprobó que los colaboradores satisfechos gozan de una buena calidad de vida y salud. Eso quiere decir que la satisfacción laboral se puede reflejar en la vida de cada del colaborador.

Es de suma importancia ya que en la actualidad la mayor parte de personas, están en trabajos que no necesariamente cubren sus expectativas personales y la de progresar. Por lo general, son personas que tiene sus estudios, pero no se satisfacen con las necesidades y condiciones adecuados por sus jefes. Y mayor parte de ellos toman la decisión abandonar o renunciar su cargo por falta de condición ambiental y remunerativas de trabajo.

## **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Según, Gibson & Ivancevich, 1994, lo define como un objetivo fundamental, tanto de la alta dirección como de los trabajadores de su trabajo; los trabajadores están satisfechos con su responsabilidad. Se explicara los placeres en el trabajo; que está separado en tres partes; oportunidades de ascenso, contribución, trabajo, y trabajadores.

Así mismo presentamos las siguientes dimensiones que y sus características:

- **La contribución:**

El total (pago) recibido y la igualdad del mismo.

- **Trabajo:**

El nivel en que la labor es importante y otorga oportunidad de aprender y de aceptar responsabilidad para aquellos que lo realizan.

- **Reconocimientos personales y/o sociales:**

Los ascensos y/o promociones dan oportunidad de crecer personalmente, más responsabilidad e incrementa la posición social del individuo. También es necesaria la percepción de justicia con respecto a la política seguida la organización.

- **Colaboradores:**

El nivel de relación laboral, ayuda e idoneidad entre los colaboradores en su lugar de trabajo.

Como segundo lugar, se proponen el factor que permita que el trabajador perciba goce en su labor, las cuales son las siguientes dimensiones:

- **La labor que represente un desafío para la conciencia:**

Los colaboradores quieren responsabilidades que le permitan mostrar su competencia y los talentos, que les asignen una cuantía de trabajos a su compromiso, conocimiento de acuerdo a su cargo dentro de la organización.

- **Las retribuciones:**

Los colaboradores en las organizaciones necesitan estructuras de pagos y legislaciones de promoción que sea transparente, imparcial, y afines a su posibilidad y expectativa deseada. Se sabe que el pago es parcial y que se basa en el requerimiento del puesto, la cantidad de habilidad profesional y el sueldo de la empresa, es probable que el producto sea satisfactorio para su organización.

- **Formalidades laborales adecuadas:**

El colaborador se preocupa por su contexto de trabajo, ya sea por comodidad personal, o para hacer realizar de una manera adecuada su trabajo.

- **Excelentes colaboradores**

En muchos casos de diversos colaboradores, el trabajo también satisface la necesidad de interceptación social o agrupación con sus pares.

- **Afiliación del carácter personal y el trabajo**

Es resultado de la hipótesis de “Holland”, que manifiesta esto: el individuo cuya clase de caracteres personales es simétrico con la inclinación elegida, descubre que tiene la competencia y habilidad adecuada para satisfacer el requerimiento de su trabajo, en consecuencia, logra mayor posibilidad de obtener el éxito en su trabajo.

Según Luthans (2008) asegura que existen diferentes factores que influyen en la satisfacción laboral. Una investigación reveló que si los campos de especialidad de alumnos de pregrado que concuerden con sus trabajos, dicha correspondencia predecía la satisfacción laboral subsiguiente. A tal efecto, las principales e influencias se resumen junto con las cinco dimensiones:

**a) El trabajo mismo:**

Uno de los ingredientes más importantes de un trabajo satisfactorio, comprobadas por encuestas con el pasar del tiempo, incluye un trabajo interesante y desafiante; además una encuesta encontró que el desarrollo profesional (no necesariamente la promoción) era más importante para colaboradores tanto jóvenes y mayores.

**b) El pago:**

Es muy importante y complejo, de la satisfacción. El pago ayuda también a poder cubrir muchas necesidades.

**c) Oportunidades de promoción:**

Tienen un efecto variable en la satisfacción laboral, esto se da ya que las promociones adoptan distintas maneras y tienen recompensas extras. Si un colaborador es ascendido con base en su tiempo de trabajo sienten con frecuencia satisfacción laboral, pero no mucha como los que son ascendidos con base a su esfuerzo.

**d) Supervisión**

Es una fuente importante y moderada de la satisfacción. Hay dos dimensiones del estilo de supervisión que influye en la satisfacción.

Uno se enfoca en el compañero de trabajo y se mide por el grado que el supervisor se interesa personalmente por el compañero de trabajo. Se manifiestan en acciones para monitorear el desempeño del colaborador.

Brindar ayuda y comunicarse con él a nivel oficial y personal.

**e) Grupo de trabajo:**

Hay un efecto sobre la satisfacción laboral. El miembro amistoso y cooperativo del equipo es una fuente moderada de satisfacción para el trabajador individual.

Es como una fuente de consuelo, consejo y apoyo, aquel miembro individual.

Un buen equipo eficaz o grupo de trabajo logra que las actividades sean más agradables. Sin embargo, este factor no es principal para lograr satisfacer al trabajador.

**f) Condiciones de trabajo:**

Produce un porcentaje moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (es decir un entorno atractivo y limpio), al trabajador se hará más fácil realizar su tarea. Si la condición de trabajo es mala(es decir un ambiente ruidoso y caluroso), será difícil para el trabajador realizar su trabajo. Es decir, el efecto de la condición de trabajo sobre la satisfacción laboral es igual al trabajo en equipo.

**Productividad**

**Definiciones de Productividad.**

García (2011) indica que la Productividad es la relación entre el producto logrado y el insumo que fue utilizado o el factor de la producción que intervine.

En las empresas manufactureras los significados de productividad: calidad, eficiencia cantidad, la relación calidad/cantidad, logro del objetivo. (García, 2011)

Fietman (1994) mencionado en Fuentes (2012), nos indica que el factor más importante que perjudiquen la productividad en la organización se determinan por:

**Recursos Humanos:** Es el el factor determinante de la productividad, y es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.

**Maquinaria y Equipo:** Es importante tomar en cuenta la calidad, el estado de la maquinaria, y utilizar bien el equipo.

**Organización del Trabajo:** En este factor interviene la estructura y rediseño del puesto de trabajo.

### **Indicadores de productividad.**

Los autores Koontz y Weihrich (2004), indican que hay tres criterios comúnmente usados en la evaluación del desempeño de un sistema, que está relacionado con la productividad:

#### **➤ Eficiencia:**

Es una relación con el cumplimiento de actividades o recursos, como las relaciones entre la cantidad de recursos estimados y la cantidad de recursos utilizados o el grado en que se utilizan los recursos utilizados, transformándolos en productos o programados.

La eficiencia tiene un vínculo con la productividad; pero si este indicador solo se utilizara como medida de productividad, la productividad solo estaría asociada al uso de recursos, solo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo que se produjo, se pone un mayor énfasis dentro de la organización en encontrar a toda costa, ser más eficientes y alcanzar un estilo eficiente para toda la organización que se materialice en un riguroso análisis el uso de las horas disponibles, control y otros.

#### **Efectividad:**

Están relacionados entre los resultados alcanzados y el resultado planteado, podemos medir el grado de cumplimiento de los objetivos programados. La cantidad se considerara el único criterio, esos donde lo que importa son los resultados, cueste lo que cueste.



➤ **Eficacia:**

Valora el impacto de lo que se hace, del servicio o producto que se presta. No es solo producir un nivel alto de efectividad, el producto o servicio que se fija, en calidad y cantidad, es importante que el producto o servicio sea el adecuado; si no el que logre realmente una satisfacción al consumidor o impresionar al mercado.

Al estudiar estos tres indicadores se desprende que ninguno de ellos puede ser considerado de forma independiente, dado que cada uno proporciona una medición parcial del resultado. Por lo cual debe considerarse como un indicador que se utiliza para medir de manera integral la productividad.

Según Hulten (2001) señala los modelos de productividad:

➤ **Cumplimiento:**

Es la culminación de la tarea. Sus indicadores están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de trabajos y/o tareas.

➤ **Eficiencia:**

Se tiene en cuenta que eficiencia es la capacidad y la actitud y la para realizar una tarea o un trabajo, con el recurso mínimo. Su indicador está relacionados con las razones que inciden los recursos invertidos en la consecución.

➤ **Eficacia:**

Es hacer un efectivo propósito o intento. El indicador de eficacia está relacionado con las razones que indican acierto o capacidad en la consecución de trabajos y/o tareas.

➤ **Gestión:**

Considerando que gestión es establecer y/o administrar acciones concretas para lograr tareas programadas y planificadas. El indicador de gestión está relacionado con la razón que permita administrar realmente un proceso.

**Factores humanos que inciden en la productividad**

Según un estudio empírico elaborado por Cequea, Rodríguez-Monroy y Núñez (2010a, 2010b), el factor humano está clasificado como factor individual, factor grupal y factor organizacional. En dicha investigación se establecen relaciones causales entre estos factores.

De acuerdo con Quijano (2006), una de las dimensiones psicológicas configura el factor individual y la dimensión psicosocial, configura el factor grupal y organizacional y actuaciones de las personas como un individuo o como parte de un grupo, que interactúan en el lugar de trabajo. El factor organizacional a su vez provee a las personas (grupos o individuos).

El factor mencionado se presenta en los individuos (factor individual) y en el grupal (factor grupal), cuando interactúan en la empresa y depende del proceso psicológico y psicosocial que tienen lugar en dichas interacciones.

En la tabla 1, nos indica la manera que están configuradas las dimensiones (psicosocial y psicológica) y los factores (individuales, organizacionales y grupales).

<b>Dimensión Psicológica</b>	<b>Dimensión Psicosocial</b>		<b>Resultados</b>
<b>Factores Individuales</b>	<b>Factores Grupales</b>	<b>Factores Organizacionales</b>	
Motivación Competencias Satisfacción Identificación, compromiso e implicación	Cohesión Conflicto Participación	Cultura Liderazgo Clima	Productividad (Individual, Grupal y Organizacional)

#### a) Factores Individuales

**Motivación:** La motivación significa el esfuerzo y la energía puestos para complacer una meta o deseo. El entusiasmo puesto en la consecución del objetivo depende del tiempo y de la intensidad que presenten las necesidades de aquellas personas.

**Identificación implicación y compromiso:** Muchos autores señalan que el compromiso organizacional, implicación en el trabajo y la identificación con la empresa es un concepto psicológico que se considera como una dimensión de actitud en el trabajo y tienen especial relevancia para la empresa, porque influyen de gran manera en la conducta de los individuos y en consecuencia afectan el desempeño de las organizaciones y a la productividad.

**Satisfacción laboral:** Se considera como actitudes o conjuntos de circulación del conocimiento, la satisfacción del cliente y el flujo de las ideas. Por tanto, la mayor parte de valor de la organización está en su capital intelectual, y es necesario actualizar constantemente los conocimientos y habilidades, las formaciones y educaciones diarias, así como las evaluaciones diarias de los individuos.

## **b) Factores Grupales**

**Cohesión:** Es un constructo dinámico y multifuncional, que se entiende como un equipo de fuerza que conducen a los individuos a mantenerse en equipo y es de suma importancia ya que se descubrió que tiene una relación con la productividad de los equipos y grupos de trabajo. También es un muy buen vehículo para el proceso de toma de decisiones (Robbins & Judge, 2009).

**Participación:** El participar de los colaboradores ha sido denominado de muchas formas, ya sea como modos de comportamientos, o como la respuesta de la reconducción de energía en las organizaciones, y una estructura organizacional.

**Conflicto:** Son aquellas situaciones en la que más de dos partes no están de acuerdo entre sí. Es natural el conflicto en las empresas, dado que está conformada por personas con necesidades e intereses diversos y grupos que también tienen su propia expectativa y necesidad.

### c) Factores organizacionales

**Cultura organizacional:** Son un grupo de patrón de conducta que se adquieren en el lugar de trabajo, características de los colaboradores. Que tienen política, principio, procedimiento, valor, responsabilidad esquema de autoridad, actitud frente a los cambios tecnológicos, entre otras. Está conformada por normas, rutinas, rituales y comportamientos, que le da significado a la actuación de las personas en ese contexto organizacional (Álvarez, 2006).

**Liderazgo:** Es quien se responsabiliza de hacer realidad el futuro anhelado y realizar las guías de trabajo para conseguirlo, definiendo los marcos estratégicos, del cual se deriva la planificación, considerando las características del entorno, su propósito a futuro y la actuación pasada de la organización, motivando en los grupos e individuos, para lograr el éxito “Robbins & Judge, 2009”.

**Clima organizacional:** Se define como un concepto o constructo multidimensional (Tracey & Tews, 2005), en él se pone atención a los factores y variables de la organización que perjudican el comportamiento de los colaboradores de la organización.

### 5.3. Justificación Teórica

El desarrollo de esta investigación tiene como propósito aportar conocimiento como la satisfacción laboral a los colaboradores influye en su productividad, además de proporcionar resultados para determinar si se necesita mejorar o implementar beneficios a los colaboradores, ya que se estaría proporcionando información veraz.

### **Justificación Práctica**

Teniendo consideración de los resultados obtenidos, vinculados con el nivel de satisfacción laboral y productividad, se diseñó estrategias orientadas a mejorar la motivación en el lugar de trabajo, sentido de pertenencia, beneficios laborales para lograr mejor satisfacción de los colaboradores y elevar el nivel de productividad.

### **Justificación metodológica**

La elaboración de esta investigación,

#### **5.4. Problema:**

¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote 2020?

#### **5.5. Conceptuación y Operacionalización de las variables**

##### **Satisfacción laboral**

##### **Definición del conceptual:**

Es un (estado emocional placentero o positivo de la percepción subjetiva de la experiencia laboral).

**Definición operacional:**

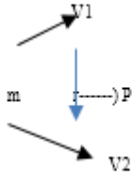
Es el resultado de los logros de los trabajadores en términos de la contribución, el trabajo, condiciones de trabajo, las retribuciones y oportunidades de promoción.

**Productividad****Definición del conceptual:**

Es una relación en las cantidades de productos obtenidas por un producto y los recursos usados en esa producción.

**Definición operacional:**

Es un conjunto de condiciones de los trabajadores en términos de motivación, satisfacción laboral, competencias, cohesión, participación, liderazgo, clima organizacional, el trabajo, gestión, afiliación del carácter personal y condiciones de trabajo, contribución, cumplimiento, eficacia, eficiencia, excelentes colaboradores, gestión, grupo de trabajo, oportunidades de promoción, retribuciones, supervisión, trabajo.

ENUNCIADO	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			METODOLOGIA	POBLACION
							S	Av	N		
¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote 2020?	Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020	Objetivo General: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020	S A T I S F A C T I O N	Motivación	Seguridad en el empleo	¿Cree usted que la seguridad en el empleo es una importante motivación para la productividad laboral?				Tipo de investigación descriptiva correlacional  diseño:  método: no experimental de corte transversal	población:
					Compensación	¿Para usted la compensación es una importante motivación para lograr la productividad?					
					Oportunidades de desarrollo	¿Cree usted que las oportunidades de desarrollo es una importante motivación importante para alcanzar la productividad laboral?					
					Factores Sociales	¿Cree usted que los factores sociales es una importante motivación para alcanzar la productividad laboral?					
				Compromiso	Desempeño	¿Para usted el desempeño es un importante compromiso para lograr la productividad laboral?					
					Participación	¿Cree usted que la participación es un importante compromiso para alcanzar la productividad?					
					Lealtad	¿Para usted la lealtad es un importante compromiso para lograr la productividad?					



				Capacitación	Tiempo dedicado	¿Cree usted que el tiempo dedicado en las capacitaciones es importante para lograr la productividad?					
					Talleres de aprendizaje	¿Para usted los talleres de aprendizaje en las capacitaciones son importantes para lograr la productividad?					
					Realizar evaluaciones	¿Cree usted que realizar evaluaciones en las capacitaciones es importante para lograr a productividad laboral?					
				Colaboradores	Nivel de relaciones laborales	¿Cree usted que el nivel de relaciones laborales es importante en los colaboradores para lograr la productividad?					
					Trabajo en equipo	¿Cree usted que el trabajo en equipo muy es importante en los colaboradores para lograr la productividad?					
					Ambiente de trabajo	¿Para usted el ambiente de trabajo en los colaboradores es importante para lograr la productividad?					

ENUNCIADO	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA			METODOLOGIA	POBLACION
							S	Av	N		
¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote 2020?	Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020	Objetivo General: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020	P R O D U C T I V I D A D	Calidad del trabajo	Competitividad	¿Cree usted que la competitividad en la calidad de trabajo es importante para lograr la satisfacción laboral?				<p>Tipo de investigación descriptiva correlacional</p> <p>diseño:</p> <pre> graph TD     V1 --&gt; m     m --&gt; P     P --&gt; V2 </pre> <p>método: no experimental de corte transversal</p>	población:
					Procesos	¿Para usted los procesos en la calidad de trabajo son importantes para alcanzar la satisfacción laboral?					
					Cobertura	¿Cree usted que la cobertura es importante en la calidad del trabajo para lograr la satisfacción laboral?					
				Eficiencia	Recursos aplicados	¿Cree usted que los recursos aplicados es una importante eficiencia para alcanzar la satisfacción?					
					Funciones	¿Para usted las funciones son importantes en la eficiencia para lograr la satisfacción laboral?					
					Alcanzar metas	¿Para usted alcanzar metas es importante en la eficiencia para alcanzar la satisfacción?					
				Eficacia	Calidad	¿Cree usted que la calidad es importante en la eficacia lograr la satisfacción laboral?					
					Rentabilidad	¿Para usted la rentabilidad es importante en la eficacia para alcanzar la satisfacción laboral?					
					Objetivos	¿Cree usted que los objetivos son importantes en la eficacia para lograr la satisfacción laboral?					

				Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	¿Para usted el trabajo en equipo es importante en las relaciones interpersonales para alcanzar a satisfacción laboral?					
					Comunicación	¿Cree usted que la comunicación es importante en las relaciones interpersonales para lograr la satisfacción laboral?					
					Manejo de conflictos	¿Para usted el manejo de conflictos en las relaciones interpersonales es importante para lograr la satisfacción laboral?					

## **5.6. Hipótesis**

Hi: SI hay relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020.

Ho: No hay relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020.

## **5.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020.

### **Objetivos específicos**

- Describir la Variable Satisfacción laboral y Productividad de los colaboradores administrativos la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020.
- Determinar la relación entre motivación y productividad de los colaboradores administrativos la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020.
- Determinar la relación entre compromiso y productividad de los colaboradores administrativos la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020.
- Determinar la relación entre capacitación y productividad de los colaboradores administrativos la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020.
- Determinar la relación entre colaboradores y productividad de los colaboradores administrativos la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020.
- Determinar la relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020.

## **6. Metodología**

### **6.1. Tipo y Diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

El estudio realizado según de tipo es Descriptivo Correlacional, ya que se describirá operacionalmente la variable y tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que hay en ambas variable en un contexto en particular, el nivel de investigación es aplicada.

#### **Diseño de investigación**

Es No Experimental, ya que no será manipulada la variable y de corte transversal porque la aplicación del cuestionario y la obtención de la información se harán en un solo momento.

### **6.2. Población – Muestra**

#### **Población:**

Briones, (2002) en un estudio nos dice que es un grupo de unidad que compone el grupo en el que se investigara el fenómeno expuesto en dicho estudio.

Así, dependiendo del problema, la población puede estar compuesta por todos los hombres y mujeres de 18 años.

#### **Tamaño de la población:**

N= 33 empleados

**Muestra:**

No hay ninguna muestra ya que se trabajó con toda la población.

**6.3. Técnicas e instrumentos de investigación****Encuesta**

La encuesta constituye un test escrito que el investigador realiza a un grupo de individuos para estudiar constructos como, preferencias, creencias, actitudes, percepción

La encuesta sigue diferentes pasos y estos se pueden agrupar en cinco grandes etapas/fases.

- Planteamiento/diseño del cuestionario.
- Selección de la muestra.
- Desarrollo del trabajo de campo.
- Preparación de la información/datos.
- Análisis de la calidad de la información.

## **Cuestionario**

Es el instrumento, que es de forma material digital o impresa, usado para registrar los datos que provienen de individuos que participen en la encuesta.

El instrumento se encontrara en proceso de validación mediante el juicio de expertos, que es un proceso previo al levantamiento de la información.

### **6.4. Procesamiento y análisis de la información**

El instrumento de recaudación, ya que se elaboraran específicamente para la presente investigación y serán diseñados los cuestionarios, por lo que es importante acreditar su validez por medio de juicio de expertos.

### **6.5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos**

#### **Procesamiento:**

Se asignarán pesos a las alternativas de cada Ítem, en consideración a la escala Likert, es decir, el bajo y elevado peso como correspondiente a un indicador positivo o negativo respectivamente, después se analizaran en el programa JASP 0.14.0.0

**Método de análisis de datos:****Estadística descriptiva:**

Se utilizara para describir los resultados en las bases de tablas de frecuencias y gráfico de barra.

**Estadística Inferencial:**

Para interpretar y analizar el resultado se aplicó la Prueba Chi Cuadrado, para comprobar la relación que existe en las variables de estudio y hallar el grado de relación en las variables, se aplicarán las técnicas de análisis estadístico del Tau b de Kendall.



## 7. Resultados

En el presente estudio se proporcionan los resultados a través de tablas y gráficos del análisis del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, Chimbote-2020. Se muestran los estadísticos descriptivos de las variables y de sus respectivas dimensiones.

### Objetivo General

**Tabla N° 01**

Relación entre las variables de estudio Satisfacción Laboral y Productividad

Satisfacción Laboral		Productividad				TOTAL		Estadístico
		BUENO		MALO				
		n	%	n	%			
BUENO	Count	26	79	0	0	26	79	$\chi^2 = 21.888$ $p\text{-valor} < 0.001$
MALO	Count	2	6	5	15	7	21	
Total	Count	28	85	5	15	33	100	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta de las variables.

**Interpretación:** El 79% me indica que la productividad es buena y el mismo 79% me indica que la satisfacción laboral es buena, sin embargo el 15% de la productividad me dice que es malo y también el 15% no está satisfecho con la satisfacción laboral. Nos muestra que hay una relación de las variables Productividad y satisfacción laboral mediante la evidencia estadísticamente significativa, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $\chi^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) confirmando que existe relación en ambas variables de estudio.

## Objetivo 01

**Tabla N° 02**

Relación entre la variable Satisfacción laboral y sus dimensiones

Descripción	Satisfacción Laboral		Motivación		Compromiso		Capacitación		Colaboradores	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
MALO	5	15	5	15	6	18	5	15	7	21
BUENO	28	85	28	85	27	82	28	85	26	79
Total	33	100	33	100	33	100	33	100	33	100

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta de la variable 1 y sus dimensiones.

### Interpretación:

La tabla 2, muestra información de los colaboradores administrativos encuestados, que el 85% indica que la variable Satisfacción Laboral es buena, sin embargo el 15% es mala, en cuanto a sus dimensiones motivación tiene el 85% bueno y el 15% malo, compromiso tiene el 82% bueno y el 18% malo, capacitación tiene el 85% bueno y el 15% malo y colaboradores tiene el 79% bueno y el 21 % malo.

**Tabla N° 03**

Descripción	Productividad		Calidad de Trabajo		Eficiencia		Eficacia		Relaciones Interpersonales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
MALO	7	21	7	21	6	18	8	24	8	24
BUENO	26	79	26	79	27	82	25	76	25	76
Total	33	100	33	100	33	100	33	100	33	100

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta de la variable 2 y sus dimensiones.

**Interpretación:**

La tabla 3, muestra información de los colaboradores administrativos encuestados, que el 79% indica que la variable Productividad es buena, sin embargo el 21% es mala, en cuanto a sus dimensiones calidad de trabajo tiene el 79% bueno y el 21% malo, eficiencia tiene el 82% bueno y el 18% malo, eficacia tiene el 76% bueno y el 24% malo y relaciones interpersonales tiene el 76% bueno y el 24 % malo.

## Objetivo 02

**Tabla N° 04**

Relación entre la dimensión Motivación y la variable Productividad

Productividad	Motivación				Total		Estadístico	
	BUENO		MALO		n	%	X2 =	21.888
	n	%	n	%				
BUENO	26	79	0	0	26	79		
MALO	2	6	5	15	7	21	p-valor <	0.001
Total	28	85	5	15	33	100		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta de la dimensión y variable.

### Interpretación:

En la tabla 4, muestra el 79% de los colaboradores de la red pacifico Norte , perciben que la dimensión motivación es buena, sin embargo el 15% me dice que es malo, se deja de manifiesto la existencia de diferencia estadística con la prueba de chi cuadrado en las proporciones de motivación difieren entre sí, en comparación con el resultado obtenido como malo en la dimensión motivación y la variable Productividad, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$  afirmando que existe relación).

### Objetivo 03

**Tabla N° 05**

Relación entre la dimensión compromiso y la variable Productividad.

Productividad	Compromiso				TOTAL		Estadístico
	BUENO		MALO		n	%	
	n	%	n	%			
BUENO	26	79	0	0	26	79	X2 = 27.238 p-valor < 0.001
MALO	1	3	6	18	7	21	
Total	27	82	6	18	33	100	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta de la dimensión y variable.

### Interpretación:

En la tabla 5, muestra el 79% de los colaboradores de la red pacifico Norte , perciben que la dimensión Compromiso es buena, sin embargo el 18% me dice que es malo, se deja de manifiesto la existencia de diferencia estadística con la prueba de chi cuadrado en las proporciones de compromiso difieren entre sí, en comparación con el resultado obtenido como malo entre la dimensión Compromiso y la variable Productividad, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 27.238$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) afirmando que existe relación.

#### Objetivo 04

Tabla N° 06

Relación entre la dimensión capacitación y la variable Productividad.

Productividad	Capacitación				TOTAL		Estadístico	
	BUENO		MALO					
	n	%	n	%	n	%		
BUENO	26	79	0	0	26	79	X <sup>2</sup> =	21.888
MALO	2	6	5	15	7	21	p-valor <	0.001
Total	28	85	5	15	33	100.00		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta de la dimensión y variable.

#### Interpretación:

En la tabla 6, muestra el 79% de los colaboradores de la red pacifico Norte , perciben que la dimensión Capacitación es buena, sin embargo el 15% me dice que es malo, se deja de manifiesto la existencia de diferencia estadística con la prueba de chi cuadrado en las proporciones de capacitación difieren entre sí, en comparación con el resultado obtenido como malo entre la dimensión Capacitación y la variable Productividad, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$  afirmando que existe relación).

## Objetivo 05

Tabla N° 07

Relación entre la dimensión colaboradores y la variable Productividad.

Productividad	Colaboradores				TOTAL		Estadístico	
	BUENO		MALO					
	n	%	n	%	n	%		
BUENO	25	76	1	3	26	79	X <sup>2</sup> =	22.118
MALO	1	3	6	18	7	21	p-valor <	0.001
Total	26	79	7	21	33	100		

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta de la dimensión y variable.

### Interpretación:

En la tabla 7, muestra el 76% de los colaboradores de la red pacifico Norte , perciben que la dimensión Colaboradores es buena, sin embargo el 18% me dice que es malo, se deja de manifiesto la existencia de diferencia estadística con la prueba de chi cuadrado en las proporciones de Colaboradores difieren entre sí, en comparación con el resultado obtenido como malo entre las dimensión Colaboradores y la variable Productividad, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 22.118$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) afirmando que existe relación.

## Objetivo 06

Tabla N° 08

Relación entre la dimensión Relaciones Interpersonales y la variable Satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	Relaciones Interpersonales						Estadístico
	BUENO		MALO		TOTAL		
	n	%	n	%	n	%	
BUENO	25	76	3	9	28	85	X <sup>2</sup> = 22.118
MALO	0	0	5	15	5	15	p-valor < 0.001
Total	25	76	8	24	33	100	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta de la dimensión y variable.

### Recomendaciones:

En la tabla 8, muestra el 76% de los colaboradores de la red pacifico Norte , perciben que la dimensión Relaciones Interpersonales es buena, sin embargo el 15% me dice que es malo, se deja de manifiesto la existencia de diferencia estadística con la prueba de chi cuadrado en las proporciones de Relaciones Interpersonales difieren entre sí, en comparación con el resultado obtenido como malo en la dimensión Relaciones interpersonales y la variable Satisfacción Laboral, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 22.118$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ), afirmando que existe relación.



## 8. Análisis y discusión

El resultado de las pruebas estadísticas realizadas con el programa JASP , indica que ay una relación directa y significativa entre ambas variables , obteniendo un  $\chi^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas variables de estudio, para una muestra conformada por 33 colaboradores encuestados: En el caso de la relación de Satisfacción Laboral y la variable productividad se obtuvieron los resultados el valor de  $X^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ), afirmando que existe relación.

Adicionalmente, se determinaron las relaciones entre la dimensión de la variable satisfacción Laboral con la variable productividad de los colaboradores, incluyendo sus dimensiones calidad de trabajo, eficiencia, eficacia, relaciones interpersonales.

Respecto a la motivación se determinó una relación de  $X^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) con la variable productividad.

Los resultados de la relación entre la dimensión compromiso la variable productividad se determinó una relación de  $X^2 = 27.238$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ), confirmando la existencia de relación entre ambas.

La relación entre capacitación y productividad, se determinó  $X^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambas.

Del mismo modo, la dimensión colaboradores y la variable productividad Determinaron  $X^2 = 22.118$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre ambos.

Finalmente la relación de relaciones interpersonales con la variable satisfacción laboral es  $X^2 = 22.118$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ )

El objetivo general planteado en el estudio para determinar la relación entre la variable satisfacción laboral y la variable productividad de los colaboradores administrativos, la Tabla 1, contiene la información, donde se muestra que la satisfacción laboral tiene el 79% bueno y el 15 %, de igual manera la variable productividad tiene 79% bueno y el 15%; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ); afirmando que existe relación.

El primer objetivo específico para describir la variable satisfacción laboral y la variable productividad de los colaboradores administrativos, la tabla 2, muestra información de los colaboradores administrativos encuestados, que el 85% muestra que la variable Satisfacción Laboral es buena, sin embargo el 15% es mala, en cuanto a sus dimensiones motivación tiene el 85% bueno y el 15% malo, compromiso tiene el 82% bueno y el 18% malo, capacitación tiene el 85% bueno y el 15% malo y colaboradores tiene el 79% bueno y el 21 % malo.

La tabla 3, muestra información de los colaboradores administrativos encuestados, que el 79% indica que la variable Productividad es buena, sin embargo el 21% es mala, en cuanto a sus dimensiones calidad de trabajo tiene el 79% bueno y el 21% malo, eficiencia tiene el 82% bueno y el 18% malo, eficacia tiene el 76% bueno y el 24% malo y relaciones interpersonales tiene el 76% bueno y el 24 % malo.

El segundo objetivo específico para determinar la relación entre motivación y productividad de los colaboradores administrativos, la Tabla 4, contiene la información, donde se observa que la motivación tiene el 79% bueno y el 15%, existiendo una ligera diferencia en las proporciones; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ); afirmando que existe relación.

Respecto al tercer objetivo específico determinar la relación entre compromiso y productividad de los colaboradores administrativos, la Tabla n°5, contiene la información, donde se observa que compromiso tiene el 79% bueno y el 18% malo, existiendo una ligera diferencia en las proporciones; según las pruebas realizadas se

obtiene el valor de  $X^2= 27.238$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) afirmando que existe relación.

El cuarto objetivo específico para determinar la relación entre capacitación y productividad de los colaboradores, la tabla nº 6, contiene información, donde se observa que capacitación tiene 79% bueno y el 15% malo, existiendo una ligera diferencia en las proporciones; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2= 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre capacitación y Productividad.

El quinto objetivo específico para determinar la relación entre colaboradores y productividad de los colaboradores administrativos, la tabla nº 7, contiene información, donde se observa que la dimensión colaboradores tiene 76% bueno y el 18% malo, existiendo una ligera diferencia en las proporciones; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2= 22.118$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) afirmando que existe relación.

El sexto objetivo específico para determinar la relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos, la tabla nº 8, contiene información, donde se observa que la dimensión relaciones interpersonales tiene 76% bueno y el 15% malo, existiendo una ligera diferencia en las proporciones; según las pruebas realizadas se obtiene el valor de  $X^2= 22.118$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) afirmando que existe relación.

Ríos, (2017) en su estudio nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral, si hay relación significativa y directa entre la satisfacción laboral y motivación, comprobada con la prueba de hipótesis de Pearson, que muestra pruebas estadísticas para confirmar a mayor índice de motivación, se presenta mayor nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del municipio de la provincia de Lamas -2015, lo cual se coincidió debido que los resultados logrados con el mismo instrumento son los mismos, la relación entre las variables estudiadas.

Para Peralta (2016), en su investigación al analizar la variable dependiente, las 5 dimensiones están dentro del rango de lo normal o alto. En parámetro moderado están productividad y satisfacción, los términos competencia, adaptabilidad, y trabajar en equipo están en un nivel elevado, cuyos resultados logrados concuerdan con los resultados realizados en la red Pacífico Norte, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) afirmando que existe relación.

Castillo, (2017) en el estudio para determinar la relación que hay entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores son la motivación, si los colaboradores están motivados, entonces habrá satisfacción, y si ellos están satisfechos habrá productividad, la mayor parte de los colaboradores aunque no se muestre satisfecho con los incentivos proporcionado, perciben que reciben un buen trato, bueno y justo en su lugar de trabajo, y también se sienten comprometidos con el éxito del lugar donde trabajan, cuyos resultados logrados concuerdan con los resultados realizados en la red Pacífico Norte, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 21.888$  y una significancia de 0.001 ( $p < 0.05$ ) confirmando la existencia de relación entre motivación y productividad.

Barro, (2016) y su investigación para determinar la relación que existe entre productividad y clima organizacional de acuerdo a los hallazgos de la investigación en donde se establece que no existe un adecuado clima laboral, ya que en primer lugar los mandos medios o jefes departamentales no se acoplan a las necesidades y requerimientos de sus subordinados, y no existe un acercamiento que permita desarrollar un clima de empatía tanto entre trabajadores y jefes directos, así como también entre los mismos empleados y trabajadores, para que mejore el estado de desconfianza que existe entre los servidores de la institución, discrepando ya que en la tabla 5, muestra el 76% de los colaboradores de la red pacifico Norte , perciben que la

dimensión relaciones interpersonales es buena, sin embargo el 15% me dice que es malo, confirmando la existencia de relación entre la dimensión relaciones interpersonales que tiene como indicador el trabajar en equipo y la variable satisfacción laboral, a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 22.118$  y una significancia de  $0.001$  ( $p < 0.05$ ) afirmando que existe relación.

Así mismo Campos, (2016) en su tesis: Nivel de satisfacción laboral , al realizar un estudio de la satisfacción laboral de la empresa agrícola, se comprobó que la mayoría de los colaboradores no están satisfechos (60%), por eso la población trabajadora en ocasiones pasa por momentos de pánico e incertidumbre, expresándolo de la siguiente manera: haciendo que los colaboradores realicen, formación de huelgas y ocasionando pérdidas en el área de producciones , que no es grato ya que piensan que no son apreciados, no sienten que tienen una buena retroalimentación para mejorar y enriquecer sus labores, discrepando ya que en la tabla nº 6 tiene el 79% bueno y el 15% malo, donde a través del software estadístico y la prueba estadística mencionada se obtuvo como resultado el valor de  $X^2 = 21.888$  y una significancia de  $0.001$  ( $p < 0.05$ ) afirmando que existe relación.

Además Rodríguez, (2015) en su tesis titulada Satisfacción laboral y características, el 54,2% de enfermeras presentaron un grado elevado de satisfacción laboral, y el 45,8% un bajo grado; la satisfacción laboral de las enfermeras, se relacionaron significativamente con la característica sociodemográfica: edad  $p = 0,002 < 0.05$ , mas no con, estado civil, el sexo, capacitación especializada y grado académico, la satisfacción laboral en los enfermeros no se relacionaron significativamente con las características laborales de tiempo en el servicio, condición laboral y trabajo adicional, lo cual se coincidimos debido que los resultados logrados con el mismo instrumento son los mismo.

## 9. Conclusiones

Considerando la información previa en la presente investigación sobre la relación Satisfacción Laboral y productividad en los colaboradores administrativos de la Red pacifico Norte en el periodo 2020 , obteniendo los datos mediante el instrumento JASPO.14.0.0 aplicada a una muestra de 33 colaboradores administrativos; determinando el rechazo de la hipótesis nula, debido que hay correlación en las variables de estudio según las pruebas estadísticas realizadas, Chi cuadrado obteniendo un  $X^2 = 21.888$ , con un  $p\text{-valor} = 0.001$ .

Asimismo, la percepción de los encuestados según la variable Satisfacción Laboral, es bueno con el 79% sin embargo el 15% es considerada como mala , de igual forma la variable Productividad es bueno con el 79% y como malo con un 15%. Respecto a sus dimensiones fueron buenas.

Respecto a la dimensión de calidad del servicio fueron percibidas como deficientes la fiabilidad, en contraste con sensibilidad, empatía , seguridad, y elementos tangibles que eran consideradas como buenas; la dimensión de la variable satisfacción de los colaboradores, como la validez, fue considera deficiente, a diferencia de la lealtad cuya calificación es regular.

Se logró determinar que existe relación en motivación y productividad de los colaboradores, mediante los resultados de las de las pruebas estadísticas realizada, donde resulta, Chi cuadrado,  $X^2 = 21.888$  y  $p\text{-valor} = 0.001$ . Asimismo, se determina relación existente en compromiso y la productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, mediante los resultados alcanzados, Chi cuadrado,  $X^2 = 27.238$  y  $p\text{-valor} = 0.001$ . Se determinó existencia de relación entre la dimensión capacitación y la productividad de los colaboradores administrativos de la

Red Pacifico Norte, fundamentada estadísticamente con las pruebas, Chi cuadrado,  $X^2=21.888$ , con p-valor = 0.001.

Se determina la relación entre colaboradores y la productividad de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, con los valores obtenidos de  $X^2= 22.118$  con un p-valor =0.001. En base a las pruebas estadísticas se corrobora la existencia de relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción Laboral de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, con los valores obtenidos de  $X^2=22.118$ , p-valor = 0.001

A nivel general, se recomienda realizar un análisis sicométrico al instrumento de los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte, con la finalidad de conocer las percepción y expectativa de los colaboradores, obteniendo un conocimiento científico que puede ser utilizado de insumo para otros trabajos de índole académico y/o de investigación; asimismo, el instrumento JASP realiza la medición de forma integral de la variable estudiada, la cual podría se adapta o adecuada para un estudio en particular.

En vista que los resultados fueron favorables para la dimensión motivación , donde la opinión de los encuestados lo consideran como bueno, con un 79% donde la existencia de relación con la variable Productividad es buena y directa, la cual debe mejorarse ligeramente la interacción con los colaboradores como: Seguridad en el trabajo, compensación, oportunidad de desarrollo, Factores sociales.

La dimensión compromiso, fue percibida como buena, por un ligero margen de diferencia en comparación de malo; mantiene una relación buena con la variable Productividad de forma directa, por cuanto debe de aplicarse mecanismo relaciona al desempeño, participación, lealtad en los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte.

La dimensión capacitación, fue percibida como buena, por un ligero margen de diferencia en comparación de malo; mantiene una relación buena con la productividad de forma directa, por cuanto debe de aplicarse estrategias de tiempo dedicado, talleres de aprendizaje, constantes evaluaciones, para mejorar la capacidad en los colaboradores administrativos de la Red Pacifico Norte.

La dimensión colaboradores, es considerada como buena, por un ligero margen de diferencia en comparación de malo; mantiene una relación buena con la variable productividad de forma directa, por cuanto debe de aplicarse directivas de trabajo en equipo para mejorar los niveles de relaciones en los colaboradores de la Red Pacifico Norte.

La dimensión Relaciones interpersonales, es considerada como buena, por un ligero margen de diferencia en comparación de malo; mantiene una relación buena con la variable Satisfacción Laboral de forma directa, por cuanto debe de aplicarse directivas de manejo de conflictos, para mejorar el nivel de comunicación en los colaboradores de la Red Pacifico Norte.



## **10. Agradecimientos**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por estar siempre a mi lado y apoyarme en cada momento de mi vida. A mis padres Manuel y Rosalvina por ser el motor de mi vida y apoyarme siempre en cada proceso, a mi hermana y a toda mi familia que siempre me daban ánimos.

A mi tutor Carlos Gonzales, quien con sus conocimientos y apoyo me guió a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

Muchas gracias a todos.

## 11. Referencias bibliográficas

Barro. I (2016).Análisis del clima laboral como estrategia para mejorar la productividad en la unidad de negocio electroguayas.

Campos. S (2016).Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Illimo.

Castillo. G (2017).Incidencia de la Satisfacción laboral en la productividad del personal que labora en las farmacéuticas: Pharmacy's de la ciudad de Guayaquil”

Cequea. M (2010a).La productividad desde una perspectiva humana. Congreso Internacional de Estrategias Empresariales 2010. Costa Rica.

Cequea. M (2010b). Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización.

Cruz. A (2017). Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturicia Ltda.

Davis. K (2003). Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.

Facho. G (2017). “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.

Fuentes N (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 para obtener el Título de Licenciada en Psicología Industrial).

García, R. (2010). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. Alicante: Editorial Club Universitario, 2010.

García, A (2011). Productividad y Reducción de Costos. México: Editorial Trillas.

Gamboa, E. (2010). Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes. México.

Hulten, Ch. R. 2001. "Total factor productivity: a short biography." En Hulten, Dean y Harper (eds.) new developments in productivity analysis. Chicago: University of Chicago Press.

Koontz, H. y Weirrich, H. (2004). Administración: una perspectiva global. (12ª Edición). México: Editorial McGraw Hill Interamericana

Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction in M.D. Dunnette (ed.): Handbook of Industrial and Organizational Psychology. (pp 1297 - 1349). Chicago: Rand McNally.

Luthans, F. (2008). Comportamiento organizacional (11ª Ed.). México: McGraw-Hill.

Milán, L (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo.

Moreno, U (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la escuela académico profesional de enfermería de la universidad nacional del santa.

Peralta, B (2016). Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas.

Pérez. N (2015). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 150 2013.

Quijano. S (2006). Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones. Barcelona: Icaria Editorial S.A.

Ríos. R (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.

Robbins, S.P. y Coulter, M. Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.

Robbins. (1994). "Administración, Teoría y Práctica"; 2ª edición, Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, México.

Robbins. (1999). Comportamiento organizacional; 8ª edición, Editorial Prentice-Hall, México.

Rodríguez. F (2015). Satisfacción laboral y características sociodemográficas, laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización, hospital "Eleazar guzmán barrón", Nuevo Chimbote 2014.

Torres. G (2015). Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015.

Zelada. R (2015). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014.

## **12. Recomendaciones**

- Se recomienda mejorar en la dimensión colaboradores, que tiene como indicadores el nivel de relaciones, el trabajo en equipo y el ambiente de trabajo , de esa manera mejorando la comunicación entre los colaboradores, realizando un programa de coaching grupal, dinámicas.
- Lograr que los jefes mantengan una buena satisfacción con sus colaboradores

### 13. Anexos y Apéndice

#### ANEXO N° 01 CUESTIONARIO

En esta primera parte le presentamos una serie de preguntas, por favor marque con la (x) el número alternativa que considere correcta en cada una de ellas.

<b>Sexo</b>		
Masculino	1	
Femenino	2	

<b>Edad</b>		
18-28 años	1	
29-38 años	2	
39-48 años	3	
49-58 años	4	
Más de 58 años	5	

<b>Sueldo que percibe</b>		
S/. 850.00 - S/. 1200.00	1	
S/. 1200.00-S/.1500.00	2	
S/. 1600.00- S/. 2000.00	3	
S/. 2100.00-S/.3000.00	4	
S/.3100.00 a mas	5	

<b>Años de servicio</b>		
1 a 2 años	1	
3 a 4 años	2	
5 a 6 años	3	
7 a 8 años	4	
9 años a mas	5	

**ANEXO N° 02**  
**CUESTIONARIO**

Encuesta para medir la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores administrativos de los colaboradores de la Red Pacifico Sur.

**Instrucciones:** Puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Gracias. Marque de acuerdo al siguiente cuadro

Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Indiferente (Ni de acuerdo , Ni desacuerdo)	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5

**SATISFACCION LABORAL**

N°	Cuestionario	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>MOTIVACION</b>					
1	¿Cree usted que la seguridad en el empleo es una importante motivación para la productividad laboral?					
2	¿Para usted la compensación es una importante motivación para lograr la productividad?					
3	¿Cree usted que las oportunidades de desarrollo es una importante motivación importante para alcanzar la productividad laboral?					
4	¿Cree usted que los factores sociales es una importante motivación para alcanzar la productividad laboral?					
	<b>COMPROMISO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Para usted el desempeño es un importante compromiso para lograr la productividad laboral?					
6	¿Cree usted que la participación es un importante compromiso para alcanzar la productividad?					
7	¿Para usted la lealtad es un importante compromiso para lograr la productividad?					

	<b>CAPACITACION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿Cree usted que el tiempo dedicado en las capacitaciones es importante para lograr la productividad?					
9	¿Para usted los talleres de aprendizaje en las capacitaciones son importantes para lograr la productividad?					
10	¿Cree usted que realizar evaluaciones en las capacitaciones es importante para lograr la productividad laboral?					
	<b>COLABORADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Cree usted que el nivel de relaciones laborales es importante en los colaboradores para lograr la productividad?					
12	¿Cree usted que el trabajo en equipo muy es importante en los colaboradores para lograr la productividad?					
13	¿Para usted el ambiente de trabajo en los colaboradores es importante para lograr la productividad?					

## **PRODUCTIVIDAD**


<b>N°</b>	<b>Cuestionario</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cree usted que la competitividad en la calidad de trabajo es importante para lograr la satisfacción laboral?					
2	¿Para usted los procesos en la calidad de trabajo son importantes para alcanzar la satisfacción laboral?					
3	¿Cree usted que la cobertura es importante en la calidad del trabajo para lograr la satisfacción laboral?					
	<b>EFICIENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿Cree usted que los recursos aplicados es una importante eficiencia para alcanzar la satisfacción?					
5	¿Para usted las funciones son importantes en la eficiencia para lograr la satisfacción laboral?					
6	¿Para usted alcanzar metas es importante en la eficiencia para alcanzar la satisfacción?					



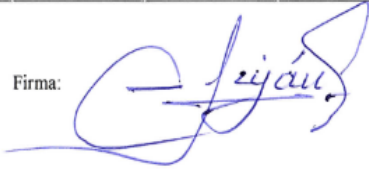
	<b>EFICACIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Cree usted que la calidad es importante en la eficacia lograr la satisfacción laboral?					
8	¿Para usted la rentabilidad es importante en la eficacia para alcanzar la satisfacción laboral?					
9	¿Cree usted que los objetivos son importantes en la eficacia para lograr la satisfacción laboral?					
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Para usted el trabajo en equipo es importante en las relaciones interpersonales para alcanzar a satisfacción laboral?					
11	¿Cree usted que la comunicación es importante en las relaciones interpersonales para lograr la satisfacción laboral?					
12	¿Para usted el manejo de conflictos en las relaciones interpersonales es importante para lograr la satisfacción laboral?					

**ANEXO N° 03**

**CONSTANCIA VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Msc. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ		Fecha: 06 / 11 / 2020	
Firma: 	Teléfono: 943643426	Email: pablito_165333@hotmail.com	

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			<del>SI</del> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
<b>Validado por : JORGE ALEJANDRO LUJAN TORRES</b>			Fecha: 12 de noviembre del 2020
Firma: 	Teléfono: <b>946305813</b>	Email: <a href="mailto:ilujant88@hotmail.com">ilujant88@hotmail.com</a>	