

**UNIVERSIDAD PERUANA UNION**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



*Una Institución Adventista*

**Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores  
de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018**

Por:

Lic. Jhin Ciro Sánchez Salazar

Asesor:

Mg. Maribel Paredes Saavedra

Lima, mayo de 2019

*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los  
colaboradores de la Municipalidad Provincial de San  
Martín, Tarapoto, 2018*

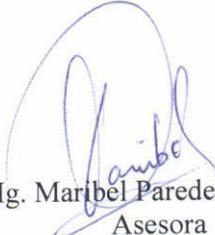
TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de  
Negocios con Mención en Gestión Empresarial

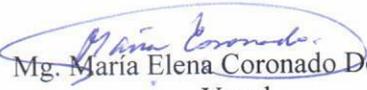
JURADO DE SUSTENTACIÓN

  
Dr. Jorge Luis Reyes Aguilar  
Presidente

  
Mg. Jesús Fernando Bejarano Auqui  
Secretario

  
Mg. Maribel Paredes Saavedra  
Asesora

  
Mg. Iván Apaza Romero  
Vocal

  
Mg. María Elena Coronado De La Cruz  
Vocal

Lima, 22 de mayo de 2019

## ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

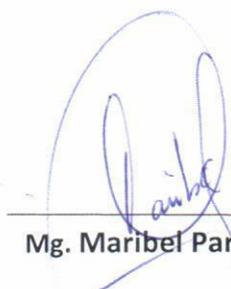
Yo, **Maribel Paredes Saavedra** con DNI N° 40584032, adscrita a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018”*** constituye la memoria que presenta el licenciado **Jhin Ciro Sánchez Salazar** para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo, deajo constar que las opiniones y declaraciones en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometo a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Lima, a los **22** días del mes de mayo de 2019.



---

**Mg. Maribel Paredes Saavedra**

Asesora

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación es dedicado a mis padres: Wilcer Sánchez y Celidé Salazar por el apoyo incondicional que manifestaron en cada etapa de mi vida.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, a Dios por darme los recursos y capacidad para desarrollar esta investigación.

A nuestra alma mater, Universidad Peruana Unión – Filial San Martín por las enseñanzas brindadas durante mis años de estudio profesional.

A mi asesora, la Mg. Maribel Paredes, y a los docentes de la UPeU- Filial San Martín. Por las asesorías y la enseñanza que me brindaron.

## Tabla de contenido

Dedicatoria.....	7
Agradecimientos .....	8
Tabla de contenido.....	9
Índice de anexos.....	13
Resumen.....	14
Abstract .....	15
Capítulo I .....	16
El problema de investigación.....	16
1.1. Descripción de la situación problemática .....	16
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación y viabilidad .....	19
1.3.1. Justificación.....	19
1.3.2. Viabilidad.....	20
1.4. Objetivos.....	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
1.5. Hipótesis .....	21
1.5.1. Hipótesis general.....	21
1.5.2. Hipótesis específicas.....	21
Capítulo II.....	23
Marco teórico.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación .....	23
2.2. Marco histórico .....	25
2.2.1. Satisfacción laboral.....	26
2.2.2. Productividad laboral.....	28
2.3. Presuposición filosófica.....	29
2.4. Bases teóricas.....	30
2.4.1. Satisfacción laboral.....	30
2.4.1.1. Conceptos de satisfacción laboral.....	30

2.4.1.2. Dimensiones de la satisfacción laboral. ....	31
2.4.1.3. Factores que influyen en la satisfacción laboral. ....	33
2.4.1.3.1. Reto del trabajo. ....	33
2.4.1.3.2. Sistemas de recompensas justas. ....	33
2.4.1.3.3. Condiciones favorables de trabajo. ....	33
2.4.1.3.4. Colegas que brinden apoyo. ....	34
2.4.1.4. Teorías vinculadas a la satisfacción laboral. ....	34
2.4.1.4.1. Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow. ....	34
2.4.1.4.3. Teoría de la equidad de Stancey Adams. ....	35
2.4.1.4.4. Teoría del ajuste en el trabajo de Dawes. ....	35
2.4.1.4.5. Teoría de las expectativas de Vroom. ....	35
2.4.2. Productividad Laboral. ....	36
2.4.2.1. Conceptos de la productividad laboral. ....	36
2.4.2.2. Dimensiones de productividad laboral ....	37
2.4.2.2.1. Eficiencia. ....	38
2.4.2.2.2. Productividad ....	38
2.4.2.3. Beneficios de la productividad laboral. ....	38
2.4.2.4. Factores que afectan positivamente a la productividad laboral ....	39
2.4.2.4.1. Innovación. ....	39
2.4.2.4.2. Organización y proceso. ....	39
2.4.2.4.3. Motivación. ....	40
2.4.2.4.4. Cuestiones externas. ....	40
2.4.2.5. Factores que afectan negativamente a la productividad laboral ....	40
2.4.2.5.1. Excesiva rigidez en los horarios. ....	40
2.4.2.5.3. La sobre exigencia. ....	41
2.4.2.5.5. Equipamiento obsoleto. ....	41
2.4.2.6. Teorías de la productividad laboral. ....	41
2.4.2.6.1. Teoría socio técnico de Tavistock. ....	41
2.4.2.6.2. Teoría Just in Time. ....	41
2.4.3. Relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral. ....	42
2.5. Marco conceptual. ....	42
Capítulo III. ....	44
Diseño Metodológico. ....	44
3.1. Tipo de investigación. ....	45
3.2. Diseño metodológico ....	45
3.3. Población y muestra. ....	45
3.3.1. Población. ....	45

3.3.2. Muestra.....	46
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	47
3.6. Prueba de normalidad. ....	47
3.7. Validación del instrumento .....	48
3.8. Análisis de fiabilidad de instrumentos .....	49
Capítulo IV.....	50
Resultados y discusión.....	50
4.1. Resultados .....	50
4.1.1. Análisis sociodemográfico de los colaboradores de la MPSM.....	50
4.1.2. Análisis descriptivo de satisfacción laboral.....	51
4.1.3. Análisis descriptivo de productividad laboral .....	52
4.1.4. Niveles de satisfacción de los colaboradores. ....	53
4.1.5. Niveles de productividad de los colaboradores de la MPSM. ....	55
4.1.6. Relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.....	55
4.1.7. Relación entre la identificación con la empresa la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM. ....	56
4.1.8. Relación entre las políticas administrativas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.....	57
4.1.9. Relación entre las remuneraciones y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.....	58
4.1.10. Relación entre el trato con la autoridad y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.....	59
4.1.11. Relación entre el trato con los compañeros y la productividad en los colaboradores de la MPSM.....	60
4.1.12. Relación entre el desempeño de tareas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.....	61
4.1.13. Relación entre las condiciones físicas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.....	62
4.2. Discusiones .....	62
Capítulo V.....	65
Conclusiones y recomendaciones .....	65
5.1. Conclusiones .....	65
5.2. Recomendaciones .....	68
Referencias.....	70

## Índice de tablas

Tabla 1. Total, de colaboradores por áreas de la MPSP, Tarapoto.....	45
Tabla 2. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	47
Tabla 3. Validez según Juicio de expertos.....	48
Tabla 4. Fiabilidad de Alfa de Crombach de las variables y dimensiones. ....	49
Tabla 5. Análisis descriptivo de edad de los colaboradores de la MPSM. ....	50
Tabla 6. Análisis descriptivo de género de los colaboradores de la MPSM.....	51
Tabla 7. Análisis descriptivo del estado civil de los colaboradores de la MPSM .....	51
Tabla 8. Análisis descriptivo de satisfacción laboral y sus dimensiones.....	52
Tabla 9. Análisis descriptivo de productividad laboral y sus dimensiones. ....	53
Tabla 10. Niveles de satisfacción laboral según área de trabajo.....	54
Tabla 11. Niveles de productividad laboral según área de trabajo. ....	55
Tabla 12. Relación de satisfacción laboral con la productividad laboral. ....	56
Tabla 13. Relación de identificación con la empresa con la productividad laboral. ....	57
Tabla 14. Relación de políticas administrativas con la productividad laboral. ....	58
Tabla 15. Relación de remuneraciones con la productividad laboral. ....	59
Tabla 16. Relación del trato con la autoridad y la productividad laboral. ....	60
Tabla 17. Relación del trato con los compañeros y la productividad laboral.....	61
Tabla 18. Relación del desempeño de tareas y la productividad laboral. ....	61
Tabla 19. Relación de las condiciones físicas y la productividad laboral. ....	62

## Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2. Matriz instrumental .....	79
Anexo 3. Cuestionario. ....	82
Anexo 4. Juicio de expertos .....	85
Anexo 5. Carta de aceptación de la MPSM .....	86

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018,. La investigación es de tipo correlacional no experimental, la muestra fue de 120 colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, además con la gestión de información se partió de dos perspectivas teóricas; la primera se enfoca en la satisfacción laboral propuesta por Sonia Palma (1999) y la segunda se enfoca al análisis de la productividad laboral por Torres (2015); los instrumentos fueron validados y adaptados por juicio de tres expertos, también se comprobó su fiabilidad a través del Alpha de Cronbach con un 0,904 para satisfacción laboral y un 0,899 para productividad laboral, el cual indica que la fiabilidad es alta, es así que, mediante un análisis de correlación de Rho Spearman, se encontró una relación significativa moderada ( $r = 0,437^{**}$ ;  $p = ,000$ ) entre la satisfacción laboral y la productividad laboral.

*Palabras clave:* Satisfacción laboral, productividad laboral, identificación con la empresa, remuneraciones, trato, desempeño de tareas.

## **Abstract**

This research work entitled "Job satisfaction and its relationship with the productivity of employees of the Provincial Municipality of San Martín, Tarapoto, 2018" had as a general objective to determine the relationship between job satisfaction and labor productivity of employees of the Provincial Municipality of San Martín, 2018. The research is of a non-experimental correlation type. The sample consisted of 120 collaborators from the Provincial Municipality of San Martín. In addition, the information management was based on two theoretical perspectives; the first focuses on job satisfaction proposed by Sonia Palma (1999) and the second focuses on the analysis of labor productivity by Torres (2015); the instruments were validated and adapted by the judgment of three experts, in addition their reliability was verified through the Alpha of Cronbach with a 0.904 for job satisfaction and a 0.899 for labor productivity which indicates that the reliability is high. Using a correlation analysis of Rho Spearman, a moderate significant relationship ( $r = 0.437^{**}$ ,  $p = , 000$ ) was found between job satisfaction and labor productivity.

*Key words:* Job satisfaction, labor productivity, identification with the company, remunerations, treatment, performance of tasks.

## **Capítulo I**

### **El problema de investigación**

#### **1.1.Descripción de la situación problemática**

Actualmente, el estudio del comportamiento organizacional está basado en una serie de factores organizacionales que origina el mundo empresarial globalizado y competitivo, basado en este contexto el bienestar de los colaboradores se vuelve sensible ante las situaciones de gestión de recursos humanos, en ese sentido el incremento de la satisfacción laboral y la productividad laboral se convierte en un objetivo primordial para todas las organizaciones. Debido a estos cambios, las organizaciones públicas y privadas toman mayor importancia en la atención y los servicios que brinda a la comunidad que gobierna.

En ese sentido, estamos ante diversas situaciones organizacionales donde cada día la condición de estrés, confusión, irritabilidad, incertidumbre, estarían afectando la capacidad de tomar decisiones, por ende tendría resultados por debajo de lo esperado; asimismo, todas las situaciones presentadas crearían una situación de descontento laboral, eso se traduciría en un ambiente de disconformidad en el trabajo que desempeña cada colaborador, muchos de ellos, descuidan la labor que desarrollan y suman más problemas a la organización o área en que se desempeña. (Lomas, 2017)

“Desde la década de los 30 las investigaciones en torno a la satisfacción laboral tomaron

mayor interés, el cual alcanzó su punto máximo en 1960, en 1980, este tema comenzó a situarse más, debido a la relación que existía con los diferentes aspectos de la vida, el trabajo y la familia. (Vega, 2010).

Chiang, 2015, Menciona que la satisfacción laboral y su relación con la productividad es la oportunidad que tiene el colaborador para demostrar sus habilidades, atravesando desafíos con el fin de conseguir resultados, pero también es necesario que éste tenga el apoyo de la organización con beneficios y que satisfaga sus necesidades básicas y que valore su esfuerzo mediante reconocimientos.

Por otro lado, de acuerdo con un informe publicado por Gallup (2013) realizado en empresas de 142 países, muestra que un 13% de los trabajadores de todo el mundo están satisfechos y comprometidos con su labor dentro de la organización. Es decir, muestran interés y responsabilidad por su labor, debido a esta satisfacción, nace un vínculo con su empleador y por ende innovan e impulsando a su empresa. Paralelamente, un 63% no está satisfecho con las funciones y entorno de la organización, es decir, no están comprometidos. Asimismo, no están en sintonía y dirigen poca energía a su trabajo. Un 24% del total de la muestra de todo el mundo se ubica en lo que el autor lo denomina activamente desconectados, es decir, que presentan cierto rechazo a sus funciones y área de trabajo. Asimismo, un 87% de trabajadores de todo el mundo, presentan una desconexión emocional a sus funciones y áreas de trabajo y por consecuencia, disminuye la posibilidad de ser productivos.

Además, (Supera, 2014) idéntico en Perú una gran problemática en la satisfacción laboral de los trabajadores, dicho informe indica que un 45% de los colaboradores no se siente contento con su centro de trabajo, y por ende, los resultados en la producción laboral disminuyen notablemente. Los factores identificados son las ideas poco valoradas, falta de apoyo para el logro de objetivos, comunicación deficiente y la baja remuneración económica.

En este contexto y de acuerdo al interés de los administradores, decidimos analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, es así que, dicha institución se encarga de promover el desarrollo integral y sostenible de la ciudad, además de gerenciar los recursos económicos y servicios públicos. Además de conocer esta información, ayudaría a tomar medidas que fortalezcan los niveles de satisfacción y productividad de los colaboradores.

## **1.2. Formulación del problema**

Se plantea el siguiente problema general y problemas específicos.

### **1.2.1. Problema General.**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- a. ¿Qué relación existe entre la identidad de la empresa y la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?
- b. ¿Qué relación existe entre las políticas administrativas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?
- c. ¿Qué relación existe entre las remuneraciones y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?
- d. ¿Qué relación existe entre el trato con la autoridad y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?
- e. ¿Qué relación existe entre el trato con los compañeros y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?
- f. ¿Qué relación existe entre el desempeño de las tareas y la productividad laboral de

los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?

- g. ¿Qué relación existe entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?

### **1.3. Justificación y viabilidad**

#### **1.3.1. Justificación.**

De acuerdo a la información y resultados obtenidos de la investigación, radica la importancia de estudio con respecto a la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018, asimismo toma relevancia social por el aporte de sus resultados para tomar decisiones acertadas en respuesta a un mundo cambiante y complejo.

En la actualidad, las organizaciones buscan personas con habilidades y destrezas; con un alto nivel de compromiso y dedicación al trabajo, poseedores de actitudes positivas que favorezcan a la empresa. Un colaborador poco identificado, poseedor de actitudes negativas por lo contrario crearán conflictos que afectarán a otros empleados y por ende, disminuirá el nivel de producción. Ausentismo, quejas, bajo rendimiento en el desempeño, deficiente servicio a los clientes, entre otros, son algunas cualidades que consideramos negativas para el perfeccionamiento de una organización.

La presente investigación contempla la filosofía del pensador alemán Martín Buber, que ayuda a comprender mejor el trato hacia el personal sin manipulación; el cual debe ser con respeto para generar más productividad laboral, lo que implica elaborar planes de acción entendiendo a la persona como un ser pensante y no como un objeto.

De igual manera, la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, plantea la satisfacción laboral como una actitud del ser colaborativo hacia su propio trabajo haciendo referencia al grado de satisfacción laboral positiva que adquiere durante su labor (Palma, 2004).

Esta investigación incorpora teorías y conceptos de fuentes confiables que responderán contundentemente al problema de la investigación, seguidamente, las recomendaciones planteadas contribuirán a tomar medidas para mejorar la satisfacción de los colaboradores de cualquier organización. Además, esta investigación ayudará a consolidar y ampliar nuestros conocimientos sobre la relación entre las variables de estudio.

Finalmente, esta investigación, abrirá nuevos caminos para futuras investigaciones relacionadas al problema que se plantea, el cual servirá como marco referencial, además los resultados contribuirán para la implementación de programas donde se promuevan estrategias que ayuden a mejorar la satisfacción laboral y la productividad laboral.

### **1.3.2. Viabilidad.**

La presente investigación es viable porque se cuenta con la autorización por parte de los funcionarios de la MPSM – Tarapoto, para el desarrollo del estudio, y el acceso de la información relevante, también cuenta con los recursos económicos para el desarrollo del proyecto de investigación.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.

### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- a. Determinar la relación entre la identidad de la empresa y la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
- b. Determinar la relación entre las políticas administrativas y la productividad laboral

- de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
- c. Determinar la relación entre las remuneraciones y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
  - d. Determinar la relación entre el trato de la autoridad y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
  - e. Determinar la relación entre el trato de los compañeros y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
  - f. Determinar la relación entre el desempeño de tareas y la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
  - g. Determinar la relación entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.

## **1.5.Hipótesis**

### **1.5.1.Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.

### **1.5.2.Hipótesis específicas.**

- a. Existe relación significativa entre la identidad con la empresa y la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
- b. Existe relación significativa entre las políticas administrativas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
- c. Existe relación significativa entre las remuneraciones y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
- d. Existe relación significativa entre el trato con la autoridad y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.

- e. Existe relación significativa entre el trato con los compañeros y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
- f. Existe relación significativa entre el desempeño de tareas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.
- g. Existe relación significativa entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Fuentes (2015), en su investigación titulada: “Satisfacción laboral y su relación en la productividad del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala, 2015”. El objetivo general fue determinar cuál era la relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, asimismo, corresponde a un tipo de estudio correlacional, la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. Concluye que hay una relación significativa buena ( $R_h = 0.657$  y  $P = 0.000$ ) entre estas dos variables.

Calderón (2016), en su investigación denominada: “relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, Guatemala, 2016”. El objetivo general fue determinar cuál era la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores, además corresponde a un tipo de estudio correlacional, la muestra estuvo conformada por 65 trabajadores. Concluyeron mediante la aplicación del instrumento que existe una correlación significativa buena ( $R_h = 0.847$  y  $P = 0.000$ ) entre la satisfacción y la productividad.

González (2016) en su investigación titulada: “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa de granos del Estado Carabobo, Venezuela, 2016”. El objetivo fue analizar la relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores. Se realizó encuestas para la recopilación de información y se aplicó a 85 trabajadores de la empresa de granos. Los resultados muestran un alto grado de relación entre los trabajadores productivos y la satisfacción laboral.

Arando, Gago y Kato (2014), en un artículo titulado: “Relación entre la satisfacción

laboral y productividad en el grupo Eroski, España, 2013)”. El tipo de estudio es descriptivo correlacional. El objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa. La metodología utilizada en este artículo consistió en 433 supermercados. Los resultados muestran una correlación directa moderada ( $r= 0.648$  y  $p= 0.000$ ), pero significativa entre estas dos variables.

Huamán (2016) en su estudio titulado: “productividad laboral y su relación con la satisfacción del personal de enfermería del hospital María Auxiliadora, Lima, 2015”. La muestra estuvo conformada por 115 trabajadores del hospital. El objetivo era determinar la relación entre la productividad laboral y la satisfacción. Se aplicó una escala de felicidad y una escala de satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 130 profesionales. Los resultados mostraron que existió una correlación moderada y significativa ( $r =0.586$  y  $p=0.000$ ) entre estas dos variables.

Yonclei (2018), en su investigación denominada: “relación entre la Satisfacción laboral la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, Lima, 2017”. El objetivo propuesto en la investigación fue comprobar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue no experimental descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 141 trabajadores. Como resultados se evidenció el  $R_h$  de Spearman a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de  $p=0.000$  y una correlación de 0.841, concluyendo que la relación entre la satisfacción laboral y la productividad es significativa y positiva alta, por lo que los trabajadores de la municipalidad, se encuentran satisfechos laborando en su institución y por ende su producción es muy favorable.

Yeren (2017), en su investigación denominada: “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en la empresa Klaus. S.A. Lima, 2016”. El objetivo de la tesis era determinar la relación que existe entre las dos variables. Corresponde a una

investigación descriptiva correlacional. El instrumento fue aplicado a 40 colaboradores de la empresa. Se aplicó la prueba R de Pearson. La investigación obtuvo un resultado de un valor ( $r= 0.485$  y  $p = 0.000$ ), la conclusión de la investigación menciona una relación moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Klaus.

Bajonero (2017), en su investigación denominada: “relación entre la productividad laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa agropecuaria Roxana S.A.C. en el distrito de Asia - Lima 2017”. El objetivo fue determinar la relación entre la productividad laboral y la Satisfacción laboral los colaboradores. El tipo de investigación es transversal no experimental, de diseño es correlacional descriptivo, con una población conformada de 39 colaboradores. Los resultados indica que si existe relación moderada ( $r= 0.632$  y  $p =0.000$ ) y significativa entre estas dos variables.

Alva y Juárez (2014), en su investigación denominada: “Relación entre la productividad y satisfacción de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”. El objetivo fue determinar la relación entre la productividad y la satisfacción. La investigación fue descriptiva de corte transversal. El instrumento fue aplicado a 80 trabajadores de la empresa. Los resultados evidenciaron una relación positiva moderada.

Lomas (2017), en su investigación denominada: “la Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, departamento de San Martín, 2017”. El objetivo general fue determinar cuál era la relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires. Corresponde a un estudio no experimental, el diseño fue descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 70 trabajadores, los resultados demostraron una correlación alta y significativa entre las variables investigadas, con un ( $p= 0.000$  y  $r= 0.944$ ).

## **2.2.Marco histórico**

### **2.2.1.Satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral a lo largo del tiempo ha estado en constante cambio; y también se llegó a generar una pregunta, de cuanto puede influir dicha variable en la productividad laboral de los colaboradores de las empresas.

En su estudio pionero, Taylor a inicios del siglo XX, desarrolló una investigación en los trabajadores de una compañía norteamericana llamada Bethlehem Steell, asumió que la satisfacción en el trabajo estaba relacionada con las ganancias del trabajo, el pago de incentivos y el logro de objetivos, (Pérez, 2011).

Estudios realizados, años más adelante por Elton Mayo en la compañía eléctrica Wester, a partir de la aplicación de un conjunto de instrumentos, identificaron los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos resultados con el fin de subir los niveles de relaciones humanas.

Asimismo, importantes estudios como la de Hawthorne studies entre 1924 y 1933 sobre la satisfacción laboral hechos por Elton Mayo de la universidad de Harvard School, observó principales condiciones que afectaban la productividad laborales de los colaboradores de la organización como por ejemplo: la iluminación. Ante estos resultados, Elton Mayo recomendó cambios en las condiciones de trabajo para mejorar el nivel productivo. Luego, años posteriores descubrió que este incremento en el nivel productivo no era resultado de las nuevas condiciones que anteriormente había recomendado, si no era del seguimiento mediante la observación dada en las funciones y resultados de la producción diaria de cada trabajador. Años más adelante en 1945; Elton Mayo aseguró que un personal que se relaciona con sus compañeros de manera positiva definía en cierto modo a la satisfacción, e incluso factores como la seguridad, la estima, el interés por las funciones estaban por debajo de la interrelación entre trabajador y compañeros. Dichos hallazgos aportaron importantes

conclusiones, y una de ellas es que las personas no solo laboran por el pago, si no por otros propósitos personales, y ante todo esto es comienzo para el desarrollo de nuevas investigaciones con otros factores de la Satisfacción laboral (Bruce, 2006).

García (2010) menciona que, en 1935, Hoppock realizó las primeras indagaciones entorno a esta variable, pero propiamente dicho, lo que cambió totalmente la forma de apreciar la relación entre la persona y la organización. En este sentido, el estudio de la satisfacción laboral se convirtió en un tema común de estudio.

Otra teoría que debemos mencionar es, de la realización de necesidades de Schaffer en 1953, el cual menciona, la satisfacción laboral en general, esta varía en la medida que las necesidades de una persona son satisfechas en una función laboral. A mediados de la década de 1950, Abraham Maslow desarrolla la jerarquía de las necesidades humanas relacionada a la satisfacción.

Otro aspecto de debates científicos, en relación a esta variable, fue el de las teorías o enfoques bifactorial de la satisfacción formulada por Herzberg en 1959. De ese modo, surgen investigaciones y definiciones de la satisfacción laboral, poniendo como ejemplo a Robbins que en 1998, define a la satisfacción laboral, como el conjunto de actitudes del individuo hacia su trabajo, pues quien está satisfecho tiene actitudes positivas hacia éste y de lo contrario, por lo tanto, muestra actitudes negativas.

En resumen, dentro del marco de la historia de satisfacción laboral, encontramos dos conceptos: La unidimensional, se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general. La multidimensional, defiende que la satisfacción laboral está determinada por diferentes condiciones y según Bravo, Peiró y Rodríguez (2000) hacen referencia a la organización, las condiciones de trabajo, la estabilidad en el trabajo, el tipo de trabajo y la cantidad de trabajo.

### **2.2.2. Productividad laboral**

La productividad tiene como origen y se detalla en el libro de Génesis, versos iniciales; Dios es el primer productor de la tierra y el universo, pues basó su trabajo en la creación del mundo (Génesis 1:1-15), y el fenómeno del trabajo existe desde que el hombre es hombre. Dios creó al hombre a su imagen y semejanza (Génesis 1; 26-31). El objetivo de la creación del hombre fue para trabajar con Él en el mundo. Dios puso un jardín para que Adán juntamente con Él lo cuiden y cultiven, lo mantengan y produzcan (fructifícaos).

Pero, para estudiar la historia de la productividad debemos remontarnos al siglo XVIII. Es así que, durante la revolución industrial surge como pionero y es considerado como padre de la economía Adam Smith, quien señalaba que, para aumentar la productividad era necesario especializarse.

Más adelante, a fines del siglo XIV y comienzos del siglo XX, surgen por primera vez escuelas de pensamientos que abordaban de un modo científico el análisis del fenómeno del trabajo. Es así, entonces que la historia de la productividad cambia de rumbo.

Ya en este periodo, autores como Frederick Taylor, Henry Fayol, Henry Gantt. Son considerados como los precursores del management, y menciona que el control de tiempo, cronometrando las operaciones, reduce tiempos ociosos de los trabajadores y aumenta la productividad laboral.

Con el tiempo, los conocidos como “trabajadores del conocimiento” ya no encajaban bien en el concepto clásico de la productividad, y quien mejor pudo entenderlo y divulgarlo fue Peter Drucker. Durante la segunda mitad del siglo XX, en su libro “The practice of management” en 1945 y “Management Challenges for the 21st Century” en 1999, el cual dice que la efectividad es la concentración y un colaborador eficiente realiza primero, las

cosas principales y las lleva a cabo de una en una.

Sin duda, la historia de la productividad laboral cambia cuando el intercambio natural de “esfuerzo” a cambio de “recompensa”, y esto ocurre con la llegada de las TIC’s, es así que, aquí claramente el concepto de productividad pierde su sentido de análisis del fenómeno del trabajo y esto a su vez afecta al término en todas las dimensiones en las que se manifiesta, tanto a nivel individual y empresarial.

### **2.3.Presuposición filosófica**

La satisfacción laboral tiene un sustento filosófico en la biblia. Génesis capítulo uno, menciona que Dios fundó el mundo y la manera milagrosa que hizo parecer cada animal y cosa dentro de su creación. De esta manera, Dios armó un lugar perfecto y agradable para vivir, y para completar su obra maestra decidió crear al hombre para ponerlo en el huerto del Edén y habitar dentro de ella, de igual manera, en el ámbito organizacional, para mejorar los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores es necesario crear un ambiente perfecto y agradable para obtener colaboradores satisfechos con su trabajo y, como resultado de ello, se generen mejores niveles de productividad y responsabilidad con las tareas.

La productividad laboral tiene un sustento filosófico demostrado en la Biblia. Mateo capítulo veinte y cinco, cuenta la parábola de los talentos, en donde al primero de sus siervos dio cinco talentos, al otro dos, y al otro uno, conforme a su capacidad; después de un tiempo, regresó el señor de los siervos e hizo cuenta de ello; el primero recibió cinco talentos y trajo otros cinco talentos, el segundo recibió dos talentos y trajo otros dos talentos, para ellos el señor les dijo: “Bien, buen siervo y fiel, sobre poco has sido fiel, sobre mucho te pondré, entra al gozo de tu señor”; y llegando el que había recibido un talento, dijo: “Señor, tuve temor, y escondí tu talento en la tierra; aquí traigo lo que es tuyo”; y esto enfureció al señor y le dijo: “ Siervo malo y negligente, sabías que siego donde no sembré y que recojo donde no

esparcí, Siervo inútil echadle en las tinieblas de afuera”.De igual manera, como colaboradores de cualquier organización estamos sujetos al cumplimiento de las tareas, ser productivos y a su vez somos responsables de cada obligación y exigencia puesto por la empresa para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Finalmente, White (1998), menciona que “para la misión encomendada por Dios de trabajar en su obra, es necesario mostrar una actitud positiva de valor y alegría para desarrollarlo, poniendo esfuerzo, espíritu y esperanza a nuestra labor”.

## **2.4.Bases teóricas**

### **2.4.1.Satisfacción laboral.**

#### ***2.4.1.1.Conceptos de satisfacción laboral***

La satisfacción laboral es un proceso que se aprende a diario y que se basa en la interrelación entre el colaborador y la organización, las actividades laborales que desempeña y del ambiente de trabajo en general; es decir, reconoce que la satisfacción laboral no es algo que se genera de la nada, sino que hay componentes que influyen en mejorar y cambiar la percepción de los colaboradores.

Pérez (2011), menciona que “el sentimiento y la actitud positiva hacia el desarrollo armonioso del trabajo individual significa satisfacción laboral”, para este autor los sentimientos y la actitud positiva puede ser afectada por varias dimensiones, como la característica del trabajo, oportunidades de desarrollo y reconocimiento por logros alcanzados, dicho concepto se relaciona en el ambiente en el cual el individuo se desenvuelve de manera eficaz.

Marín (2013), señala que la “Satisfacción laboral son los sentimientos positivos o emociones que refleja el colaborador frente a las condiciones de trabajo en la que se

encuentra”, de este modo las organizaciones muestran un interés primordial por mantener un ambiente agradable y saludable para el personal que labora.

Sánchez (2014), menciona que la satisfacción laboral es la forma que adopta el individuo con respecto a su manera de pensaren relación hacia su trabajo, es decir, el colaborador que está contento y satisfecho con sus funciones tiene actitudes positivas hacia éste, y el colaborador que está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”.

Para la presente investigación tomamos como base teórica, teniendo en cuenta, la satisfacción laboral a Palma (2005), “la estabilidad emocional, basada en valores y principios desarrollados a partir de una experiencia ocupacional, el cual define a la satisfacción laboral como una predisposición estable hacia el trabajo.”

#### ***2.4.1.2. Dimensiones de la satisfacción laboral.***

Según Palma (1999), las dimensiones de satisfacción laboral comprenden: Identidad con la empresa, políticas administrativas, remuneración, trato con la autoridad, trato con los compañeros, desempeño de tareas y condiciones físicas.

*2.4.1.2.1. Identidad con la empresa:* Es conocer a profundidad la misión y visión de la organización donde estamos laborando, es decir, estar comprometidos con la empresa.

*2.4.1.2.2. Políticas administrativas:* Las políticas administrativas son impuestas con el fin de mejorar y regular la conducta entre los colaboradores, éstas a su vez reflejan la personalidad de la organización. Además, para conseguir un colaborador comprometido, es necesario políticas administrativas basadas en la valoración como personas, de este modo, la organización tendrá como resultados colaboradores comprometidos con el logro de los objetivos. Olivares (2013), afirma que “un colaborador comprometido, es porque sabe que le reconocen y valoran su aporte al desarrollo organizacional, mostrando una mayor

productividad, muchas veces superiores al 100%”.

*2.4.1.2.3.Remuneraciones:* Las remuneraciones pueden ser un motivador principal para que los colaboradores sean más productivos, pero esto no hace referencia solo a cuestiones monetarias, también pueden ser elogios o reconocimientos. Sin embargo, para tener un mejor impacto en el colaborador y éste a su vez sienta una motivación especial para alcanzar los objetivos, es necesario una remuneración económica como puede ser un aumento regular o un incentivo temporal. La remuneración aumenta la moral de los colaboradores, en general siempre que los beneficios sean considerados de igual manera.

*2.4.1.2.4.Trato con la autoridad:* Señala que lo más importante para un colaborador, es lo que percibe del jefe inmediato superior, por eso es necesario estar atentos a los gestos, reacciones y emociones al momento de relacionarnos con ellos. Es importante, señalar que un líder, es la persona que basa sus actos en la persuasión y no la obligación: Es aquel que convence al grupo humano de actuar por amor y no por presión. Las personas producen más siempre y cuando está convencido de lo que hace para lograr los objetivos organizacionales.

*2.4.1.2.5.Trato con los compañeros:* El respeto hacia los demás y la confianza que se genera en la interacción y el relacionamiento entre los colaboradores es fundamental para desarrollar un ambiente positivo y más productivo. El objetivo es alcanzar un balance en las relaciones basados en la tolerancia y el respeto. Lo ideal es mantener un comportamiento comedido, pacífico, donde predomine la serenidad y dejar para el horario personal, las expresiones, hábitos y gustos propios.

*2.4.1.2.6.Desempeño de tareas:* Es necesario que cada colaborador entienda cuáles son sus ocupaciones y funciones a desarrollar, entender los sistemas y procesos, y sobre todo la visión organizacional. Si algunos de estos aspectos no están claros, es muy posible que los colaboradores no rindan eficientemente, ya que siempre tendrán dudas cada vez que quieran

llevar a cabo un procedimiento, por lo que no podrán establecer prioridades correctamente.

*2.4.1.2.7. Condiciones físicas* :Para desarrollar mejor las actitudes y aptitudes de un colaborador, es necesario y de suma importancia crear condiciones de infraestructura adecuadas y de acorde a las funciones del equipo de trabajo, para ellos es necesario que las características de infraestructura y/o mobiliarios contribuyan para generar bienestar y comodidad como por ejemplo, ambientes iluminados, el sonido, la distribución de los espacios, etc.

#### ***2.4.1.3. Factores que influyen en la satisfacción laboral.***

Robbins (2004), hace referencia a 4 factores que influyen en la satisfacción laboral.

##### *2.4.1.3.1. Reto del trabajo.*

Las personas poseen habilidades y destrezas que son ofrecidas a las distintas organizaciones en donde el desempeño y desenvolvimiento de cada uno de ellos está basado en las experiencias y conocimientos, es necesario que cada colaborador tenga la libertad y la supervisión de sus funciones.

##### *2.4.1.3.2. Sistemas de recompensas justas.*

Los colaboradores pretenden sistemas de salarios y políticas de ascensos justos. Cuando el sistema de salario y recompensas cumple las expectativas de las funciones laborales, la satisfacción aumenta.

##### *2.4.1.3.3. Condiciones favorables de trabajo.*

Los ambientes incómodos y peligrosos son factores que los colaboradores no desean, según estudios, para desempeñar cualquier función, es muy importante preservar y cuidar la integridad física y mental del colaborador.

#### *2.4.1.3.4. Colegas que brinden apoyo.*

La naturaleza del ser humano es la capacidad de interrelacionarse con otras personas, y dentro del ámbito laboral no es ajeno a esta actividad, donde los líderes son los principales determinantes de la satisfacción. Si bien esta interrelación no es simple, hay estudios, que llegan a la conclusión de que, los colaboradores suben los niveles de satisfacción si tratan con líderes empáticos y tolerantes, de lo contrario aquellos líderes que no muestran signos de empatía y tolerancia bajan los niveles de satisfacción en los colaboradores de la empresa. Los colaboradores satisfechos siempre hablan positivamente de la organización, además un colaborador satisfecho se esfuerza más allá de su deber.

#### ***2.4.1.4. Teorías vinculadas a la satisfacción laboral.***

##### *2.4.1.4.1. Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow.*

Navarro (2017), esta teoría guarda estrecha relación con el concepto de satisfacción, ya que conceptualiza que la personalidad de los individuos es guiada y motivada precisamente por la satisfacción de sus necesidades. Abraham Maslow manifiesta que, toda persona tiene niveles de necesidades, los cuales deben ser satisfechas de acuerdo a los niveles sociales que escala durante su vida: como necesidades básicas están las fisiológicas, segundo están las necesidades de seguridad, tercero las necesidades sociales o de interrelación, cuarto las necesidades de estima y autorrealización.

##### *2.4.1.4.2. Teoría de la Higiene –Motivacional de Herzberg.*

Fernández (2013). En sus estudios pioneros sobre la motivación en el trabajo, Frederick Herzberg, definió a la satisfacción laboral enfocada en dos factores, también denominado teorías bifactorial: Satisfacción e insatisfacción, la primera hace referencia a factores intrínsecos, controlables por el individuo, como por ejemplo: el cargo o funciones que

desempeña. La segunda hace referencia a factores extrínsecos, no controlados por el individuo, como por ejemplo: los sueldos, las condiciones físicas, relación con los compañeros y líderes de áreas.

#### *2.4.1.4.3. Teoría de la equidad de Stancey Adams.*

Según Duarte (2014), al hacer que una actividad sea más interesante, se genera más motivación y se realiza de mejor manera. Él señala diferentes factores que influyen en la motivación:

- La motivación para realizar una actividad puede ser aumentada por el material brindado para llevar a cabo ésta misma.
- Una actividad debe tener más elementos positivos, que contrarrestes los negativos.
- Los objetivos deben ser conocidos y comunicados a toda la organización para que los colaboradores puedan contribuir al cumplimiento.

#### *2.4.1.4.4. Teoría del ajuste en el trabajo de Dawes*

Esta teoría se basa en la relación del colaborador y el ambiente laboral, además señala “que cuanto más habilidades, experiencia y actitud del colaborador (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con las exigencias de sus funciones, como resultado es la realización de un excelente trabajo, por consiguiente, es necesario un reconocimiento público por parte de la organización” (Alva y Juárez , 2014).

#### *2.4.1.4.5. Teoría de las expectativas de Vroom.*

Chiavenato (2014), menciona al Psicólogo Víctor H. Vroom, como el autor más conocido en esta teoría. La teoría de las expectativas indica que las distintas elecciones desarrollan las conductas de las personas, y éstas se encuentran basadas en creencias propias, Donde el objetivo principal de dichas elecciones es lograr maximizar las recompensas y minimizar el

riesgo. Lo que se traduce a que, las personas motivadas encuentran las metas e incentivos como algo valioso para ellos.

Esta teoría afirma que, los individuos se esfuerzan con la esperanza de alcanzar la meta; si lo consiguen habrá consecuencias y cada una de estas consecuencias tiene un valor determinado para él. Mientras mayor es la expectativa de la persona, mayor es el esfuerzo.

#### **2.4.2.Productividad Laboral.**

Chiavenato (2007), El factor monetario es uno de los términos que mejor se relaciona con la productividad en los colaboradores, como complemento hay otros factores determinantes para que un colaborador produzca, como el compañerismo y dedicación a la organización.

Asimismo, Uribe (2011) menciona que la productividad laboral es el resultado de una actividad donde se utilizaron medios que fueron necesarios para obtener dicha producción, además de favorecer con los resultados en los objetivos de la organización.

##### ***2.4.2.1.Conceptos de la productividad laboral.***

Galindo y Ríos (2015), la definen como “una disposición de cuan eficiente utilizamos nuestro trabajo y capital para promover valor económico. Una mayor productividad comprende producir mucho valor con poco trabajo y poco capital”.

Tito (2012), definió que “la administración organizacional de las personas, comprendido en la apreciación individual de sus funciones, basadas en actitudes y conceptos, si permite elevar sus niveles de proactividad en la labor que desempeña”.

“Dicho de otro modo, una organización que establece las capacidades de cada individuo, como un piloto de administración organizacional, donde el cumplimiento de todas las

funciones inherentes a los colaboradores pasa obligatoriamente por la valoración y reconocimiento de sus competencias cognitivas, es así que, estará en una mejor posición de mejorar y/o elevar los resultados de sus trabajos”.

Cequea, Rodríguez y Nuñez (2011), la definen como “el trabajo eficaz que ejercen los colaboradores cuando se desempeñan en diferentes organizaciones”.

Delgado (2014) da a conocer que, “ la productividad laboral es el resultado de los bienes producidos eficientemente, evaluando cuidadosamente, las máquinas, el talento humano y lo más importante, la mano de obra”.

Sánchez(2014) menciona que, “la productividad laboral de los colaboradores deben representar como uno de los objetivos principales de la organización debido a que son ellos quienes ponen sus energías para generar productos tangible e intangibles en forma eficiente”, por lo que toda norma, idea o política administrativa para aumentar la productividad laboral, debe hacerse basados en las personas como seres humanos y no como máquinas”.

Castillo (2014), manifiesta que, “toda persona que tiene responsabilidades dentro de una organización forman parte de ella siempre y cuando su actividad contribuye de manera directa para alcanzar las metas organizacionales y las metas personales.

Para la presente investigación tomamos como base teórica para productividad laboral a Torres (2015), indica que la productividad en simples definiciones es “lograr más por menos”.

#### ***2.4.2.2. Dimensiones de productividad laboral***

Según Torres (2015), “señala que existen dos criterios para evaluar la productividad del personal, y las cuales están relacionados con la productividad laboral”

#### *2.4.2.2.1.Eficiencia.*

Torres (2015), expresa que, la eficiencia es un concepto que con frecuencia se utiliza para relacionar a la productividad. Colaboradores con los objetivos claros comprenden que el cumplimiento de los mismos debe ser optimizando los recursos, utilizando el tiempo mínimo en la producción. Proponemos un mayor énfasis que apunte hacia dentro de la organización, incluso obtener un estilo eficientista y un control minucioso de los presupuestos de gastos, incluso controlar las horas disponibles, entre otros.

Evita a los “ladrones de tiempo”, es muy común en la actualidad entretenimientos que obstaculizan la concentración del equipo humano, de esa manera reducen la productividad laboral, mirar a cada momento los perfiles de las redes sociales, retuitear un mensaje, los mensajes de WhatsApp, son algunos de los importantes distractores que se deben evadir para mejorar la productividad del equipo humano.

#### *2.4.2.2.2.Productividad*

Torres (2015), da a conocer que, hoy en día, las organizaciones buscan profesionales con un perfil de colaborador autónomo, que priorice el trabajo encomendado, ser proactivo y organizado, capaz de proyectar la lista de tareas y cumplirlas, que participe en los calendarios de los proyectos, dichas cualidades permitirán aumentar la productividad laboral casi sin darse cuenta.

Hacer pausas controladas entre tarea y tarea, estirarlos brazos, las piernas, tomar un refrigerio o hacer pasos simples, no solo mejorará la productividad laboral, sino que también evitará dolores de espalda, cabeza entre otros.

#### *2.4.2.3.Beneficios de la productividad laboral*

Bain (2003), indica que “es una herramienta comparativa para los gerentes y directores de

empresas, administradores y otros cargos organizacionales; debido a que, confronta la fabricación en diferentes niveles del procedimiento económico (empresa, o país) con los recursos consumidos”.

“Asimismo, una óptima producción de bienes y servicios tiene un gran beneficio en diferentes sectores económicos y sociales de un determinado país, como por ejemplo un aumento en las diferentes variables microeconómicas del país”.

#### ***2.4.2.4. Factores que afectan positivamente a la productividad laboral***

De acuerdo a The Eden Company (2017), identifica los factores que afectan positivamente a la productividad laboral:

##### *2.4.2.4.1. Innovación.*

Drucker (2000) hace referencia que, “el emprendimiento es una función específica de la innovación,asimismo, es la única forma de lograr mejoras de aspectos tecnológicos, de producción o de calidad de los materiales, y que permitan producir más y con mayor calidad y eficacia”.

##### *2.4.2.4.2. Organización y proceso.*

Moratto (2007), “Para lograr los objetivos es necesario determinar un conjunto de pasos a seguir, todos estos pasos a seguir forman un proceso único y estructurado con organizar, controlar, evaluar y ejecutar en relación con las funciones organizacionales”. Por otra parte, para organizar una empresa existen diversos procedimientos y áreas que juegan un rol importante en la vida organizacional de la empresa.

#### *2.4.2.4.3.Motivación.*

Virginia (2012). “Sin duda, el mayor valor que tiene una organización son sus colaboradores y, sobre todo, para la productividad que estos generan, se basa en una cuestión de actitud y motivación, esto es un proceso interno y propio de cada persona, y deben guiar la política de recursos humanos de cualquier organización, factores como la satisfacción y el bienestar y el cuidado de su salud laboral, juegan un rol importante dentro del concepto de productividad”.

#### *2.4.2.4.4.Cuestiones externas.*

Moratto (2007), Factores como la demanda, la competencia, la disponibilidad de la materia o las legislaciones o normas gubernamentales, son variables que escapan del control interno de una organización, y que aparentemente tienen un alto grado de influencia en la productividad laboral. No obstante, es necesario prever sucesos que puedan afectar el normal funcionamiento de las actividades de los colaboradores.

#### ***2.4.2.5. Factores que afectan negativamente a la productividad laboral***

De acuerdo con Alva y Juárez (2014) menciona que, los factores que afectan negativamente a la productividad laboral fundamentalmente son:

##### *2.4.2.5.1. Excesiva rigidez en los horarios.*

Alva y Juárez (2014) toda organización debe entender que cada colaborador tiene, familia, vida social y proyectos personales y si no se facilita la conciliación entre el colaborador y su trabajo, difícilmente se conseguirá la satisfacción y máxima identidad con la empresa. Pensar que sobrecargar al colaborador con jornadas excesivamente largas aumentará la productividad.

#### *2.4.2.5.3. La sobre exigencia.*

Alva y Juárez (2014) Como mencionamos, poner a los colaboradores al límite de su esfuerzo o capacidad, con jornadas excesivamente largas, hay un alto nivel de incidencia que su productividad reduzca e, incluso, que acaben cayendo en un descenso laboral por motivos de cansancio.

#### *2.4.2.5.5. Equipamiento obsoleto.*

Alva y Juárez (2014) Para mejorar el nivel productivo de los colaboradores es necesario que las características de infraestructura y/o mobiliarios contribuyan con el fin de generar bienestar y comodidad como, por ejemplo: obtener un mejor equipamiento, ambientes adecuados y sofisticados y en algunos casos especializados para desarrollar sus actividades eficientemente, etc. Todo ello, proporciona bienestar en las personas que tienen jornadas extensas de trabajo.

#### ***2.4.2.6. Teorías de la productividad laboral.***

##### *2.4.2.6.1. Teoría socio técnico de Tavistock.*

Celis y García (2008), esta teoría propone que las empresas están conformadas por una correcta gestión de los factores técnicos, los métodos de trabajo, las instalaciones físicas y los factores sociales, donde las personas con sus características físicas y psicológicas, se relacionan mutuamente para alcanzar los objetivos organizacionales.

##### *2.4.2.6.2. Teoría Just in Time.*

Fernández (2013) menciona que, la teoría just in time o de producción ajustada tiene como sustento a la tecnología japonesa, con la llegada de las TIC's ha transformado radicalmente el

concepto de productividad, especialmente, en la industria del automóvil, extendiendo sus raíces a otros sectores productivos industriales.

Esta teoría tiene como objetivo la mejora continua, y para ello es necesario identificar los errores y problemas de los colaboradores para su posterior corrección y la característica de esta teoría es la calidad total, ya que se puede decir, que lo que era antes el control de calidad como algo externo, debe convertirse en una parte indispensable del trabajo bien hecho con el fin de alcanzar la calidad total.

#### **2.4.3. Relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral.**

Pozo (2015) menciona que, “las teorías y los distintos conceptos para relacionar estas dos variables se pueden resumir en la siguiente aseveración: Un colaborador satisfecho, es un colaborador productivo”.

Ramírez (2015) los autores, señalan que la relación entre estas dos variables es clara y directa, siendo la satisfacción un importante predictor de la productividad, de modo que, quienes muestran satisfacción en su trabajo, mayor será el rendimiento de sus funciones”.

Patterson, War y West (2004), dichos autores han señalado que el desempeño relacionado con la satisfacción laboral se puede medir con los bienes y servicios producidos y los resultados alcanzados.

#### **2.5.Marco conceptual**

De acuerdo a la gestión de información realizada, podemos definir a la satisfacción laboral como el conjunto de actividades y gestiones que la organización realiza en favor de los colaboradores, logrando así desarrollar identidad y compromiso del colaborador hacia la empresa.

Por lo tanto, podemos determinar una relación entre satisfacción laboral e identidad con la empresa, es decir, cuanto más identificado se sienta el colaborador con la organización, mayor será su satisfacción laboral. Esto es importante, determinar por qué un colaborador identificado con su empresa, es quien conoce la visión y misión; y todo lo que él puede realizar dentro o fuera será siempre en pos de lograr la misión y visión de la organización. Un colaborador identificado con la organización tiene claro sus objetivos personales y también los objetivos organizacionales, dándose en algunos casos sacrificar sus objetivos personales para alcanzar el objetivo organizacional.

En la actualidad, toda empresa hace su mayor esfuerzo por contar con colaboradores íntegros, con principios y valores que sean capaces de enfrentar situaciones de riesgo con valor y coraje.

Finalmente, hallamos relación entre la satisfacción laboral y la identidad con la organización a través del compromiso del colaborador, de este modo, una forma de manifestar su satisfacción es mediante el compromiso que éste tenga ante las responsabilidades asignadas por la organización. A mayor satisfacción laboral, mayor identidad con la organización, a mayor identidad con la organización, mayor será el grado de compromiso.

De acuerdo a la gestión de información realizada, podemos definir a la productividad laboral como el uso eficiente del capital y los materiales para la creación de productos tangibles e intangibles. La productividad laboral es mucho más que tener máquinas en el lugar de trabajo, es tratar de determinar, la relación con la eficiencia de los colaboradores, es decir, a mayor eficiencia del colaborador, mayor será la productividad de la organización.

Para mejorar, los niveles de productividad, es importante que el colaborador logre los objetivos propuestos por la organización. Seguidamente, la organización debe considerar las

ideas o sugerencias, del equipo humano, de esta manera, a mayor participación de éstos en la toma de decisiones, mayor será la productividad de la organización.

Para superar, la productividad de los colaboradores de la organización es importante orientar mediante capacitaciones el uso adecuado de los recursos y tiempo con el que dispone para desarrollar sus funciones. Cabe mencionar, que la productividad de los colaboradores también, se relaciona con la eficiencia a través de los conocimientos y experiencias que tengan en sus respectivas áreas, esto ayudará de manera significativa a mejorar la calidad en los servicios que presta a la organización.

### **Capítulo III**

#### **Diseño Metodológico**

### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva y correlacional. Es descriptivo por que la investigación permitió estudiar sistemáticamente, las variables estudiadas, más que aquellos que se basan en situaciones experimentales. Es correlacional, porque se determina la asociación entre las variables satisfacción laboral y productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto.

### 3.2. Diseño metodológico

Por las características de la investigación corresponde al diseño no experimental por que no se manipulan las variables objeto de estudio.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población.

Son los 172 colaboradores de las diferentes áreas productivas de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018, que se muestra en la siguiente tabla.

*Tabla 1. Total de colaboradores por áreas de la MPSM.*

Áreas	Cant.
Gerencia	12
Logística	10
Contabilidad	10
RR.HH	11
Tesorería	5
Activos fijos	5
Imagen institucional	10
Desarrollo urbano	15
Recepción	2

Infraestructura	18
Área legal	5
Seguridad ciudadana	35
SAT	34
Total	172

### 3.3.2.Muestra.

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, conformado por 120 colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín 2018. Criterios del muestreo no probabilístico por conveniencia.

- Colaboradores nombrados.
- Colaboradores con 5 años a más de antigüedad.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: totalidad de la población

Z: Nivel de confianza 95% = 1.96

p: Proporción 50%

e: Margen de error 5%

$$n = \frac{172 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{(172-1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}$$

$$n=120$$

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la variable satisfacción laboral, se utilizó el instrumento SL – SPC, que fue creado y validado por Palma (1999), Dicho instrumento está estructurado por 7 dimensiones con 25

ítems, con un Alfa de Cronbach de 0,904 calculado luego de haber realizado la validación de expertos.

Para la variable productividad laboral, se utilizó el instrumento creado y adaptado por Torres (2015), dicho instrumento está estructurado por 2 dimensiones con 11 ítems, con un Alfa de Cronbach de 0,899 calculado luego de haber realizado la validación de expertos.

Para recolectar la información se solicitó a la Administración de la MPSM, la autorización respectiva y su posterior aplicativo del instrumento.

### 3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis comparativo de los datos se utilizó el paquete estadístico (SPSS, versión 22.0 para Windows), asimismo se usó la estadística inferencial para el análisis de los datos.

### 3.6. Prueba de normalidad.

Se usó el análisis de estadística Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de los datos, los resultados indican que el P valor es menor a 0.05 concluyendo que la distribución de los datos no es normal como se observa en la tabla 2, por lo tanto, se procedió a aplicar la correlación de las variables utilizando el estadístico de Rho de Spearman.

*Tabla 2. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.145	120	.000
Identificación con la empresa	.186	120	.000
Políticas administrativas	.137	120	.000

Remuneraciones	.122	120	.000
Trato con la autoridad	.226	120	.000
Trato con los compañeros	.202	120	.000
Desempeño de tareas	.302	120	.000
Condiciones físicas	.161	120	.000
Productividad laboral	.134	120	.000
Eficiencia	.124	120	.000
Productividad	.172	120	.000

### 3.7. Validación del instrumento

Para ello, se solicitó a tres expertos en el tema para que validen los instrumentos, en la tabla 3 se muestra la información de cada uno de los expertos.

*Tabla 3. Validez según Juicio de expertos.*

Nombre del experto	Grado académico	Año de experiencia	Rol actual	Título profesional	Institución que labora
Dr. Avelino Villafuerte De la Cruz	Doctor	Diecinueve años	Coordinador de E.P. Contabilidad- UPeU Tarapoto	Contador	Universidad Peruana Unión FT
C.P.C Yanet K. Bailón Miranda.	Magister	Once años	Docente de la E.P. Contabilidad	Contadora	Universidad Peruana Unión FT

Ing. José Tarrillo Paredes	Magister	Siete años	Director de Admisión	Ingeniero Comercial	Universidad Peruana Unión FT
-------------------------------	----------	------------	-------------------------	------------------------	------------------------------------

### 3.8. Análisis de fiabilidad de instrumentos

Para medir la confiabilidad de los instrumentos utilizamos el alfa de Cronbach.

*Tabla 4. Fiabilidad de Alfa de Cronbach de las variables y dimensiones.*

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Satisfacción laboral con un Alfa de Cronbach de 0,904 (25 ítems)	Identificación con la empresa	0,864	5
	Políticas administrativas	0,181	4
	Remuneraciones laborales	0,852	2
	Trato con la autoridad	0,838	3
	Trato con los compañeros	0,875	4
	Desempeño de tareas	0,919	4
	Condiciones físicas	0,731	3
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Productividad laboral con un Alfa de Cronbach de 0,899 (11 ítems)	Eficiencia	0,906	9
	Productividad	0,595	2

En la tabla 4 se observa el alfa de Cronbach del instrumento para la variable satisfacción laboral, tuvo un valor de 0.904, que significa alta y para la variable productividad 0,899 que también es alta. Por lo tanto, podemos concluir que si existe fiabilidad de la consistencia interna del instrumento.

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### 4.1.Resultados

##### 4.1.1. Análisis sociodemográfico de los colaboradores de la MPSM.

En la tabla 5 se observa que, de los 120 colaboradores encuestados, un 27.5% se ubican entre 20 a 30 años. Un 37.5% se encuentra entre 31 a 40 años siendo el rango con mayor porcentaje. Un 17.5% está entre 41 a 50 años. Un 16.7% está entre 51 a 60 años. Mientras que en menor proporción esta entre 61 a más años representando a un porcentaje de 8%. Este indicador se torna importante porque muestra edades que son en promedio jóvenes y adultos, con las fuerzas necesarias para desplazarse en su ámbito de trabajo con mayor ventaja competitiva.

*Tabla 5. Análisis descriptivo de edad de los colaboradores de la MPSM.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30	33	27.5%
31 – 40	45	37.5%
41 – 50	21	17.5%
51 – 60	20	16.7%
61 a más años	1	8%
Total	120	100%

En la tabla 6 con el análisis realizado se descubrió que los colaboradores del 100%; en su mayoría son mujeres con un 51.7% y un 48.3% varones. Esto hace entender que en la MPSM el género que predomina es el femenino.

*Tabla 6. Análisis descriptivo de género de los colaboradores de la MPSM.*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	58	48.3%
Mujer	62	51.7%

La tabla 7 muestra que la mayoría de los encuestados son casados representados por un 44.2%. Un 38.3% son solteros. Mientras que en menor porcentaje son divorciados con un 4.2%.

*Tabla 7. Análisis descriptivo del estado civil de los colaboradores de la MPSM*

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	46	38.3%
Casado (a)	53	44.2%
Viudo (a)	1	.8%
Divorciado (a)	5	4.2%
Conviviente	15	12.5%
Total	120	100%

#### **4.1.2. Análisis descriptivo de satisfacción laboral.**

La tabla 8 muestra que los colaboradores sienten satisfacción laboral en un nivel alto con 70.8% respectivamente, asimismo para las dimensiones que son identificación con la empresa, políticas administrativas, remuneraciones, el trato con la autoridad, trato con los compañeros, desempeño de tareas y condiciones físicas; los colaboradores se sienten satisfechos en nivel de medio – alto.

Tabla 8. Análisis descriptivo de satisfacción laboral y sus dimensiones.

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción laboral	Medio	35	29.2%
	Alto	85	70.8%
	Total	120	100%
Identificación con la empresa	Bajo	1	.8%
	Medio	3	2.5%
	Alto	116	96.7%
	Total	120	100%
Políticas administrativas	Bajo	2	1.7%
	Medio	67	55.8%
	Alto	51	42.5%
	Total	120	100%
Remuneraciones	Bajo	33	27.5%
	Medio	49	40.8%
	Alto	38	31.7%
	Total	120	100%
Trato con la autoridad	Bajo	3	2.5%
	Medio	51	42.5%
	Alto	66	55%
	Total	120	100%
Trato con los compañeros	Medio	40	33.3%
	Alto	80	66.7%
	Total	120	100%
Desempeño de tareas	Bajo	1	.8%
	Medio	11	9.2%
	Alto	108	90%
	Total	120	100%
Condiciones físicas	Bajo	11	9.2%
	Medio	71	59.2%
	Alto	38	31.7%
	Total	120	100%

#### 4.1.3. Análisis descriptivo de productividad laboral.

La Tabla 9 muestra que los colaboradores de la MPSM, son productivos en un nivel medio alto representado por un 31.7% y 67.5% respectivamente. Mantienen la eficiencia en un nivel alto con un porcentaje del 60%.

Tabla 9. Análisis descriptivo de productividad laboral y sus dimensiones.

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Productividad laboral	Bajo	1	.8%
	Medio	38	31.7%
	Alto	81	67.5%
	Total	120	100%
Eficiencia	Bajo	1	.8%
	Medio	47	39.2%
	Alto	72	60%
	Total	120	100%
Productividad	Bajo	3	2.5%
	Medio	55	45.8%
	Alto	62	51.7%
	Total	120	100%

#### 4.1.4. Niveles de satisfacción de los colaboradores.

En la tabla 10, sobre la variable satisfacción laboral con un nivel alto es la gerencia de la MPSM con un 32%, seguido del área de contabilidad con un 14 %, y el área de logística con un 10%, mientras que el área de secretaría esta con un 8% casi igual está el área de recursos humanos con 7%.

En cuanto a la identidad con la empresa con un nivel alto se encuentran todas las áreas, esto indica que los colaboradores se sienten comprometidos y satisfechos con la municipalidad. En cuanto a las políticas administrativas los colaboradores se encuentran con un nivel regular de satisfacción, con un 17% el área de gerencia, asimismo para contabilidad y secretaría con 13% respectivamente, con un 10% está logística y con 4% recursos humanos.

En cuanto a las remuneraciones laborales los colaboradores muestran su satisfacción en un nivel regular las áreas de gerencia con un 13%, seguido de secretaría, contabilidad y logísticas con un 8% respectivamente, asimismo con un 5% recursos humanos.

En cuanto al trato con la autoridad, los colaboradores se sienten satisfechos en un nivel alto; el área de gerencia está satisfecho en un nivel alto con un 28%, en un nivel regular con un 6%; el área de secretaría está satisfecho en un nivel regular con un 11% y con 6% en un nivel alto; el área de recursos humanos se sienten satisfechos en un nivel regular con un 3% y alto

con un 4%; el área de contabilidad está satisfecho en un nivel alto con un 10% y en un nivel regular con un 11%; mientras que logística en un nivel alto está con un 7% y 12% en un nivel regular.

En cuanto al trato con los compañeros los colaboradores se sienten satisfechos en un nivel alto; el área de gerencia está satisfecho en un nivel alto con un 34%, el área de secretaría está satisfecho en un nivel regular con un 11% y con un 6% en un nivel alto; el área de recursos humanos se siente satisfecho en un nivel regular con un 5%; el área de contabilidad está satisfecho en un nivel alto con un 14%; mientras que logística está un nivel alto con un 10%.

*Tabla 10. Niveles de satisfacción laboral según área de trabajo.*

Variables	Escala	Gerencia	Secretaría	Recursos humanos	Contabilidad	Logística	Total						
Satisfacción laboral	Medio	3	3%	10	8%	3	3%	9	8%	10	8%	35	29%
	Alto	38	32%	10	8%	8	7%	17	14%	12	10%	85	71%
	Total	41	34%	20	17%	11	9%	26	22%	22	18%	120	100%
Identidad con la empresa	Bajo	0	0.00	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	0.8%
	Medio	0	0.00%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	3	2.5%
	Alto	41	34%	20	17%	11	9%	25	21%	19	16%	116	97%
Total	41	34%	20	17%	11	9%	26	22%	22	18%	120	100%	
Políticas administrativas	Bajo	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	2	1.7%
	Medio	20	17%	15	13%	5	4%	15	13%	12	10%	67	55.8%
	Alto	20	17%	5	4%	6	5%	11	9%	9	8%	51	43%
Total	41	34%	20	17%	11	9%	26	22%	22	18%	120	100%	
Remuneraciones	Bajo	9	8%	4	3%	4	3%	7	9%	9	8%	33	28%
	Medio	15	13%	10	8%	6	5%	9	9%	9	8%	49	40.8%
	Alto	17	14%	6	5%	1	1%	10	4%	4	3%	38	32%
	Total	41	34%	20	17%	11	9%	26	22%	22	18%	120	100%
Trato con la autoridad	Bajo	0	0.00	0	0%	2	2%	1	0%	0	0%	3	3%
	Medio	7	6%	13	11%	4	3%	13	14%	14	12%	51	43%
	Alto	34	28%	7	6%	5	4%	12	8%	8	7%	66	55%
	Total	41	34%	20	17%	11	9%	26	22%	22	18%	120	100%
Trato con los compañeros	Medio	4	3%	11	9%	6	5%	9	1%	10	8%	40	33%
	Alto	37	31%	9	8%	5	4%	17	11%	12	10%	80	67%
	Total	41	34%	20	17%	11	9%	26	10%	22	18%	120	100%
Desempeño de	Bajo	0	0.00	0	0%	0	0%	0	22%	1	1%	1	0.8%
	Medio	1	1%	2	2%	2	2%	2	8%	4	3%	11	9.2%

tarefas	Alto	40	33%	18	15%	9	8%	24	14%	17	14%	108	90%
	Total	41	34%	20	17%	11	9%	26	22%	22	18%	120	100%
	Bajo	2	2%	1	1%	0	0%	1	0%	7	6%	11	9.2%
Condiciones físicas	Medio	27	23%	14	12%	8	7%	12	2%	10	8%	71	59.2%
	Total	41	34%	20	17%	11	9%	26	22%	22	18%	120	100%

#### 4.1.5. Niveles de productividad de los colaboradores de la MPSM.

En la tabla 11, sobre la variable productividad laboral, el área de gerencia se considera en un nivel alto con un 34%, seguido de contabilidad y logística con un 13% respectivamente.

En cuanto a la eficiencia de los colaboradores, el área de gerencia se considera en un nivel alto; mientras que secretaría se considera en un nivel bajo con un 11% y con un 12% el área de contabilidad, el área de recursos humanos en un nivel alto con un 5% y logística con un 11% respectivamente.

*Tabla 11. Niveles de productividad laboral según área de trabajo.*

Variables	Escala	Gerencia	Secretaría	Recursos humanos	Contabilidad	Logística	Total
Productividad laboral	Bajo	0	0%	0	0%	0	0.8%
	Medio	6	5%	13	11%	3	32%
	Alto	35	29%	7	6%	8	68%
	Total	41	34%	20	17%	11	100%
Eficiencia	Bajo	0	0.00	0	0%	0	0.8%
	Medio	7	6%	13	13%	5	39.2%
	Alto	34	28%	7	7%	6	60%
	Total	41	34%	20	20%	11	100%
Productividad	Bajo	0	0.00%	1	1%	0	3%
	Medio	13	11%	14	14%	6	45.8%
	Alto	28	23%	5	5%	5	51.7%
	Total	41	34%	20	20%	11	100%

#### 4.1.6. Relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la MPSM, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la MPSM, 2018.

### **Regla de decisión**

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

La tabla 12 muestra que la satisfacción laboral y la productividad laboral tiene una correlación moderada y significativa ( $r = 0,437^{**}$ ;  $p = ,000$ ). En ese sentido, aceptamos la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, mientras los directivos de la MPSM trabajen en desarrollar estrategias que permitan establecer un buen ambiente laboral en los colaboradores estos mostrarán un mayor nivel de productividad laboral.

*Tabla 12. Relación de satisfacción laboral con la productividad laboral.*

Variable	Productividad laboral		
	Rho	p	n
Satisfacción laboral	,437**	,000	120

#### **4.1.7. Relación entre la identidad con la empresa la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la identidad con la empresa y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la identidad con la empresa y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

### Regla de decisión

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

Sin embargo, la tabla 13 nos muestra que la identidad con la empresa y la productividad laboral tiene una correlación baja pero significativa ( $r = 0,276^{**}$ ;  $p = 0,000$ ). En ese sentido, aceptamos la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, mientras los directivos de la MPSM trabajen en desarrollar estrategias que permita aumentar la identidad laboral con la empresa, mayor será la productividad laboral de los colaboradores.

Tabla 13. Relación de identidad con la empresa y la productividad laboral.

	Productividad laboral		
	Rho	p	n
Identidad con la empresa	,276**	0,000	120

#### 4.1.8. Relación entre las políticas administrativas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las políticas administrativas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las políticas administrativas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

### Regla de decisión

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

Sin embargo, la tabla 14 nos muestra que las políticas administrativas y la productividad laboral tiene una correlación baja pero significativa ( $r = 0,226^{**}$ ;  $p = 0,000$ ). De tal modo, aceptamos la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, si los directivos de la MPSM desarrollen políticas administrativas basándose en el conocimiento de la organización y la solución de conflictos, esto se traducirá en mejores niveles de productividad laboral.

*Tabla 14. Relación de políticas administrativas y la productividad laboral.*

	Productividad laboral		
	Rho	p	N
Políticas administrativas	,226**	0,000	120

#### **4.1.9. Relación entre las remuneraciones y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.**

$H_0$ : No existe relación significativa entre las remuneraciones y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

$H_1$ : Existe relación significativa entre las remuneraciones y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

#### **Regla de decisión**

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Sin embargo, la tabla 15 nos muestra que las remuneraciones y la productividad laboral tiene una correlación directa moderada pero significativa ( $r = 0,340^{**}$ ;  $p = 0,000$ ). En efecto, aceptamos la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, en

cuanto se mejore las remuneraciones del personal, esto se verá reflejado en la productividad laboral brindado por los colaboradores de la MPSM.

*Tabla 15. Relación de remuneraciones y la productividad laboral.*

	Productividad laboral		
	Rho	p	n
Remuneraciones	,340**	0,000	120

#### **4.1.10. Relación entre el trato con la autoridad y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el trato con la autoridad y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el trato con la autoridad y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

#### **Regla de decisión**

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

Sin embargo, la tabla 16 nos muestra que el trato con la autoridad y la productividad laboral tiene una correlación baja pero significativa ( $r = 0,257^{**}$ ;  $p = 0,000$ ). De tal modo, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. En efecto, si los directivos de la municipalidad empiecen a reconocer y entender las emociones del otro, esto se verá reflejado en la productividad laboral de los colaboradores, debido a que sentirán que son escuchados, comprendidos y respetados en la municipalidad.

Tabla 16. Relación del trato con la autoridad y la productividad laboral.

	Productividad laboral		
	Rho	p	n
Trato con la autoridad	,257**	,000	120

#### **4.1.11. Relación entre el trato con los compañeros y la productividad en los colaboradores de la MPSM.**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el trato con los compañeros y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el trato con los compañeros y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

#### **Regla de decisión**

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

Sin embargo, la tabla 17 nos muestra que el trato con los compañeros y la productividad laboral tiene una correlación baja pero significativa ( $r = 0,257^{**}$ ;  $p = 0,000$ ). En ese sentido, aceptamos la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, en cuanto se desarrollen actividades sociales de confraternidad para mejorar el trato con los compañeros, esto, tendrá un efecto positivo en la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

Tabla 17. Relación del trato con los compañeros y la productividad laboral.

	Productividad laboral		
	Rho	p	n
Trato con los compañeros	,257**	0,000	120

#### 4.1.12. Relación entre el desempeño de tareas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el desempeño de tareas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el desempeño de tareas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

#### Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

Sin embargo, la tabla 18 nos muestra que el desempeño de tareas y la productividad laboral tiene una correlación baja pero significativa ( $r = 0,242^{**}$ ;  $p = 0,000$ ). A su vez, aceptamos la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En efecto, a mejor desempeño de tareas, mayor será la productividad laboral por parte de los colaboradores de la MPSM, 2018.

Tabla 18. Relación del desempeño de tareas y la productividad laboral.

	Productividad laboral		
	Rho	p	n
Desempeño de tareas	,242**	0,000	120

#### **4.1.13.Relación entre las condiciones físicas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM.**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las condiciones físicas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las condiciones físicas y la productividad laboral en los colaboradores de la MPSM, 2018.

#### **Regla de decisión**

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa.

Finalmente, la tabla 19 muestra que las condiciones físicas y la productividad laboral tiene una correlación negativa, no significativa ( $r = -,017^{**}$ ;  $p = 0,850$ ). A su vez, aceptamos la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, En efecto, las condiciones físicas de infraestructura, mobiliarios y equipos inciden negativamente en la productividad que prestan los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

*Tabla 19. Relación de las condiciones físicas y la productividad laboral.*

	Productividad laboral		
	Rho	p	n
Condiciones físicas	$-,017^{**}$	0,850	120

#### **4.2.Discusiones**

En esta investigación observamos que los resultados encontrados de la muestra hacen que se termine aceptando la hipótesis alterna propuesta. Ya que se corrobora una correlación moderada  $r= 0.437$  y  $p= 0.000$  entre satisfacción laboral y productividad laboral de los colaboradores de la municipalidad Provincial de San Martín. A diferencia de Fuentes (2012) en su investigación denominada relación entre Satisfacción laboral y la productividad en la delegación de RRHH del organismo judicial, Quetzaltenango, Guatemala. Una investigación de tipo descriptivo, transversal, correlacional. Donde los resultados muestran un coeficiente de correlación alta de  $r=0.703$ , creando así una fuerte relación entre ambas variables.

Respecto a la dimensión trato con la autoridad se demostró que existe una correlación baja de  $0.257$ , Los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín muestran un grado de confianza alta en las distintas áreas de en donde se desempeñan, el grado de jerarquías no se distingue en el trato con las autoridades.  $Rho = 0.257$ ,  $p=0.000$  y el trato con los compañeros ( $Rho = 0.257$ ),  $p=0.000$ , Aparentemente el nivel de confianza entre los colaboradores no distinguen las jerarquías, esto hace referencia a un enunciado de Ramírez (2015) que dice lo siguiente: Los colaboradores de las organizaciones logran desarrollar vínculos y relaciones laborales con elevados niveles de confianza si estos logran los objetivos organizacionales en forma conjunta.

En cuanto a la relación entre las condiciones físicas ( $Rho -0.017$ ),  $p=0.850$  y la productividad laboral, notamos una relación inversa, es decir, que el factor de condiciones físicas no es relevante para que el colaborador desarrolle sus funciones eficientemente; aparentemente el colaborador no muestra interés en las condiciones físicas para producir en favor de la municipalidad. En cambio para Pinilla (1982), dice que los colaboradores de las organizaciones para que tengan satisfacción laboral y produzcan más, necesitan que se le dé condiciones de trabajo saludables, esto hará que mejore el nivel de productividad.

Finalmente, las áreas de mayor satisfacción son: gerencia 34%, contabilidad y logística 14%, aparentemente, para el éxito de una organización, es necesario la satisfacción de los colaboradores de estas áreas para obtener mejores decisiones y por consecuencia, el cumplimiento de los objetivos organizacionales, estos resultados no concuerdan con los resultados de Lomas (2017) quien menciona que para el éxito y cumplimiento de objetivos de una organización es necesario la satisfacción de todos los colaboradores.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Con respecto al objetivo general se concluye que si existe relación moderada significativa ( $r = 0,437^{**}$ ;  $p = ,000$ ) entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín. En ese sentido, aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, A medida que la administración de la MPSM considere un buen clima laboral ligado a motivaciones y estímulos habrá una mayor productividad. Lo que representaría para la institución pública el desarrollo de la actividad laboral de manera más eficiente, eficaz y efectivo.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que si existe relación directa baja pero significativa ( $r = 0,276^{**}$ ;  $p = 0,000$ ) entre la identidad con la empresa y la productividad laboral de los colaboradores de la MPSM; Enefecto, aceptamos la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, Si los directivos de la MPSM trabajen en desarrollar estrategias que permita aumentar la identidad laboral con la empresa, esto creará un compromiso general y por ende los niveles de productividad laboral de los colaboradores aumentarán en favor de la organización.

Asimismo, en el segundo objetivo específico, se concluye que existe una relación directa baja pero significativa ( $r = 0,226^{**}$ ;  $p = 0,000$ ) entre las políticas administrativas y la productividad laboral. En ese sentido, aceptamos la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, En efecto, la falta de valoración como persona del colaborador de la

municipalidad genera una relación baja entre la productividad laboral. El trabajador percibe que dentro de la municipalidad no está siendo valorado como persona, a pesar de las jornadas largas de trabajo, su esfuerzo es ignorado y menospreciado por la organización, ante esto, la administración de la MPSM debe encargarse de mejorar las políticas administrativas teniendo como objetivo primordial el trabajador, si esto se cumple mayor será la productividad laboral.

Con respecto, al tercer objetivo específico, se concluye que existe una relación directa baja pero significativa ( $r = 0,340^{**}$ ;  $p = 0,000$ ) entre las remuneraciones y la productividad laboral. En ese sentido, aceptamos la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, Resulta fundamental que la Municipalidad establezca un sistema de sueldos, porque a través de este, le permitirá, conservar, motivar y atraer al personal, elevando el nivel productivo durante su jornada laboral.

Para el cuarto objetivo específico, se concluye que existe una relación directa baja pero significativa ( $r = 0,257^{**}$ ;  $p = 0,000$ ) entre el trato con la autoridad y la productividad laboral; En ese sentido, aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, si los directivos de la municipalidad empiecen a mejorar su carácter y ser más empáticos con los colaboradores y de acuerdo a los resultados de relación baja entre la dimensión y la variable, pues esto refiere que los líderes de las áreas tienen una falta de comunicación asertiva, una comunicación poco confiable y solidaria con el equipo de trabajo.

Para el quinto objetivo específico, se concluye que si existe relación directa baja pero significativa ( $r = 0,257^{**}$ ;  $p = 0,000$ ) entre el trato con los compañeros y la productividad laboral; En ese sentido, aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En efecto, la falta de comunicación y el respeto hacia los demás incide de manera significativa entre los compañeros de trabajo, es necesario desarrollar actividades sociales de

confraternidad basados en la tolerancia y el respeto para crear comportamientos pacíficos y de serenidad en los colaboradores pues esto aumentará la productividad laboral en la MPSM.

Con respecto al sexto objetivo específico, se concluye que existe una relación directa baja pero significativa ( $r = 0,242^{**}$ ;  $p = 0,000$ ) entre el desempeño de tareas y la productividad laboral; En ese sentido, aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En conclusión, Los niveles bajos de relación se deben a la falta de conocimiento de la visión, los sistemas y procesos propios de las funciones de cada trabajador, es necesario que cada colaborador entienda cuáles son sus ocupaciones y funciones para mejorar la productividad laboral en la MPSM.

Finalmente, respecto al séptimo objetivo específico, se concluye que no existe relación entre condiciones físicas y productividad laboral; los resultados señalan una relación inversa no significativa ( $r = -,017^{**}$ ;  $p = 0,850$ ); En ese sentido, se rechaza la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula. En efecto, las condiciones de infraestructura inciden de manera negativa en la percepción y la productividad en la municipalidad, además los resultados se deben a la falta de infraestructura y mobiliario dentro del municipio, ya que muchos de los colaboradores ocupan espacios reducidos y poco accesibles, e inclusive escritorios y sillas reutilizados. Por otro lado la ubicación del municipio está en una zona de bastante tráfico, sin playa de estacionamiento, los trabajadores no tienen espacio para estacionar sus vehículos, esto hace que la congestión vehicular en horas claves sea estresante y abrumador para el trabajador. Además de la contaminación sonora que afecta en el nivel productivo del colaborador.

## 5.2.Recomendaciones

1. Para lograr una identidad con la institución,se recomienda a los directivos de la MPSM: realizar actividades en las que los colaboradores adquieran sentido autonomía en la toma de decisiones de sus actividades, de esta manera el colaborador sentirá que sus ideas son valoradas y que la institución confía y reconoce su labor.
2. Para lograr mejores políticas administrativas y mejorar la productividad laboral se recomienda: Elaborar un nuevo manual de políticas administrativas, basados en el conocimiento de la organización para poder dar soluciones a todos los posibles conflictos que se pudieran originar, para ello es necesario la creación de un grupo de trabajo que involucre a los colaboradores que están en diferentes áreas de la empresa, con el fin de que las políticas propuestas ayuden no solo a los objetivos de la institución, sino que de alguna manera ayuden a los objetivos individuales de los colaboradores.
3. Para mejorar la relación entre autoridades y colaboradores de la municipalidad recomendamos a las autoridades lo siguiente: propiciar políticas de comunicación abierta y facilidades de acceso a la comunicación directa con las autoridades, brindar apertura y reuniones periódicas para propiciar el desarrollo de la confraternidad.
4. Realizar actividades sociales continuamente, con programas y juegos de interacción entre los colaboradores.
5. A pesar que no existe relación entre las condiciones físicas y la productividad; sabemos por teoría que las personas desarrollan sus actividades de mejor manera en ambientes de trabajo confortables, por lo tanto, se recomienda a los directivos de la MPSM, investigar lo bueno respecto a las condiciones físicas, mantenerlas e implementar mejoras.
6. Finalmente, a otros investigadores, desarrollar investigaciones con otras variables que

se relacionen con productividad laboral, realizar investigaciones propositivas que contengan programas que ayuden a fomentar la productividad laboral.

## Referencias

- Alfaro, R. (2012). *“Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables Ocupacionales en tres Municipalidades”*. Universidad Católica del Perú.
- Alva, J. & Juarez, J. (2014). *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa CHIMU AGROPECUARIA Trujillo-2014”*. Universidad Privada Antenor Orrego. °
- Arbaiza, L. F. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos* (Esan). México.
- Arando, S., & Gago, M., & Jones, D., & Kato, T. (2014). Estabilidad laboral y productividad en el grupo Eroski. REVESCO. *Revista de Estudios Cooperativos*, (114), 35-58.
- Bajonero, N. (2017). *“Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa agropecuaria Roxana S.A.C. En el distrito de Asia – 2017”*. Universidad autónoma del Perú. Lima.
- Bain, D. (2003). *Productividad, La solución a los problemas de la empresa*. Recuperado de <https://robertomatuteunah.files.wordpress.com/2013/09/productividad-david-bain-freelibros-org.pdf>
- Calderón, E. (2015). *“Factores que limitan la aplicación del reglamento de ley de seguridad y salud en el trabajo, para la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto especial Huallaga central y bajo mayo”*, Universidad Nacional de Trujillo, 2015.
- Chiavenato, I. (2007). *“Administración de Recursos Humanos”*; Octava Edición; Mc Graw Hill; México.
- Coronado, J. (2018), Administrador de la Municipalidad Provincial de San Martín, Entrevista realizada el 4/02/2018.

Duarte, S. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA. México. Obtenido file://C:/Users/ARRIAGA/Downloads/Dialnet

Dubar, C. (2000). *La socialización. Construcción de la las identidades sociales y Profesionales*. Paris: Armand Colin.

Elena G. De White (1998). Mente, carácter y personalidad, cap. 35

Fuentes, S. (2012). “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Guatemala*”. Universidad Rafael Landívar.

Fernández, L (2002): Over of the Gallup Organizations Q-12 Survey. Disponible en <http://www.Gallup.com>

Galindo y Ríos (2015), libro “*Productividad*”, México.

Grupo GfK. (2013). Satisfacción con el trabajo: resultados del estudio de opinión preparado por GfK. Lima. Retrieved from <http://gfk.pe/wpcontent/uploads/2013/02/GfK-Pulso-PeruEnero-2013-Satisfacción-laboral.pdf>.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación. Metodología de la investigación*. Retrieved from <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>

Huamaní, P. (2003). “*El trabajador es el recurso más valioso de que disponen las empresas*”. Revista de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas (UNMSM).

- Lomas, R. (2017). *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, 2017”*(tesis Posgrado), Universidad Cesar Vallejos, Tarapoto- Perú.
- Marín, J.(2013). *Evaluación del nivel de Satisfacción Laboral*. Colombia: Academia España.
- Moratto, J. (2007). [mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29cos-cuatro-pasos-fundamentales-del-proceso.admisnitrativo/](http://mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29cos-cuatro-pasos-fundamentales-del-proceso.admisnitrativo/).
- Ochoca, K. (2014). *“Motivación y productividad laboral en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju Quetzaltenango”*. Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar.
- Olivares, G. (2013). *El compromiso organizacional y la satisfacción laboral- 1º ed)- edit- .EAE. p. 84.*
- Palma, S. (2005). *“Escala clima laboral “*. Extraído de:  
[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana*. Extraído el 07 de junio del 2015.
- Pérez, P. (2011). *“Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación- hacia un modelo integrador*. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, Argentina.
- Drucker, P.(2000). *“La disciplina de la innovación”*Pag. 235, Harvard Bussines Scool publishing corporation.

- Pozo, C. (2015). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores de una empresa carrocera*. (Tesis pregrado). Universidad católica del Ecuador. Ambato.
- Ramírez, M. (2015). *Relación entre la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria, Año 2015* (Tesis de maestría) Universidad Autónoma de Nicaragua. Recuperada de <http://repositorio.unan.edu.ni/2723/1/17458.pdf>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- “La Administración” pág. 454, Octava edición.
- Sánchez, S. (2014). *Satisfacción laboral: causas, consecuencias y medición (1º ed)- edit-.EAE*. p. 348.
- The Eden Company; “*Como puede ayudar el Team Building en la motivación laboral*” pag.150. EE.UU
- Torres, R. (2015). “*relación entre la Satisfacción y productividad laboral en las pequeñas empresas del sector farmacéutico del casco urbano de chimbote, 2015.*” Universidad Católica los ángeles de Chimbote.
- Uribe, M. (2011). *Gerencia del servicio: Alternativa para la productividad*. Bogotá Colombia.
- Vara, A. (2015). *Manual 7 pasos para el éxito en una tesis*. Universidad San Martín de Porres.
- Virginia, L. (2012). “*La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables*”. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Valladolid. España.

White, E. (1995). *La Educación*, p.57.

Yeren, Y. (2017). “*Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa KLAUSS. S.A. LIMA – 2016*”. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

Yonclei, G. (2017). “*Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017*”, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huaura - Perú

# ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS PRINCIPAL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DISEÑO METODOLOGICO</b>
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2018?	Analizar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.	Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.	Satisfacción Laboral	<p><b>Tipo de estudio</b></p> <p>Es de tipo descriptivo - correlacional, no experimental.</p> <p><b>Área de estudio</b></p> <p>Municipalidad provincial de San Martín. Tarapoto, 2018.</p> <p>Provincia Tarapoto-Región San Martín.</p> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p>De  la totalidad de los trabajadores de la Municipalidad de San Martín – muestra 120 Colaboradores.</p> <p><b>Instrumento:</b></p>
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>		
¿Qué relación existe entre la identidad con la empresa y la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?	Determinar la relación entre la identidad de la empresa y la productividad laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, 2018.	Existe relación significativa entre la identidad con la empresa y la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.		
¿Qué relación existe entre las políticas administrativas con la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?	Determinar la relación entre las políticas administrativas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.	Existe relación significativa entre las políticas administrativas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.		

<p>¿Qué relación existe entre las remuneraciones con la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre las remuneraciones y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre las remuneraciones laborales y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.</p>	<p>Productividad</p>	<p>Cuestionario, Encuesta</p> <p><b>Valoración Estadístico:</b> 95% confidencial</p>
<p>¿Qué relación existe entre el trato con la autoridad y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el trato con la autoridad y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre el trato con la autoridad y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre el trato con los compañeros y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el trato con los compañeros y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre el trato con los compañeros y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.</p>		

<p>¿Qué relación existe entre el desempeño de las tareas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el desempeño de tareas y la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre el desempeño de tareas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre las condiciones físicas y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018.</p>		

Anexo 2. Matriz instrumental

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Fuentes de información	Instrumento	Valoración estadística
<b>Satisfacción Laboral</b>	Identidad con la empresa	Visión y misión	Ítem 1	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín	Cuestionario, encuesta  Palma (1999),	Prueba del índice de Correlación de Spearman.
		Objetivos de la empresa	Ítem 2				
		Valores de la empresa	Ítem 3				
		Identificación con la empresa	Ítem 4				
		Compromiso con la empresa	Ítem 5				
	Políticas Administrativas	Trato recibido	Ítem 6	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre			
		Sensación de exportación	Ítem 7				
		Horario de trabajo	Ítem 8				
		Reconocimiento del trabajo	Ítem 9				
	Remuneraciones	Remuneraciones	Ítem 10	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre			
		Expectativas económicas	Ítem 11				
	Trato con la autoridad	Comprensión	Ítem 12	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre			
		Permisos en el trabajo	Ítem 13				
		Relaciones con la autoridad	Ítem 14				
	Trato con los compañeros	Desarrollo en el puesto	Ítem 15	1=Nunca			
		Comodidad en el	Ítem 16				

		trabajo		2= Casi siempre				
		Capacidad en el puesto	Ítem 17	3= A veces				
		Relación personal	Ítem 18	4= Casi siempre				
	Desempeño de tareas	Realización profesional	Ítem 19	5= Siempre				1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
		Conocimiento del trabajo	Ítem 20					
		Productividad	Ítem 21					
	Ítem 22							
	Condiciones físicas	Distribución física	Ítem 23	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre				
		Recursos necesarios	Ítem 24					
Comunidad del espacio		Ítem 25						
<b>Productividad Laboral</b>	Eficiencia	Importancia de logro de objetivos	Ítem 1	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre				
			Ítem 2					
		Importancia de toma de las decisiones oportunas	Ítem 3	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre				
			Ítem 4					
		Uso racional de los recursos	Ítem 5	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre				
			Ítem 6					
				Trabajadores de	Cuestionario	Prueba de		

		Conocimiento de reglamentos	Ítem 7	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018.	encuesta Torres (2015)	índice de correlación de Spearman.
		Uso de estándares de calidad	Ítem 8	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre			
			Ítem 9	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre			
	Productividad	Importancia del sueldo	Ítem 10	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre			
		Importancia del trabajo	Ítem 11	1=Nunca 2= Casi siempre 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre			

Anexo 3. Cuestionario.

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Estimado Servidor (a): Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntamos que realizamos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

<b>DATOS GENERALES</b>		
<b>1. Edad</b>		
a) 20-30 b) 31-40 c) 41-50 d) 51-60 e) 60 a más	<b>4. Grado de instrucción</b>	a) Superior técnica incompleta b) Superior técnica completa c) Superior universitario incompleto d) Superior universitario completo
<b>2. Género</b>	<b>5. Tiempo de experiencia</b>	a) 1 a 6 meses b) 7 meses a 1 año c) 1 a 2 años d) 3 a 5 años e) 6 años a más
a) Masculino b) Femenino		
<b>3. Estado Civil</b>	<b>6. Área empresarial o departamento en el que se desempeña</b>	a) Gerencia b) Secretaría c) Recursos Humanos d) Contabilidad e) Logística
a) Soltero(a) b) Casado (a) c) Viudo (a) d) Divorciado (a) e) Conviviente (a)		

**Instrucciones**

A continuación, encontrará un grupo de preguntas las cuales deberá responder con la mayor sinceridad posible, tenga la seguridad que sus respuestas serán con el único fin de la investigación, como influye la satisfacción laboral en la productividad laboral:

<b>1= Nunca</b>	<b>2=Casi Nunca</b>	<b>3=A Veces</b>	<b>4=Casi Siempre</b>	<b>5= Siempre</b>
-----------------	---------------------	------------------	-----------------------	-------------------

N°	SATISFACCION LABORAL	1	2	3	4	5
	<b>Identificación con la empresa</b>					
1	Se identifica usted con la misión y visión de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto					
2	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto					
3	Los valores de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto están acordes a los suyos					
4	Se siente identificado con la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto.					
5	Se siente comprometido con lograr las metas de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto					
	<b>Políticas administrativas</b>					
6	El trato que recibe de parte de sus jefes es cordial					
7	Siente que está trabajando más de lo que debiera					
8	El horario de trabajo se acomoda a sus necesidades y requerimientos					
9	La municipalidad reconoce el trabajo que realiza					
	<b>Remuneraciones laborales</b>					
10	La remuneración/sueldo que recibe esta acorde al trabajo que realiza					
11	Su sueldo le permite alcanzar sus expectativas económicas de una vida digna					
	<b>Trato con la autoridad</b>					
12	Su jefe es comprensivo con usted					
13	Cuando ha tenido algún problema familiar o personal le han dado permiso					
14	Mantiene una buena relación con su jefe					
	<b>Trato con compañeros</b>					
15	La relación con compañeros y jefe es agradable y facilita la convivencia diaria					
16	El clima laboral que se maneja en la empresa es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones					
17	Siente que sus compañeros de trabajo son solidarios					
18	Confía en sus compañeros para realizar cualquier trabajo en grupo					
	<b>Desempeño de tareas</b>					
19	Se siente orgulloso del trabajo que realiza					
20	Conoce la importancia de su trabajo para la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto					
21	Se siente productivo cuando realiza su trabajo					

22	Está de acuerdo con la afirmación “su trabajo es importante para la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto”					
	<b>Condiciones físicas</b>					
23	Se le brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones					
24	El espacio que tiene es el suficiente para realizar sus actividades					
25	La distribución del lugar donde trabaja lo motiva a realizar mejor sus tareas					

N°	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>	1	2	3	4	5
	<b>Eficiencia</b>					
1	Considera que los objetivos de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto son importantes					
2	Alcanza los objetivos laborales que le traza la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto					
3	Considera que las decisiones son importantes en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto					
4	Toma decisiones en el momento preciso					
5	Considera que los recursos son importantes en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto					
6	Hace uso adecuado de sus recursos					
7	Conoce las políticas y reglamentos de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto donde labora					

8	Maneja estándares de calidad dentro de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto					
9	Aumenta la productividad por usos estándares de calidad en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto					
	<b>Productividad Laboral</b>					
10	Su sueldo motiva a que sea más productivo					
11	Cuando te asignan un nuevo trabajo, analizas automáticamente el grado de prioridad					

#### Anexo 4. Juicio de expertos

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Satisfacción laboral y productividad.**

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 01 Fecha actual: \_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos del Juez: D. Avelino Villafuerte De la Cruz  
Institución donde labora: Universidad Peruana Unión.  
Años de experiencia profesional o científica: 19 años

  
-----  
Firma del Juez.  
25729654

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (  ) NO (  )

Observaciones: *Ninguna*

Sugerencias: *-*

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (  ) NO (  )

Observaciones: *Ninguna*

Sugerencias: *-*

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (  ) NO (  )

Observaciones: *Ninguna*

Sugerencias: *-*

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI (  ) NO (  )

Observaciones: *Ninguna*

Sugerencias: *-*

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (  ) NO (  )

Observaciones: *Ninguna*

Sugerencias: *-*

Firma del Juez

*[Handwritten Signature]*  
D. Evelin Villafra de Cruz  
25429654

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Satisfacción laboral y productividad**.

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 02 Fecha actual: 28/06/2018  
Nombres y Apellidos del Juez: Yanet Kelita Barlón Miranda  
Institución donde labora: Universidad Peruana Unión  
Años de experiencia profesional o científica: 11 años

  
-----  
Firma del Juez.

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

**1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?**

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?**

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?**

SI ( )

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?**

SI ( )

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?**

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

  
\_\_\_\_\_

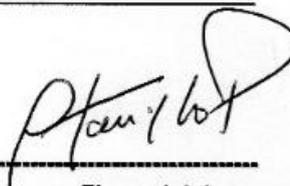
**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Satisfacción laboral y productividad.**

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 03 Fecha actual: 25/06/2018  
Nombres y Apellidos del Juez: Jose Tarrillo Paredes  
Institución donde labora: Universidad Peruana Unión  
Años de experiencia profesional o científica: 7 años

  
-----  
Firma del Juez.

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( )

NO

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

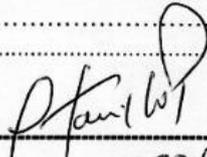
5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

  
DNI: 40223529

Anexo 5. Carta de aceptación de la MPSM



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SAN MARTÍN**

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Tarapoto, 20 de Noviembre de 2017

**CARTA N° 532-2017-GAF/MPSM**

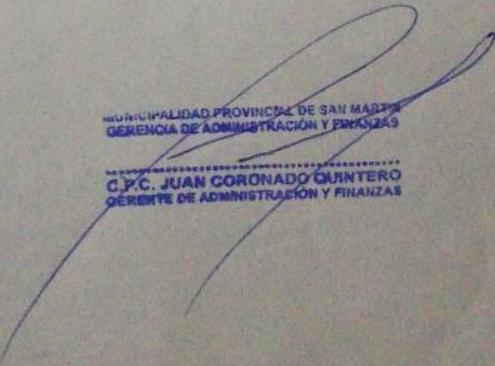
**SEÑORES  
UNIDAD DE POSGRADO EN ESCUELA DE POSGRADO EN GESTION EMPRESARIAL  
DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNION  
CIUDAD.**

**ASUNTO : Facilidades para realizar trabajo de investigación, titulado  
"Satisfacción laboral y su relación con la productividad de  
los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San  
Martín, Tarapoto, 2017"**

Grato es dirigirme a usted para saludarles cordialmente y al mismo tiempo, comunicarles lo siguiente, que el Señor Lic. Jhin Ciro Sánchez Salazar ha presentado su solicitud para realizar trabajos de investigación en la Municipalidad Provincial de San Martín, la misma que ha sido ADMITIDA, por lo que comunicamos a Usted para su conocimiento y demás fines.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
C.P.C. JUAN CORONADO QUINTERO  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

JCQ/GAF//MPSM  
Zdcr  
Archivo

Jr. Gregorio Delgado N° 260 Tarapoto  
www.mpsm.gob.pe  
(042)522351/mpsm@gob.pe