

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU  
INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE  
LA EMPRESA ECONTOR SERVIS SAC.  
VEGUETA - 2021”**

**PRESENTADO POR:**

**Enmanuel Jefferson Sánchez Sotil**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

**ASESOR:**

**M(o). Aníbal Pantaleón Sifuentes Damián**

**HUACHO - 2021**

**“SATISFACCION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ECONTOR SERVIS SAC.  
VEGUETA - 2021”**

**Enmanuel Jefferson Sánchez Sotil**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: M(o). Aníbal Pantaleón Sifuentes Damián**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA  
HUACHO  
2021**



## **DEDICATORIA**

Esta Tesis está dedicada a Dios y a mis Padres con mucho cariño y aprecio.

*Enmanuel Jefferson Sánchez Sotil*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad y permitirme lograr este nivel profesional, y un precio muy especial a la memoria de mi padre, por el valioso apoyo moral y profesional mientras estuvo conmigo, a mi madre por estar en todo momento guiándome con paciencia y dedicación, a mis familiares y seres queridos que estuvieron conmigo dándome ánimos y apoyo.

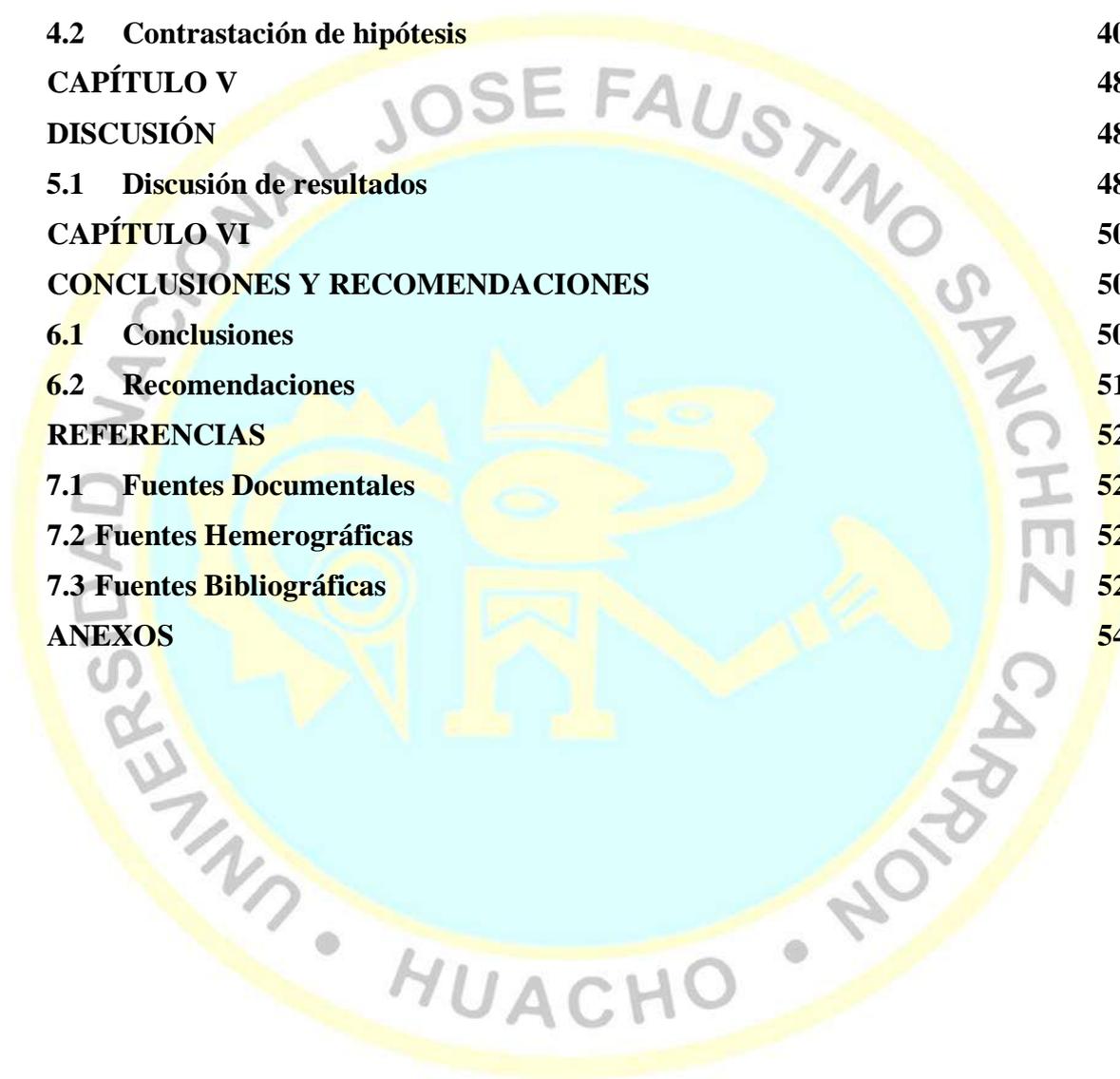
También tengo un compromiso de gratitud con los docentes de la maestría y a mis asesores quienes gracias a sus aportes he logrado concluir con mi trabajo de investigación.

*Enmanuel Jefferson Sánchez Sotil*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>6</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>20</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>21</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>22</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>22</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>22</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>27</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>27</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>27</b>

3.2.1	Población	27
3.2.2	Muestra	27
3.3	Técnicas de recolección de datos	28
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	29
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>30</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>30</b>
4.1	Análisis de resultados	30
4.2	Contrastación de hipótesis	40
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>48</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>48</b>
5.1	Discusión de resultados	48
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>50</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>50</b>
6.1	Conclusiones	50
6.2	Recomendaciones	51
<b>REFERENCIAS</b>		<b>52</b>
7.1	Fuentes Documentales	52
7.2	Fuentes Hemerográficas	52
7.3	Fuentes Bibliográficas	52
<b>ANEXOS</b>		<b>54</b>



## RESUMEN

El **objetivo** de la presente investigación fue identificar el nivel de influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la empresa ECONOTOR SERVIS SAC. Vegueta – 2021, sabiendo que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones que favorecen o desfavorecen respecto a cómo los empleados consideran su trabajo (Alles, 2008), mientras que la productividad es un indicador de qué tan eficiente es nuestro trabajo y como utilizamos nuestro capital para producir valor económico (Galindo & Ríos, 2015).

Para esta investigación se aplicaron cuestionarios tipo Likert para medir la satisfacción laboral y la productividad laboral a una población de 22 trabajadores. Se determinó que la investigación es de tipo cuantitativa, aplicada, explicativa, de diseño no experimental, de corte transversal.

En los principales **resultados** se cuenta con un 86.4% de satisfacción laboral alta y 50.0% de alta productividad. En **conclusión**, la satisfacción laboral no influye de manera significativa con la productividad de los trabajadores.

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad y correlación

## ABSTRACT

The objective of this research was to identify the level of influence of job satisfaction on the productivity of workers in the company ECONOTOR SERVIS SAC. Vegueta – 2021, knowing that job satisfaction is the set of feelings and emotions that favor or disfavor how employees consider their work (Alles, 2008), while productivity is an indicator of how efficient our work is and how we use our capital to produce economic value (Galindo & Ríos, 2015).

For this research, Likert questionnaires were applied to measure job satisfaction and labor productivity to a population of 22 workers. It was determined that the research is quantitative, applied, explanatory, non-experimental design, cross-sectional.

The main results include 86.4% high job satisfaction and 50.0% high productivity. In conclusion, job satisfaction does not significantly influence worker productivity.

Keywords: Job satisfaction, productivity and correlation

## INTRODUCCIÓN

Las empresas son organizaciones que producen bienes y/o brindan servicios con el objetivo de obtener ganancias, para llegar al éxito esperado deben establecer procesos y planes estratégicos que les ayuden a alcanzar las metas propuestas, para ello es importante tener en consideración que el recurso humano es de suma importancia.

Cada vez más se ve el interés de las empresas en conocer el grado de satisfacción Laboral y la productividad de sus trabajadores, ya que se espera que mientras más altos sean los niveles de estas variables, mejor será el desempeño que tengan en la organización, lo que conllevará a una mayor producción e ingresos notables para la empresa.

En referencia a la Satisfacción Laboral la cual, según Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konospaske (2013), definen como la percepción que los trabajadores tienen respecto a su empleo, en la cual toman actitudes positivas o negativas dependiendo de las condiciones de trabajo y diversos factores ambientales de la organización. Además, es importante señalar que la satisfacción laboral es una agrupación de factores que tienen relación entre sí, las cuales permiten conocer cómo influyen en el desempeño de las personas.

También nos enfocamos en la Productividad laboral, que según Hernández y Rodríguez (2011), la productividad es lo que se obtiene del correcto uso que se hace de los recursos respecto a los bienes y servicios generados.

La presente investigación tiene como finalidad identificar el nivel de influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la

empresa ECONTOR SERVIS SAC. VEGUETA - 2021; el tema fue investigado por la necesidad de conocer los niveles de satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores.

Par ello, se aplicó dos cuestionarios a 22 trabajadores, dando respuesta a los resultados encontrados, la misma que se presenta en 6 capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Problema

Capítulo II: Marco Teórico

Capítulo III: Metodología

Capítulo IV: Resultados

Capítulo V: Discusión

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

De esta manera, encontrará usted primero la parte científica que fundamenta el uso de estas variables; a continuación, tablas y figuras descriptivas, finalmente las contrastaciones de hipótesis inferencial. Al final encontrará los cuestionarios utilizados.



# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Es conocido que las grandes empresas a nivel mundial tienen una gran preocupación por la producción que sus empresas alcancen, y para ello miden la productividad a través de sus colaboradores. Parte de estos indicadores de productividad se logran a partir del nivel de satisfacción que tienen los colaboradores; es decir, si el trabajador está más contento y con satisfacción laboral plena, se espera que tenga un buen desempeño laboral y productivo, esto es trascendental en todo empresario que busca elevar sus índices de rentabilidad.

En el Perú, cada año se observa que los profesionales son capacitados para desarrollar actividades de comercio y negocios privados, es común contar con pequeñas empresas preocupadas por contar con el mejor personal, que les permita desarrollar y que sumen, por tanto, estos colaboradores tienen que tener características de liderazgo, trabajar en equipo, adaptarse rápidamente al cambio, involucrarse más en las tareas propias de la empresa, tomando iniciativas de trabajo colectivo y todas estas condiciones parten a partir de trabajadores que estén satisfechos con el trabajo que desempeñan.

La satisfacción laboral que un trabajador tiene ante su organización es de un gran interés para la mayoría de empresas por la influencia en los procesos de la

organización, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación y su influencia en la eficiencia de la organización.

Entonces la importancia que los empleadores tienen presente es medir esa satisfacción laboral para mejorar su productividad.

Esta realidad no es ajena a la empresa ECONTOR SERVIS SAC, ubicada en la ciudad de Vegueta provincia de Huaura, departamento de Lima. Esta empresa se dedica al servicio de construcción, vidriería y venta de artículos de ferretería.

La empresa ECONTOR SERVIS SAC desea conocer el nivel de satisfacción laboral que tienen sus trabajadores y como ésta repercute en la productividad laboral de los empleados de la institución, ya que la Satisfacción del trabajador es un logro importante para la institución es por eso que se observó y analizó los aspectos que influyen al nivel de satisfacción por parte de algunos colaboradores. Es por ello que los directivos de esta empresa tienen una gran atención al estado y nivel de satisfacción en los trabajadores, puesto que estando seguros de esta relación, la consecuencia mayor es aumentar los niveles de rentabilidad de la empresa.

La presente investigación buscará identificar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores, logrando detectar los principales problemas en aquellas actitudes por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen, con el propósito de hacer que el trabajador se ponga la camiseta de la empresa y pueda verse como parte de ella, logrando de esa manera beneficiar a la organización a través de la productividad en sus labores, ya que se contará con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

¿En qué nivel la satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021?

### 1.2.2 Problemas específicos

- ¿En qué nivel las condiciones físicas y/o materiales influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021?
- ¿En qué nivel los beneficios laborales y/o remunerativos influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021?
- ¿En qué nivel las políticas administrativas influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021?
- ¿En qué nivel las relaciones sociales influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021?
- ¿En qué nivel el desarrollo personal influye en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021?
- ¿En qué nivel el desarrollo de tareas influye en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021?
- ¿En qué nivel la relación con la autoridad influye en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021?

### 1.3 Objetivos de la investigación

#### 1.3.1 Objetivo general

Identificar el nivel de influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de influencia de las condiciones físicas y/o materiales en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Identificar el nivel de influencia de los beneficios laborales y/o remunerativos en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Identificar el nivel de influencia de las políticas administrativas en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Identificar el nivel de influencia de las relaciones sociales en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Identificar el nivel de influencia del desarrollo personal en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

- Identificar el nivel de influencia del desarrollo de tareas en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Identificar el nivel de influencia de la relación con la autoridad en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La baja productividad en los trabajadores de una empresa es cada vez un factor de preocupación en la mayoría de pequeñas empresas o negocios que ven afectada su rentabilidad, la misma que a estas alturas del año 2020 ha caído considerablemente, llevando a muchas de ellas a elaborar nuevas estrategias de campaña publicitaria y nuevas formas de trabajo, tomando en cuenta las recomendaciones dadas por el MINSA (Ministerio de Salud), producto de la Pandemia COVID 19.

Se necesita por el bien económica del País, que los pequeños y medianos empresarios refloten su inversión, reorientando su inversión, mejoren su producción, mantengan los niveles de satisfacción de los trabajadores al tope, capaciten a su personal en formas de trabajo remoto y mejorar la comunicación entre ellos.

Es importante establecer la ruta para mejorar la productividad en la empresa, para ello es vital identificar sus necesidades y sus niveles de satisfacción en el campo

laboral; es así, que se evaluará la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores, con el fin de analizar su influencia.

Los beneficiarios con el resultado y el análisis de este trabajo, son: los directivos de la empresa, los trabajadores vigentes y cualquier individuo con intenciones de invertir en este tipo de negocios en servicios de impresiones.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

- La delimitación temporal, comprende el desarrollo de la investigación de enero a junio del 2021.
- La delimitación geográfica, comprende el distrito de Vegueta, provincia de Huaura, Región Lima Provincias.
- La delimitación Social, La investigación se llevará a cabo en el contexto social integrado por 22 empleados de la Empresa ECONTOR SERVIS SAC.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

Existe disponibilidad de recursos financieros, humanos, materiales y las facilidades en la recolección de datos; por lo que se viabilizó su ejecución, en el corto y mediano tiempo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Vargas, Balderas, Amador, Becerra, y Villegas (2018), realizaron una investigación sobre la influencia de la satisfacción laboral en la productividad desarrollado en Medellín. Esta investigación consistió en determinar la influencia que existe y el impacto que tiene la satisfacción laboral de los empleados, relacionado con la productividad mediante un estudio exploratorio secuencial. La muestra con la que se llevó a cabo la investigación es de 50 empleados de una empresa privada cuyo rubro al cual se dedicada es en la industria del vidrio ubicado en la Ciudad de Puebla de Zaragoza, México. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue a través de cuestionarios S10/12 y el S21/26 de Meliá y Peiró. Los resultados que obtuvieron fueron procesados y analizados con el software SPSS. Obteniendo como resultado que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados de esa organización. Además, se determinó que los aspectos críticos que influyen de manera negativa en la productividad, se deben principalmente a temas relacionados con el salario.

Según Solarte (2018) en su investigación sobre influencia de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en la productividad”, España; su propósito fue estudiar y analizar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, además de la forma en que estas influyen en la productividad de los colaboradores. Suministrando herramientas con las que se pueda lograr explicar que la productividad puede mejorar a través del desarrollo de tareas sin traer inconvenientes en su salud física y mental. Considera que es muy importante que las empresas deben crear estrategias la mejora de las condiciones de salud y seguridad de cada empleado, de esta manera lograr que la productividad y competitividad vaya en aumento. La realización de esta investigación tiene como propósito demostrar que factores influyen en la productividad, la satisfacción laboral de los empleados, así como las problemáticas que imposibilitan el desarrollo adecuado de las tareas, y las tácticas probables de mejora, cuyo fin es mejorar la motivación, el liderazgo y la comunicación laboral relacionado con la productividad.

Fuentes (2012), en su tesis sobre la influencia de la satisfacción laboral en la productividad, cuya investigación fue elaborada en un organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo principal fue determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos establecidos fueron conocer el nivel de satisfacción laboral, además de determinar la importancia que el existe en que el personal se desarrolle en su ámbito laboral y se sienta satisfecho con la labor que realiza, así como los efectos que puede tener en la mejora o no de la productividad. El proceso llevado a cabo para la obtención de resultados a través de métodos estadísticos fue la significación y fiabilidad de la correlación. Los resultados obtenidos indicaron que no existe una

influencia significativa de la satisfacción laboral respecto a la productividad laboral, además se resalta que los trabajadores mostraron un nivel alto de satisfacción laboral con puntajes entre 67 a 100, menciona que esto es así porque se les reconoce la labor que ellos realizan, también menciona que cuentan con buenas relaciones interpersonales, además que las condiciones que tienen en su trabajo son favorables, las políticas que tiene la empresa son afines con los colaboradores y la organización es un buen defensor. Los resultados obtenidos en las encuestas de productividad indican que la mayoría de trabajadores obtuvieron de puntuación, valores de 90 a más, lo que establece que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se consiguen debido al buen trabajo realizado día a día. Como conclusión se tiene que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad. La recomendación planteada es efectuar mediciones de satisfacción laboral de forma periódica para contar con información actualizada de dicha variable en mención y además se sugiere ser más asertivos al momento de comunicarse a través de tácticas adecuadas con la finalidad de mejorar en la satisfacción laboral de los trabajadores.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Según Yonclei (2018), en su investigación sobre Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una organización en Huaura, Huacho, el objetivo principal fue determinar la medida en que la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de dicha organización. La muestra utilizada fue conformada por 141 trabajadores obtenidos luego de la aplicación de la fórmula de muestra ajustada. Los resultados obtenidos tras procesar los datos y utilizar la prueba estadística Rho de Spearman dieron como resultado un valor de  $p=0.000$ , el cual es menor al nivel de significancia planteado que fue de 0,01, y una correlación del 0.841

lo cual indica que es muy significativo. En conclusión, se logró demostrar que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral, además se comprobó que los trabajadores, demuestran sentirse satisfechos con la labor que realizan por lo tanto se refleja que la productividad es favorable en el día a día.

Lomas (2017), realizó una investigación sobre la relación de la Satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores de una municipalidad en Tarapoto – Perú, la cual tuvo como objetivo principal determinar la relación entre sus variables de estudio. En el marco metodológico, El tipo de estudio de su investigación fue no experimental, el diseño de la misma fue descriptivo correlacional, además la muestra de esta tesis fue de 70 trabajadores, a quienes se les evaluó a través de cuestionarios con la finalidad de obtener datos, los cuales fueron procesados y analizados, llegando a la conclusión luego del procesamiento de datos usando métodos estadísticos, se determinó que existe relación directa muy alta entre la Satisfacción Laboral y Productividad. Como resultado se obtuvo que el valor P (Sig. (Bilateral=0,000)) es menor a 0,05 y el valor de correlación r de Pearson es de 0.944, lo que evidencia que la Satisfacción Laboral si influye de forma significativa en la variable Productividad en un 89%. Se obtuvo además que el 34% de los trabajadores tienen un nivel bajo de satisfacción laboral y esto se debe a que la empresa no otorga las facilidades adecuadas para el desarrollo de sus labores. Además, mencionan que el salario percibido no va acorde con las labores y responsabilidades que tienen. Se determinó que los trabajadores tienen un nivel medio de productividad equivalente al 39%, y esto se debe a que los trabajadores no siempre están dispuestos a trabajar horas extras, sin embargo, se observa que a veces le dan el uso correcto a los bienes físicos de la empresa.

Según Asca (2017), en su investigación sobre la influencia que tiene la Satisfacción laboral en la productividad de una empresa ubicada en distrito San Martín de Porres, Lima; El objetivo principal fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los empleados de dicha empresa, esta investigación es de tipo aplicada, además el diseño es no experimental de corte transversal y de nivel explicativo causal. La población con la que se trabajó fue de 50 clientes internos, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue encuesta y como instrumento de medición se utilizó un cuestionario de 20 preguntas, posterior a ello, los datos obtenidos fueron procesados ya analizados con el software SPSS versión 22, se concluyó que la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de la empresa. Además, se obtuvo que los factores como ambiente físico, oportunidades de desarrollo de trabajo y también la remuneración tienen influencia significativa en la productividad de la empresa.

## **2.2 Bases teóricas**

Satisfacción Laboral

Alles (2008), define la satisfacción laboral como:

El cúmulo de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que los colaboradores tienen hacia su trabajo, la satisfacción se entiende además como una actitud afectuosa. La satisfacción laboral surge conforme el trabajador obtiene más información sobre el lugar donde labora. Además, se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral es cambiante, no se mantiene estático, esto se debe a que cada persona es única y diversos factores que no necesariamente sean relacionados al tema laboral pueden llegar a influenciar en ellos.

En gran medida se manifiesta la satisfacción como un intercambio de sentimientos sobre las actividades desempeñadas como de las personas que te rodean o con quienes compartes tu rutina laboral.

Como menciona Amorós (2007), la satisfacción laboral en general es:

La actitud que la persona toma frente a su trabajo, como se desempeña y las actividades que realiza, además de interactuar con sus compañeros y superiores, políticas y estándares que cumplir. Esto quiere decir que la valoración de la satisfacción laborales se debe a la combinación de múltiples variables relacionadas con el trabajo.

En lo referente al manejo del desempeño de los empleados Robbins y Coulter (2010), manifiestan que:

Es necesario que los gerentes y superior estén informados que los trabajadores realizan su labor de la mejor manera o se requiere mejorar. Para ello, lo que hace el sistema de manejo del desempeño es establecer los patrones de desempeño que se utilizan para medir el desempeño del colaborador. Existen muchos métodos para la evaluación del desempeño y menciona que más del 70% de los jefes, gerentes o

superiores tienen dificultades para realizar una evaluación correcta del desempeño de un trabajador con un desempeño bajo. Es importante saber que evaluar el desempeño de cualquier trabajador no es una tarea sencilla, principalmente con aquellos trabajadores que no realizan un trabajo adecuado, sin embargo, los jefes, gerentes o superiores pueden realizar mejores evaluaciones aplicando los métodos de evaluación de desempeño que se ajusten a la realidad de ese momento. (p. 217)

De algún modo, los jefes inmediatos no evalúan con justicia el desempeño de sus empleados, se dejan llevar más por la confianza que les puede generar o cubrir actividades; sin embargo, la dificultad de evaluación empieza en el poco manejo de administración de los jefes de área.

#### La motivación

Según Alles (2008), especifica que:

Sin motivación, una organización no funciona ya que la motivación es fundamental para que toda organización funcione correctamente. Así que no servirá de mucho si una empresa tiene la mejor tecnología, equipos de última gama, pero sus trabajadores no se sienten motivados. En una gestión basada en competencias se cuenta con un diccionario o catálogo de comportamientos, en el cual se detalla lo que se espera en el comportamiento según rangos que luego serán asignados a los respectivos puestos de labores. Así, de esta manera, cualquier trabajador sin importar su rango, ya sabe cuál es el comportamiento que se espera de ellos. (pp. 301-302)

El comportamiento de cada persona manifiesta su personalidad y también lo motivado que esta para aprender y enfrentar los retos y desafíos de la empresa y según las ganas que le pongan, la adaptación al grupo será más fácil y la productividad de la empresa se vería asegurada.

Palma (1999), reconoce 7 factores que contribuyen a explicar la satisfacción laboral, las cuales son:

#### Condiciones Físicas

Siempre el ambiente donde se desarrollan las actividades laborales, tiene cierta influencia en los trabajadores; puesto que se convierte para muchos en su segundo hogar, y también obedece a los materiales con que se cuenta para el adecuado cumplimiento de las actividades propias a desarrollar.

#### Compensación y beneficios sociales y remunerativos

Según Robbins y Couter (2010); afirman que:

Aquellos con puestos gerenciales tienen que elaborar un sistema de recompensa que reconozca la importancia del puesto de trabajo con la finalidad de tener motivado al trabajador. Las recompensas que empresa se plantee pueden ser de diversos tipos, como el aumento en el salario, bonos, y otros tipos de incentivos que la organización vea conveniente según sus posibilidades. (p. 217)

Los beneficios son uno de los factores que llega a motivar a los trabajadores a desarrollar sus labores con más competitividad y eficiencia incluso más de los horarios establecidos, comprometiéndose de esa manera con la empresa, para

diferenciarlos de los empleados que no hacen los suficientes logros que muestren un buen desempeño.

## Políticas Administrativas

### Poder y Autoridad

Según Alles (2008), se refiere sobre este tema:

La autoridad en términos específicos hace mención al derecho o la obligación de establecer obediencia para que se realicen las cosas indicadas. Por lo que, en toda organización se puede decir que los superiores o jefes tienen la autoridad para indicar a sus subordinados las actividades que deben llevar a cabo. Sin embargo, el poder, es la capacidad que se ha demostrado para conseguir que se obedezca y lograr que las cosas se lleven a cabo; en conclusión, el poder es el resultado de lograr obediencia. Este término explicado de esta manera, no dan la idea estar en línea con las nuevas formas que se tienen del management. Sin embargo, son conceptos establecidos y que se cumplen en la relación del jefe y el empleado. (p. 176)

Los casos críticos en que una autoridad no muestra su liderazgo sobre sus empleados son entendidos en ellos muchas veces como falta de poder; sin embargo, para ejercer con éxito un cargo o jefatura se necesita tener ambas cosas, autoridad y poder para demostrar quien está en la dirección de la empresa y de esta forma encaminar a los demás hacia un mismo objetivo.

### Relaciones sociales

Según Robbins y Coulter (2010), manifiesta que:

El desempeño económico de una institución no se ve perjudicado por las acciones sociales que pueda tener. Debido a las influencias políticas y sociales para ser interactivo socialmente, es probable que los gerentes tengan que tomar en cuenta las cuestiones y objetivos sociales cuando se realicen planificaciones, se organice, se dirija y se controle. (p. 195)

Los trabajadores de alguna manera incrementan su desempeño laboral y su satisfacción cuando sus empleadores los involucran en actividades sociales donde participen tanto ellos como sus hijos y familia en general, temas ligados a fechas importantes como son día de la madre, del padre, primavera, paseos, navidad.

#### Desarrollo personal

El interés de todo empresario y empleador es quizá que sus trabajadores se sientan cómodos con los que realizan y se identifiquen con su representada, que sientan que sus acciones dentro del campo laboral, deben estar enmarcadas en el desarrollo profesional o técnico de cada trabajador, pues eso los hará más competitivos para la organización.

#### Desarrollo de tareas

Algo parecido a lo relatado en el párrafo anterior, se sostiene cuando se trata de inspirar en los trabajadores, el sentido de realce a su trabajo, que valoren que sus actividades son tan valiosas como la del administrador, el gerente o cuento personal con cargo de confianza exista.

## Relación con autoridad

Cuando un trabajador se lleva muy bien con sus jefes, se incrementa la confianza y con ello se mejora los niveles de productividad, logrando alzar mayor rentabilidad que es la consecuencia final en este proceso de producción. En esta parte es importante evaluar los niveles de comprensión, de los jefes hacia los subordinados, la comunicación entre ellos, el compartir y el desarrollo de estrategias laborales en sentido horizontal, para hacer sentir más cómodo al trabajador.

## Productividad

Según Galindo y Ríos (Galindo & Ríos, 2015), la define como:

La productividad es un indicador de qué tan eficientes somos en el trabajo y como utilizamos nuestros recursos para producir valor económico. Lo que establece que producir mucho valor económico con menos trabajo o capital es reflejo de que se ha logrado una alta productividad. Un aumento en la productividad indica que con los mismos esfuerzos se ha logrado producir más. Enfocándonos estrictamente en términos económicos, se puede decir que la productividad es todo aumento en la producción que no es atribuida al aumento de cualquier tipo de recurso que se usa para producir, capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir.

(p. 1)

Gracias a la buena o mala satisfacción de los trabajadores se medirá la productividad de la empresa, poder contar con mejores condiciones económicas con el mismo número de personal es tarea difícil para quienes están al frente de un grupo de trabajo.

## Productividad y estrategia de empresa

Según Carro y Gonzáles (2010), mencionan que:

En toda organización se debe de tener una atención muy especial a la estrategia planteada y que esta sea eficaz, ya que de ello depende el éxito de que dicha estrategia pueda aplicar de la mejor manera. Por lo tanto, si no se tienen objetivos claros es poco probable establecer una estrategia y sin esto no se puede tener el rumbo que se espera. Existen empresarios que consideran que solo ellos deben de conocer y plantear la estrategia porque creen que el resto no debe conocer o no tiene la capacidad para ello. Existen otros empresarios por el contrario que dedican un buen tiempo para elaborar la estrategia, por algunos métodos donde participe el resto de personal directivo y dueños de la empresa. Finalmente, el compromiso que adopta toda la empresa la puede definir como una estrategia productiva, incrementando con esto las posibilidades de que la empresa alcance el éxito. (p. 6)

Toda compañía, empresa o grupo de trabajo debe tener una visión a largo plazo y para lograr cumplirlo, están obligados a plasmar una estrategia de trabajo coordinado con quienes toman decisiones en su interior para que avancen al mismo ritmo, cada uno en su puesto que le corresponda para ejecutar sus actividades que generen la mejor producción de su centro laboral.

## Eficiencia, eficacia y efectividad

Los niveles de productividad, son enmarcados en diversos factores, como son las características propias de los trabajadores, sus ganas de superación a través de la participación activa en las capacitaciones, adaptarse al trabajo en equipo sobre todo

en época de pandemia que vivimos, tolerar y apoyar a los compañeros de trabajo, la lealtad, los niveles de liderazgo, su conocimiento básico sobre la materia y buen uso de los materiales otorgados, para el desarrollo de sus actividades sin entrar en perjuicio de la empresa bajo interés o apetitos personales, puntualidad, actitud positiva, trabajar bajo presión y cumplimiento de metas, el entusiasmo y actitud de superación, entre algunas características que debe contar y mostrar todo trabajador, para poder apoyar la realización óptima de sus actividades laborales.

Esto sumado a diferentes aspectos propios de la empresa como son el efecto en la empleabilidad cada vez que surge o se adquiere equipos tecnológicos que suplen algunas labores manuales de los trabajadores, sobre todo en lo referente a la mano de obra, la cual disminuye su demanda al incrementarse el uso de tecnología.

#### Productividad y calidad de vida

Los empresarios, además de generar rentabilidades a largo plazo, buscan también mejorar la calidad de vida, esto es una buena alternativa sobre todo si se trata de generar actividades de desarrollo y nuevos negocios que tengan demanda en la población. Por otro lado, cuando existe inversión de la empresa privada o proyectos estatales, así sea temporal, esto repercute en la ciudadanía, pues al encontrar un empleo, mejora la calidad no solo de la persona que trabaja, sino a la familia en general, la asistencia a mejores colegios, el acceso a mejores servicios básicos en el hogar, y tal vez un acceso a la recreación, todo esto influye a mediano y largo plazo en la calidad de vida de la población.

## Técnicas para controlar la productividad

Dentro del campo laboral en una empresa que se dedica a la producción, existen algunas técnicas para mejorar la productividad; por ejemplo la medición del tiempo a la hora de ejecutar las tareas por parte de los trabajadores sobre todo en fábricas, es importante, pues determina nuevas formas de distribuir el trabajo a fin de no recargar a los trabajadores y que su trabajo sea menos laborioso, lamentablemente esto, es mal tomado o mal interpretado por los sindicatos, al confundir un control extremo o un abuso de trabajo; otra de las formas es analizar el trabajo especializado producto del aprendizaje, puesto que, los trabajadores cuando son distribuidos de acuerdo a lo aprendido y a las experiencias que van adquiriendo con el tiempo, no hacen más que precisar y aprender su labor, lo cual con el paso de los años, van disminuyendo el tiempo en que demoran en realizar esas tareas, y va enlazado también con el tema de capacitación, con el único fin de elevar los índices de eficiencia en sus trabajadores.

### 2.3 Bases filosóficas

Según la teoría propuesta por Frederick Herzberg sobre **la motivación – higiene**, nos dice que:

Está basada en la importancia que tiene la relación del trabajador con la labor desempeñada, y el ánimo que pongan a sus tareas. Tal es así, que las características que motivan mejor a un trabajador son el logro obtenido, el reconocimiento hacia su trabajo, el trabajo en sí mismo, el progreso y el crecimiento personal y profesional, además de los factores de higiene como lo son supervisión, las políticas de la

compañía, la relación que tiene el empleado con el supervisor, las condiciones de trabajo, el salario, entre otros. Herzberg, sostiene que los trabajadores cuando están satisfechos dan una respuesta diferente que cuando están insatisfechos y éstas suelen ser de manera negativa. Sugiere esta teoría que los empleadores controlen más los factores motivadores que los higiénicos, ya que son los primeros, los que llevan a una buena satisfacción laboral.

#### 2.4 Definición de términos básicos

***Fuerte sentido del propósito.*** Es una característica de las organizaciones espirituales establecen su cultura en base a un propósito significativo, teniendo en cuenta que las utilidades que se obtengan son importantes, pero la organización no lo ve como valores principales. (Robbins y Coulter, 2010, p. 56)

***Enfoque en el desarrollo individual.*** Una organización espiritual tiene claro cuál es la importancia de cada individuo de la organización, por lo que saben que no solo generan puestos de trabajo, además buscan establecer un entorno cultural donde los trabajadores puedan aprender de forma continua y desarrollarse como profesionales. (Robbins y Coulter, 2010, p. 56)

***Confianza y sinceridad.*** Una de las caracterizas de las organizaciones espirituales es la manifestar una confianza mutua, y cualidades como la honestidad y sinceridad, es donde los gerentes no tienen temor a reconocer sus errores y se inclinan a ser sinceros con los trabajadores, y todo individuo vinculado con la organización. (Robbins y Coulter, 2010, p. 56)

*Otorgamiento de facultades de decisión a los empleados.* Característica en la cual los gerentes tienen la confianza en que sus trabajadores tomarán las mejores decisiones, analizadas previamente y enfocados en las oportunidades de mejora para la organización. (Robbins y Coulter, 2010, p. 56)

*Tolerancia frente a la expresión de los empleados.* Esta característica de una organización espiritual es la de no reprimir las emociones de los trabajadores, al contrario, dejan que sean ellos mismos, expresando como se sienten sin que esto les haga sentir culpa o miedo a que se les llame la atención. (Robbins y Coulter, 2010, p. 56)

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La satisfacción laboral influye moderada y significativamente en la productividad de la empresa ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- Las condiciones físicas y/o materiales influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Los beneficios laborales y/o remunerativos influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

- Las políticas administrativas influyen moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Las relaciones sociales influyen moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- El desarrollo personal influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- El desarrollo de tareas influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- La relación con la autoridad influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

## 2.6 Operacionalización de las variables

<b>Variable Independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems (N° de ítems)</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	a) Condiciones físicas y/o materiales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades.</li> <li>• El ambiente donde se trabaja es agradable.</li> </ul>	1, 13, 21, 28, 32
	b) Beneficios sociales y/o remunerativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.</li> <li>• Me siento mal con lo que percibo.</li> </ul>	2, 7, 14, 22
	c) Políticas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.</li> <li>• La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</li> </ul>	8, 15, 17, 23, 33
	d) Relaciones sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me agrada trabajar con mis compañeros.</li> <li>• Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.</li> </ul>	3, 9, 16, 24
	e) Desarrollo personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.</li> <li>• Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</li> </ul>	4, 10, 18, 25, 29, 34
	f) Desarrollo de tareas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</li> <li>• Me siento realmente útil con la labor que realizo.</li> </ul>	5, 11, 19, 26, 30, 35
	g) Relación con la autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi jefe es comprensivo.</li> <li>• El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable.</li> </ul>	6, 12, 20, 27, 31, 36

Variable dependiente	Dimensión	Indicadores	Ítems (N° de ítems)
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Efectividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.</li> <li>• Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.</li> <li>• Es leal con sus superiores.</li> <li>• Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.</li> <li>• Le gusta participar en actividades en grupo.</li> <li>• Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.</li> <li>• Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.</li> <li>• Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.</li> <li>• Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.</li> <li>• En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.</li> <li>• Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.</li> <li>• Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.</li> <li>• Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.</li> <li>• Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.</li> <li>• Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.</li> <li>• Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.</li> <li>• Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.</li> <li>• Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.</li> <li>• Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.</li> </ul>	1 - 25

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.</li> <li>• Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.</li> <li>• Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.</li> <li>• Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.</li> <li>• Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.</li> <li>• Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.</li> </ul>	
--	--	---	--



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

El diseño es No experimental, tipo aplicado, nivel descriptivo – explicativo (ya que se analizó la influencia de la satisfacción laboral de los trabajadores en la productividad), de corte transversal, enfoque cuantitativo. Ya que no se va realizó la manipulación de las variables, solo se tomó en un solo momento la información a través de dos test para medir ambas variables.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población está conformada por 22 empleados de la Empresa ECONTOR SERVIS SAC, ubicada en la ciudad de Vegueta. Estos trabajadores son hombres en su mayoría, además de jóvenes entre las edades de 20 a 40 años.

##### **3.2.2 Muestra**

No se calculó un tamaño de muestra porque se trabajó con todos los trabajadores.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

Instrumento

**Para la variable independiente:** Satisfacción Laboral, la recolección de los datos se aplicó un test de Satisfacción laboral (SL-SPC). Que consta de 36 ítems, elaborado por Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo (1999). Cada ítem constó de 5 categorías de respuesta tales como: (Total desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Total acuerdo).

<b>Puntaje mínimo 36 Puntaje máximo 180</b>		<b>Nivel</b>	<b>36 indicadores sobre satisfacción laboral</b>
36 A 84	1	Baja	<b><u>Respuestas:</u></b> 1: Total desacuerdo
85 A 133	2	Moderada	2: En desacuerdo 3: Indeciso
134 A 180	3	Alta	4: De acuerdo 5: Total acuerdo

**Para la variable dependiente:**

Nombre: Encuesta para evaluar la productividad

Dirigida a: trabajadores

Autor: Silvia Fuentes Navarro

Año: 2011

¿Qué mide? Mide factores, que, según la teoría analizada, dan pauta a la productividad de los empleados:

Reactivos: El instrumento contó con 25 reactivos de tipo escala Likert. Cada pregunta tiene un valor entre 1 y 4 puntos, haciendo una puntuación total mínima de

25 puntos y un máximo de 100 puntos, donde 1: escasamente, 2: a veces, 3: generalmente y 4: siempre.

<b>Puntaje mínimo 25 Puntaje máximo 100</b>		<b>Nivel</b>	<b>36 indicadores sobre productividad</b>
25 A 50	1	Baja	<b><u>Respuestas:</u></b> 1: Escasamente 2: A veces 3: Generalmente 4: Siempre
51 A 76	2	Moderada	
77 A 100	3	Alta	

#### Técnica

Se usó la técnica de encuesta para la recolección de datos, a cada trabajador de la empresa. Donde llenó ambos cuestionarios en forma anónima, personal en un tiempo promedio de 30 minutos aproximadamente con el fin de medir las variables con la mayor objetividad y sinceridad posible.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de los datos recolectados en los cuestionarios, se utilizó el software estadístico SPSS Versión a modo de prueba. Se elaboraron tablas de frecuencia, gráficos descriptivos y para el cruce las variables o dimensiones planteadas se realizó tablas bidimensionales o de doble entrada con el objetivo de encontrar la existencia de una correlación significativa, determinar el nivel de influencia a través del rho de Spearman (prueba que se usa para contrastar la correlación y relación para variables ordinales, utilizando rangos y comparándolos entre ellos) y también el tipo de relación que tiene, con la finalidad de contrastar las hipótesis a evaluar.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

#### Análisis de fiabilidad

Según Cronbach, los indicadores usados arrojaron una fiabilidad de 95.5% para el cuestionario satisfacción laboral y 94.4% para productividad. Como se puede observar en la tabla a y b.

Tabla 1

*Fiabilidad para los Indicadores de Satisfacción Laboral, por Cronbach.*

Alfa de Cronbach	N° de Indicadores	n
,955	36	22

Tabla 2

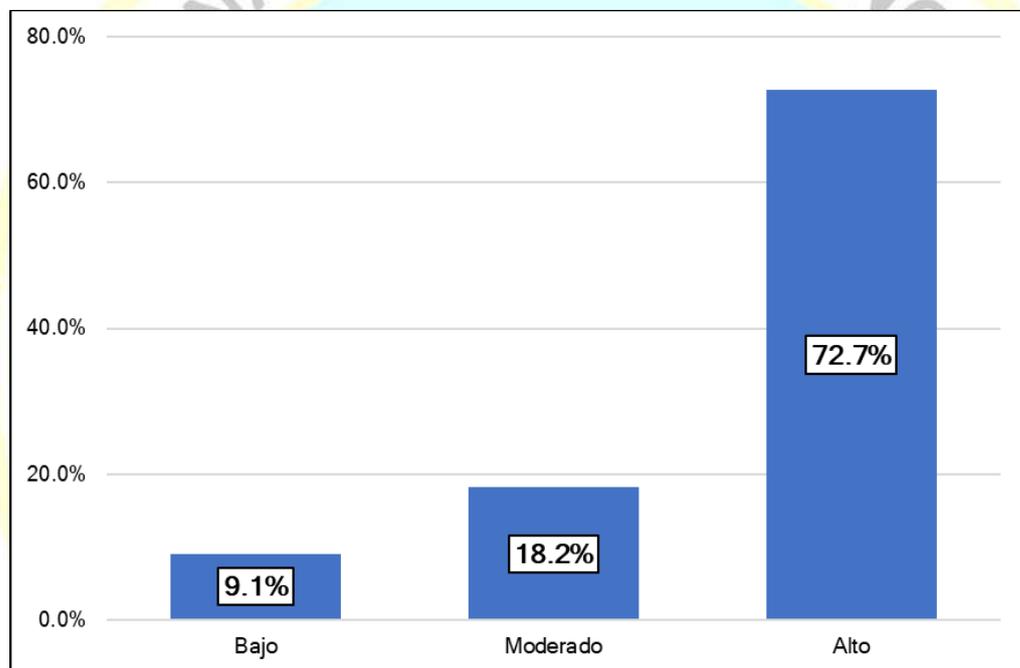
*Fiabilidad para los Indicadores de Productividad Laboral, por Cronbach.*

Alfa de Cronbach	N° de Indicadores	n
,940	25	22

Tabla 3

*Condiciones Físicas y/o Materiales.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9.1
Moderado	4	18.2
Alto	16	72.7
Total	22	100.0

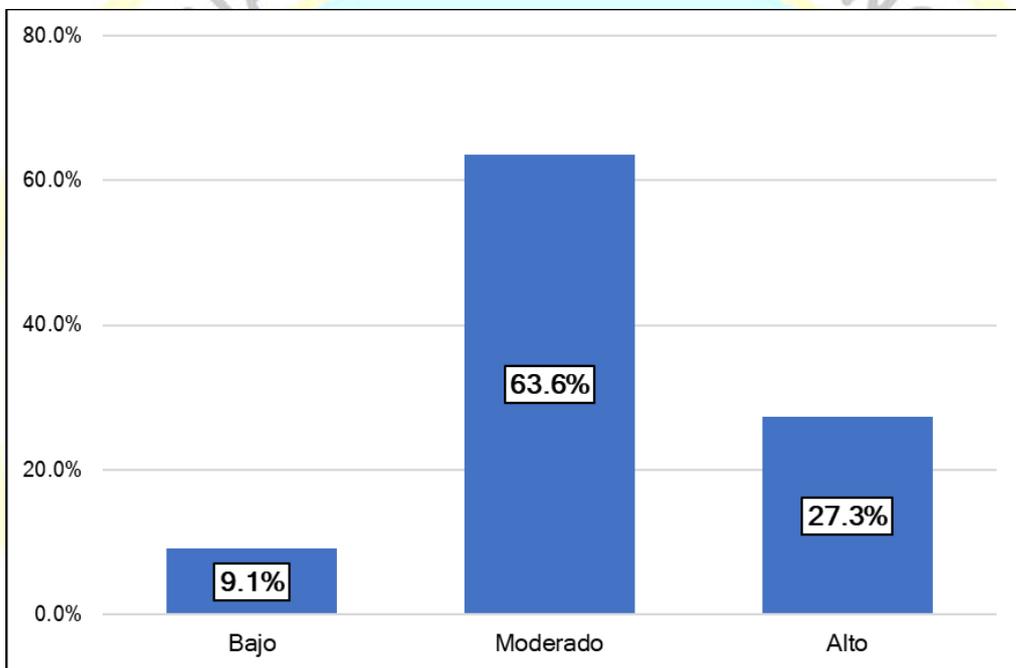


*Figura 1. Condiciones Físicas y/o Materiales.*

Tabla 4

*Beneficios Sociales y/o Remunerativos.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9.1
Moderado	14	63.6
Alto	6	27.3
Total	22	100.0

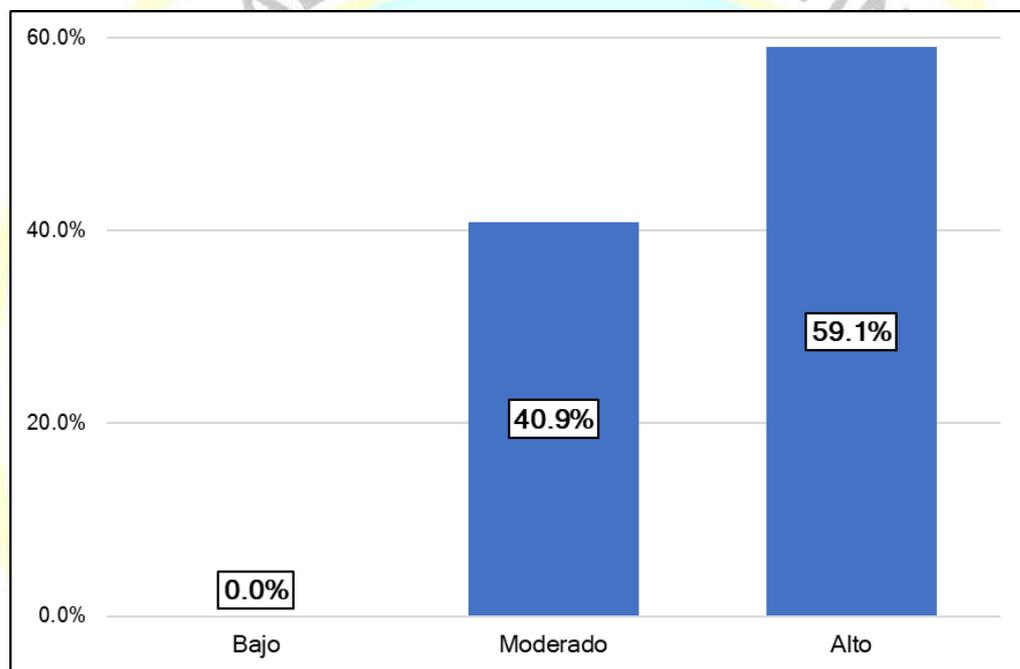


*Figura 2. Beneficios Sociales y/o Remunerativos.*

Tabla 5

*Políticas Administrativas.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Moderado	9	40.9
Alto	13	59.1
Total	22	100.0

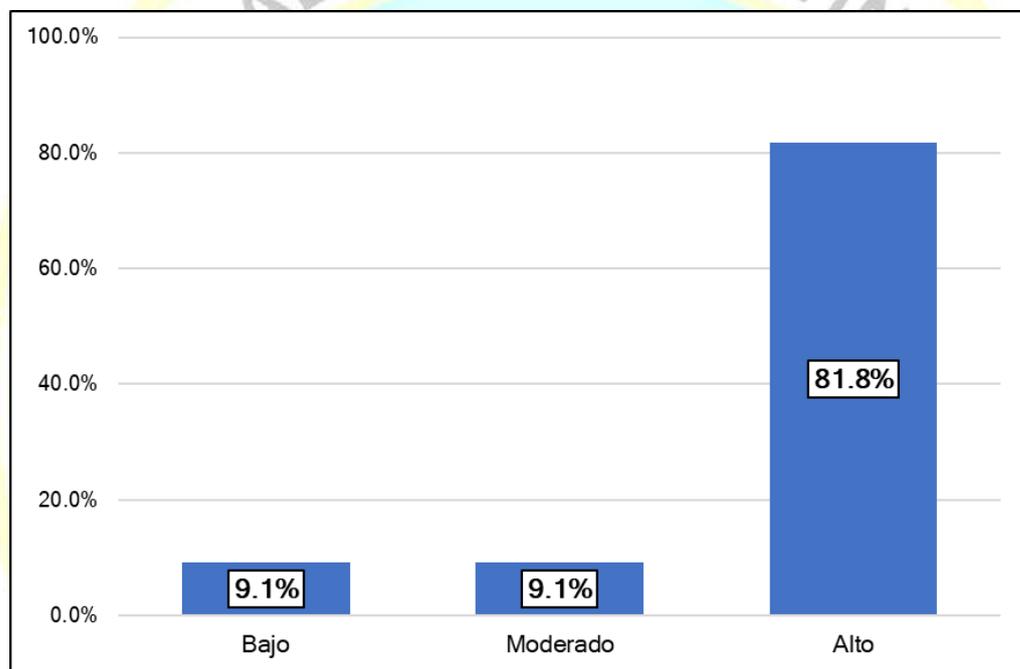


*Figura 3. Políticas Administrativas.*

Tabla 6

*Relaciones Sociales.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9.1
Moderado	2	9.1
Alto	18	81.8
Total	22	100.0



*Figura 4. Relaciones Sociales.*

Tabla 7

*Desarrollo Personal.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9.1
Moderado	4	18.2
Alto	16	72.7
Total	22	100.0

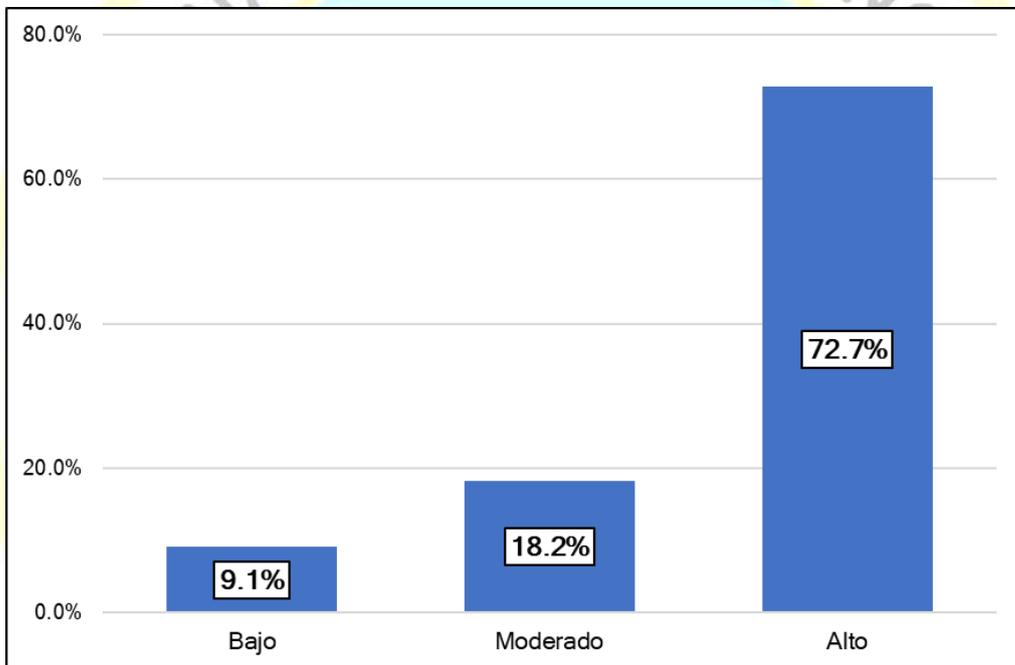
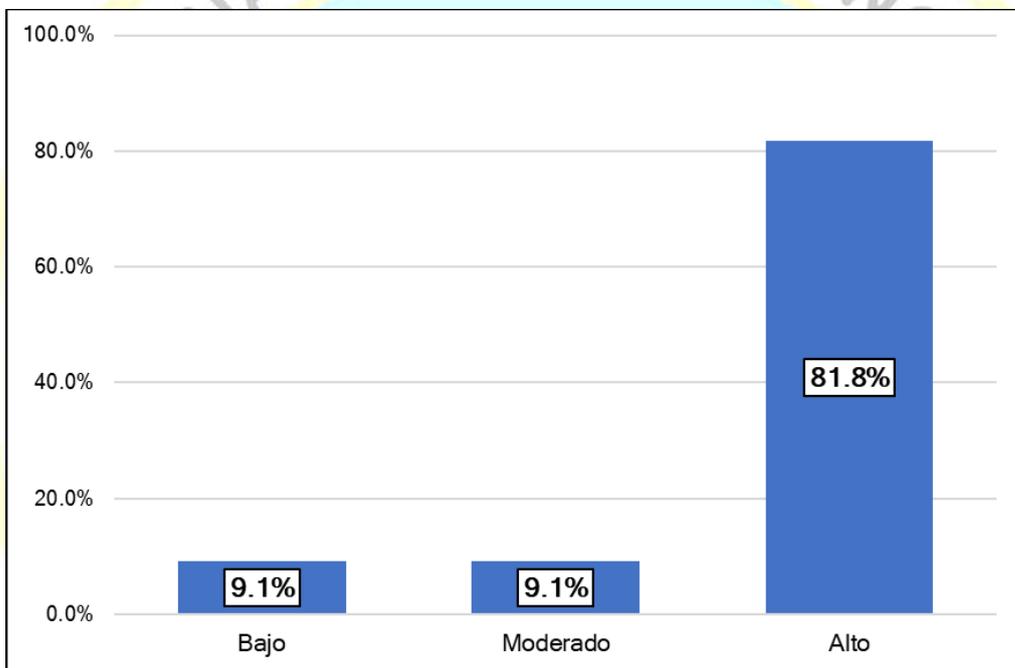


Figura 5. Desarrollo Personal.

Tabla 8

*Desarrollo de Tareas.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9.1
Moderado	2	9.1
Alto	18	81.8
Total	22	100.0

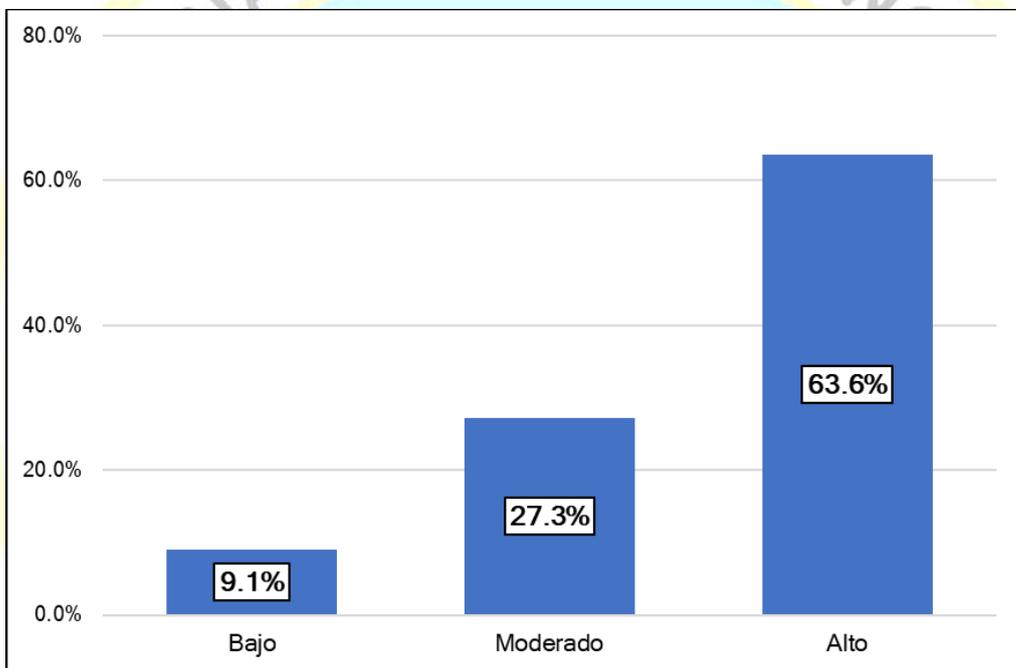


*Figura 6. Desarrollo de Tareas.*

Tabla 9

*Relación con la Autoridad.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9.1
Moderado	6	27.3
Alto	14	63.6
Total	22	100.0



*Figura 7. Desarrollo de Tareas.*

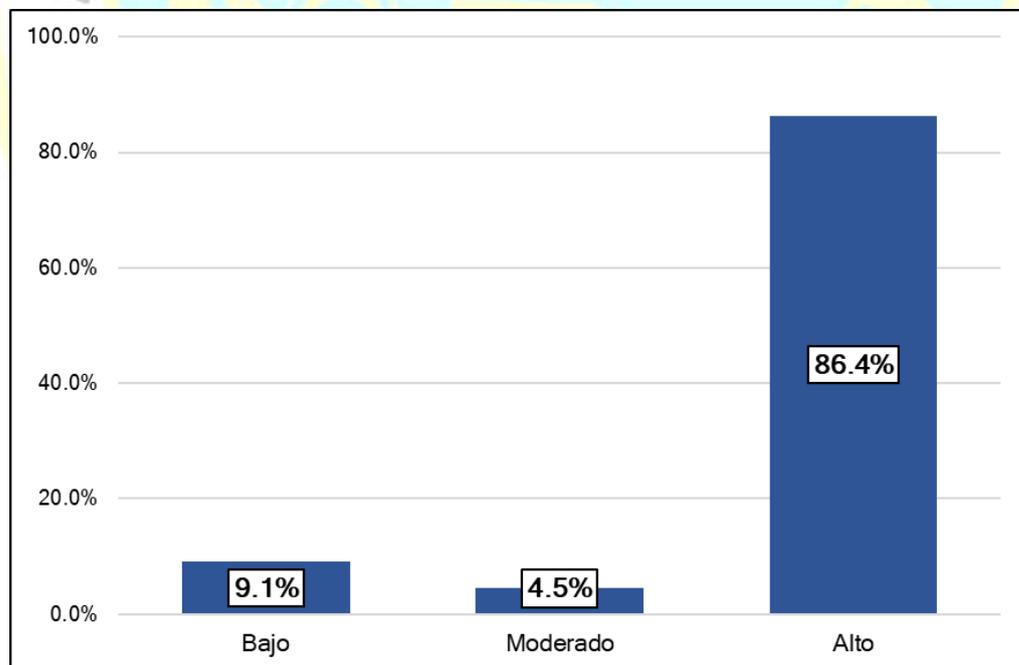
## Satisfacción laboral

El 86.4% de trabajadores manifestó tener una satisfacción laboral de nivel alto y un 9.1% de nivel bajo. Mientras que solo el 4.5% registró un nivel de satisfacción moderado. Como se presenta en la tabla 10 y figura 8.

Tabla 10

*Satisfacción Laboral.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9.1
Moderado	1	4.5
Alto	19	86.4
Total	22	100.0



*Figura 8.* Satisfacción Laboral.

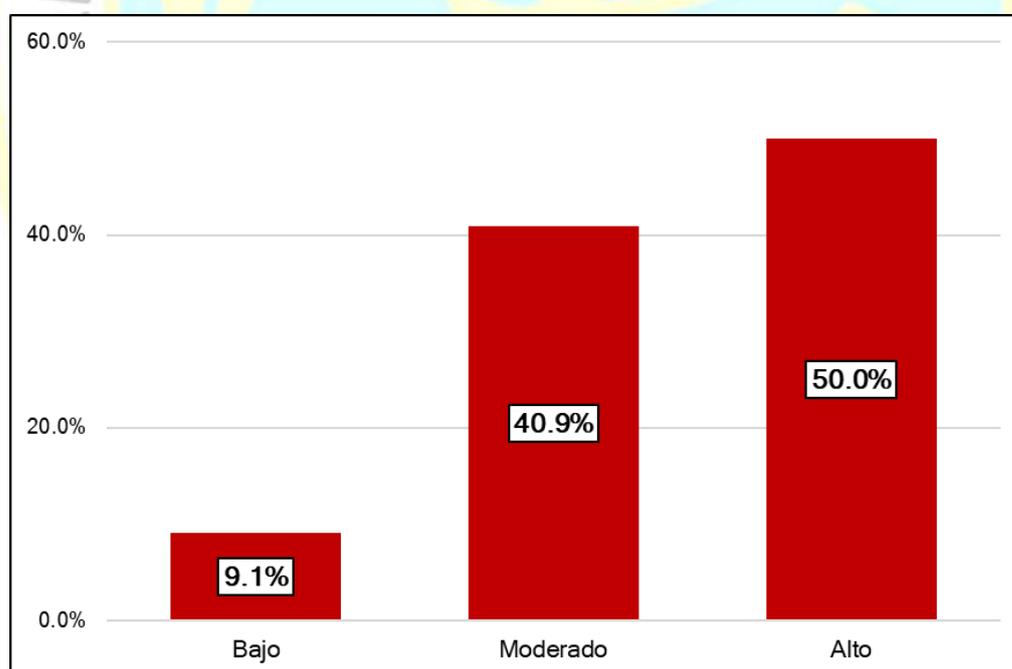
## Productividad Laboral

La mitad (50%) de los trabajadores cuenta con un alto nivel de productividad laboral, un 40.9% alcanza un nivel moderado de productividad laboral, y solo un 9.1% tiene un bajo nivel de productividad laboral. Como se detalla en la tabla 11 y figura 9.

Tabla 11

*Productividad Laboral.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9.1
Moderado	9	40.9
Alto	11	50.0
Total	22	100.0



*Figura 9. Productividad Laboral.*

## 4.2 Contrastación de hipótesis

**Hipótesis general:** La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

Según la prueba rho de spearman, el resultado obtenido no es significativo, con un p-valor ( $,651 > \alpha (0,05)$ ); llevando a aceptar la  $H_0: r = 0$ . Por tanto, al 95 % de confianza se puede afirmar que, la satisfacción laboral no influye significativamente en la productividad de los trabajadores, lo que quiere decir que existen otros factores que influyen en la productividad laboral.

Tabla 12

*Influencia de la Satisfacción Laboral en la Productividad Laboral.*

		Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,102
		p-valor	,651
		n	22

**Hipótesis específica 1:** Las condiciones físicas y/o materiales influyen moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

Según la prueba rho de spearman, el resultado obtenido no es significativo, con un p-valor ( $,711 > \alpha (0,05)$ ); llevando a aceptar la  $H_0: r = 0$ . Por tanto, al 95 % de confianza se puede afirmar que, las condiciones físicas y/o materiales no influyen moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores, es decir, que el incremento o disminución de la productividad es indiferente de las condiciones físicas y/o materiales

Tabla 13

*Influencia de las Condiciones Físicas y/o Materiales en la Productividad.*

Rho de Spearman		Condiciones Físicas y/o Materiales	
		Productividad Laboral	Coeficiente de correlación
			,084
		p-valor	,711
		n	22

**Hipótesis específica 2:** Los beneficios laborales y/o remunerativos influyen moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

Según la prueba rho de spearman, el resultado obtenido no es significativo, con un p-valor ( $,457 > \alpha (0,05)$ ); llevando a aceptar la  $H_0: r = 0$ . Por tanto, al 95 % de confianza se puede afirmar que, los beneficios laborales y/o remunerativos no influyen moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores.

Tabla 14

*Influencia de los Beneficios Sociales y/o Remunerativos en la Productividad.*

Rho de Spearman	Productividad Laboral	Beneficios Sociales y/o Remunerativos	
		Coeficiente de correlación	-,084
		p-valor	,457
		n	22

**Hipótesis específica 3:** Las políticas administrativas influyen moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

Según la prueba rho de spearman, el resultado obtenido no es significativo, con un p-valor ( $,494 > \alpha (0,05)$ ); llevando a aceptar la  $H_0: r = 0$ . Por tanto, al 95 % de confianza se puede afirmar que, las políticas administrativas no influyen moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores.

Tabla 15

*Influencia de Políticas Administrativas en la Productividad.*

Rho de Spearman	Productividad Laboral	Políticas Administrativas	
		Coefficiente de correlación	-,154
		p-valor	,494
		n	22

**Hipótesis específica 4:** Las relaciones sociales influyen moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

Según la prueba rho de spearman, el resultado obtenido no es significativo, con un p-valor ( $,414 > \alpha (0,05)$ ); llevando a aceptar la  $H_0: r = 0$ . Por tanto, al 95 % de confianza se puede afirmar que, las relaciones sociales no influyen moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores.

Tabla 16

*Influencia de las Relaciones Sociales en la Productividad.*

Rho de Spearman	Productividad Laboral	Relaciones Sociales	
		Coeficiente de correlación	,183
		p-valor	,414
		n	22

**Hipótesis específica 5:** El desarrollo personal influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

Según la prueba rho de spearman, el resultado obtenido no es significativo, con un p-valor ( $,983 > \alpha (0,05)$ ); llevando a aceptar la  $H_0: r = 0$ . Por tanto, al 95 % de confianza se puede afirmar que, el desarrollo personal no influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores.

Tabla 17

*Influencia del Desarrollo Personal en la Productividad*

		Desarrollo Personal	
Rho de Spearman	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	-,005
		p-valor	,983
		n	22

**Hipótesis específica 6:** El desarrollo de tareas influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

Según la prueba rho de spearman, el resultado obtenido no es significativo, con un p-valor ( $,414 > \alpha (0,05)$ ); llevando a aceptar la  $H_0: r = 0$ . Por tanto, al 95 % de confianza se puede afirmar que, el desarrollo de tareas no influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores.

Tabla 18

*Influencia del Desarrollo de Tareas en la Productividad.*

		Desarrollo de Tareas	
Rho de Spearman	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,183
		p-valor	,414
		n	22

**Hipótesis específica 7:** La relación con la autoridad influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

Según la prueba rho de spearman, el resultado obtenido no es significativo, con un p-valor ( $,979 > \alpha (0,05)$ ); llevando a aceptar la  $H_0: r = 0$ . Por tanto, al 95 % de confianza se puede afirmar que, la relación con la autoridad no influye moderada y significativamente en la productividad de los trabajadores.

Tabla 19

*Influencia de Relación con la Autoridad en la Productividad.*

		Relación con la Autoridad	
Rho de Spearman	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	-,006
		p-valor	,979
		n	22

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

Entre los resultados principales de la investigación, se encontró una diferencia significativa entre la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores, así mismo con las 7 dimensiones de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad), demostrándose que no existe influencia sobre la productividad de los trabajadores:

En comparación con los resultados encontrados por Vargas, Balderas, Amador, Becerra, y Villegas (2018), quienes confirmaron que existe influencia significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, sin embargo, respecto a la dimensión salario manifestaron que tuvo una relación negativa con la productividad, a diferencia del resto de dimensiones de satisfacción laboral.

Por su parte lo encontrado por Solarte (2018), orientaron su trabajo hacia la conclusión que cuando más satisfecho está el trabajador es cuando no se afecta las condiciones mentales ni psicológicas, incrementando los niveles de productividad en

centro laboral. Lo cual no coincide con los resultados de esta investigación; sin embargo, no se trataron ambas dimensiones en específico.

Los resultados de Fuentes (2012), coinciden con los resultados obtenidos en esta investigación, ya que no existe influencia significativa de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores y recomienda mayor comunicación entre los colaboradores y sus jefes.

Para Yonclei (2018), quien concluyó la existencia de la relación significativa entre satisfacción laboral y la productividad en la Municipalidad Provincial de Huaura; no coincide con los resultados de esta investigación, y menciona que los trabajadores satisfechos en la institución donde laboran, por lo tanto, su producción es favorable.

En la investigación de Lomas (2017), concluyó que la productividad es moderada, a diferencia de los resultados de esta investigación, los cuales indican que no existe influencia entre la variable Satisfacción laboral y su productividad, además menciona que el 34% de los trabajadores tiene un nivel bajo de satisfacción laboral, a diferencia de los resultados de la presente investigación, en la que se obtuvo que el 9.1% solamente tiene un nivel bajo de satisfacción laboral, sin embargo, respecto a la productividad laboral, menciona que el 39% de los trabajadores tienen un nivel medio de productividad laboral, cuyo valor es casi cercano al resultado obtenido en esta investigación, el cual es que el 40.9% de los trabajadores tienen un nivel moderado de productividad laboral.

Asca (2017), concluye que el ambiente físico, las oportunidades de trabajo y la remuneración influyen de manera positiva con la productividad, lo cual no coincide con los resultados de esta investigación.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

- La satisfacción laboral no influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Las condiciones físicas y/o materiales no influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Los beneficios laborales y/o remunerativos no influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Las políticas administrativas no influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- Las relaciones sociales no influyen significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- El desarrollo personal no influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- El desarrollo de tareas no influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.
- La relación con la autoridad no influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa de ECONTOR SERVIS SAC, Vegueta-2021.

## 6.2 Recomendaciones

- Aplicar test para medir la satisfacción laboral, con el objetivo de conocer los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, y de esa manera establecer estrategias de mejora en los casos que sean necesarios.
- Actualizar las políticas administrativas de la empresa.
- Mantener las buenas relaciones sociales entre los trabajadores.
- Incentivar en los trabajadores el desarrollo personal.
- Mejorar las estrategias de relación con la autoridad.
- Elaborar y ejecutar un programa de incentivos económicos, con la finalidad de otorgar salarios competitivos en el mercado y que esto vaya de la mano con los puestos jerárquicos.
- Realizar una buena gestión en la selección de personal, con el objetivo de brindar mayores beneficios a la organización.
- Realizar evaluaciones constantes a los trabajadores por parte de sus jefes inmediatos respecto al desempeño que tienen en sus labores e identificar los aspectos a mejorar.
- Realizar una adecuada retroalimentación a los trabajadores respecto a las labores que realizan y las metas establecidas, con la finalidad de mejorar la productividad de los trabajadores.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes Documentales

- Asca, C. (2017). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa carsimar sac, distrito san martín de porres*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Lomas, R. (2017). *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires*. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Solarte, C. (2018). *Influencia de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en la productividad*. España: Universidad Nueva Granada.
- Vargas, T., Balderas, V., Amador, E., Becerra, L., & Villegas, E. (2018). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Medellín: Teuken Bidikay.
- Yoncley, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de huaura, 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

### 7.2 Fuentes Hemerográficas

- Palma, S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología U.R.P.*, IX(1).

### 7.3 Fuentes Bibliográficas

- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2010). *Productividad y Competitividad*. Mar de Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). *Productividad*. México: ¿Cómo Vamos?
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque. Perú: Editorial Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Escuela de Economía.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice-Hall.

Gibson, Ivancevich, Donelly & Konopaske. (2013). *Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos*. México DF. México: McGraw-Hill Educación.

Hernandez y Rodriguez, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: Origen, evolución y vanguardia*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.



## ANEXOS

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

**Instrucciones:** A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características de la satisfacción laboral. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	ITEM	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indeciso 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades.					
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
14	Siente que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					

15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	El ambiente donde laboro es incómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					

34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



## Ficha Técnica del Instrumento

Nombre: Encuesta para evaluar la productividad.

Dirigida a: trabajadores

Autor: Silvia Fuentes Navarro

Año: 2011

Validado por: 5 personas

¿Qué mide? Mide factores, que, según la teoría analizada, dan pauta a la productividad de los empleados:

Reactivos: El instrumento cuenta con 25 reactivos de tipo escala Likert. Cada pregunta tiene un valor entre 1 y 4 puntos, haciendo una puntuación total mínima de 25 puntos y un máximo de 100 puntos.

### Escala de Calificación:

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

### Tiempo de aplicación:

No hay tiempo de aplicación.

### Forma de aplicación:

Los jefes inmediatos de cada unidad son los encargados de evaluar al personal a su cargo.

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD

**Instrucciones:** La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

Nº	ITEM	Escasa mente 1	A veces 2	General mente 3	Siempre 4
1	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.				
2	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.				
3	Es leal con sus superiores.				
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.				
5	Le gusta participar en actividades en grupo.				
6	Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.				
7	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.				
8	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				
9	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.				
10	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.				
11	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.				
12	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.				
13	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.				
14	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.				
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.				
16	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.				
17	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.				
18	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.				
19	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.				
20	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.				
21	Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.				
22	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.				
23	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.				
24	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.				
25	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.				

## MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

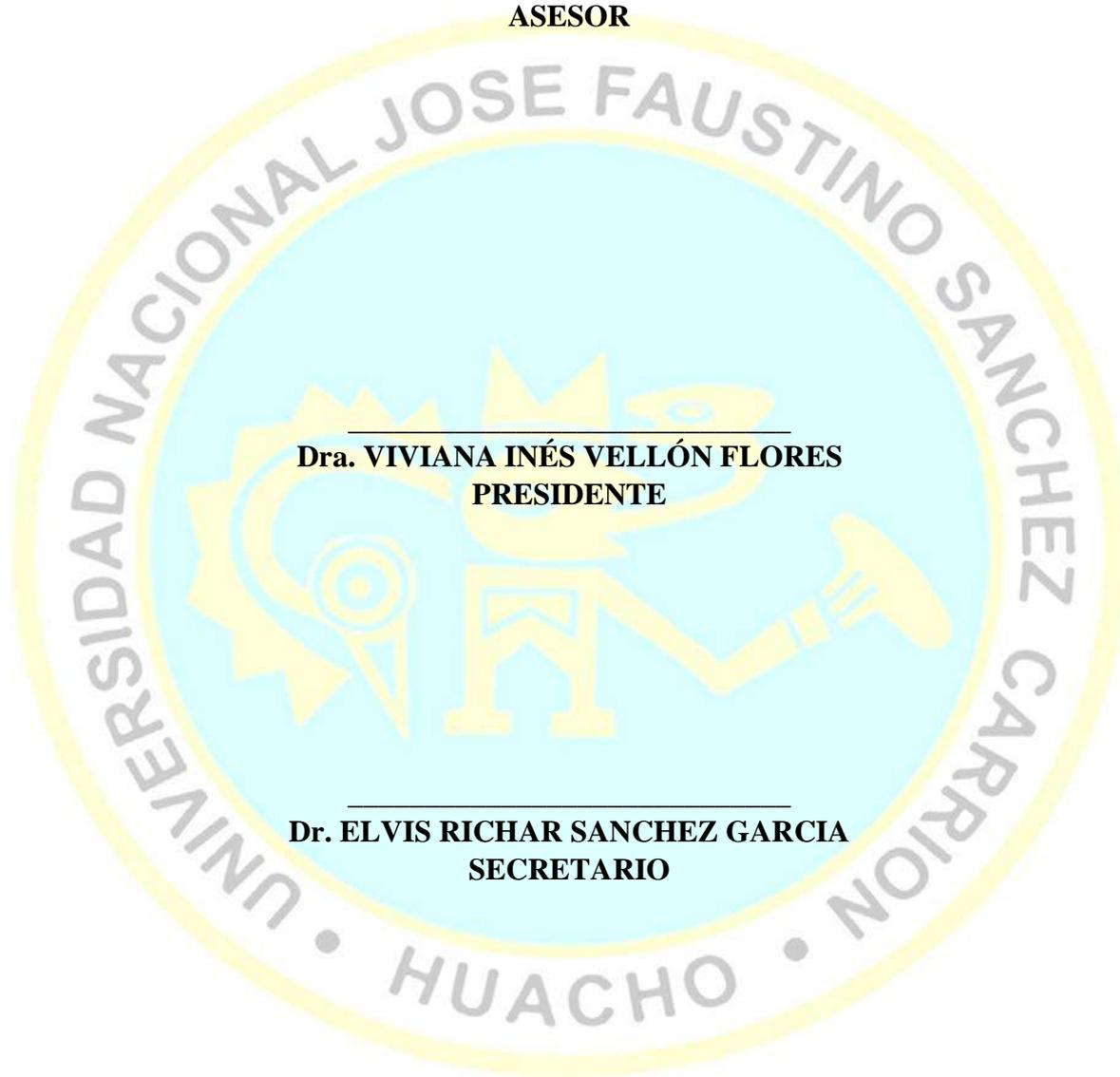
ID	Edad	Sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	33	Masculino	1	5	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	21	Masculino	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
3	24	Masculino	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
4	19	Masculino	4	3	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	3	4	4	2	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	4	
5	20	Masculino	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	2	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	
6	23	Masculino	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4		
7	24	Masculino	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	27	Masculino	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
9	28	Masculino	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	
10	27	Masculino	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	2	5	4	5	4	1	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
11	27	Masculino	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
12	23	Masculino	3	1	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	2	4	3	4	4	5	5	3	3	5	5	1	4	4	3	
13	30	Masculino	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
14	28	Masculino	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	
15	31	Masculino	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	
16	32	Masculino	3	1	5	4	5	5	1	5	5	3	5	5	5	2	4	5	1	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	2	1	5	5	3		
17	29	Masculino	1	4	1	2	1	1	5	4	1	1	2	1	1	2	5	5	5	1	4	1	1	2	5	1	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	
18	27	Masculino	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	
19	26	Masculino	1	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	
20	35	Femenino	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	1	3	4	5	4	4	4	4	3	4	2	5	2	4	4	3		
21	24	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5		
22	34	Masculino	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	

### MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

ID	Edad	Sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
1	33	Masculino	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
2	21	Masculino	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	24	Masculino	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
4	19	Masculino	4	3	4	4	1	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	1	1	3	3	4	4	3	2	
5	20	Masculino	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	
6	23	Masculino	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	1	1	3	4	4	4	
7	24	Masculino	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	1	1	4	3	3	2	3	
8	27	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
9	28	Masculino	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
10	27	Masculino	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	
11	27	Masculino	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	
12	23	Masculino	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
13	30	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
14	28	Masculino	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	4	3	2	3	3	2	3	3	3	1	4	3	2	2	
15	31	Masculino	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
16	32	Masculino	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
17	29	Masculino	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
18	27	Masculino	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	26	Masculino	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	
20	35	Femenino	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
21	24	Masculino	3	3	4	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	
22	34	Masculino	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	

---

**M(o). ANÍBAL PANTALEÓN SIFUENTES DAMIÁN**  
**ASESOR**



---

**Dra. VIVIANA INÉS VELLÓN FLORES**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA**  
**SECRETARIO**

---

**Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA**  
**VOCAL**