

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales**  
**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**



**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
SEDAPAR SA AREQUIPA 2021.**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Fuentes Flores, Loreley Milagros**

para optar el Título Profesional de  
**Ingeniero Industrial**

Asesor (a):

**Mg. Bustos Arapa, Braulio Ángel**

**Arequipa- Perú**

**2023**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**INGENIERIA INDUSTRIAL**  
**TITULACIÓN CON TESIS**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 27 de Febrero del 2023

**Dictamen: 004125-C-EPIL-2023**

Visto el borrador del expediente 004125, presentado por:

**2011242452 - FUENTES FLORES LORELEY MILAGROS**

Titulado:

**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES  
DE LA EMPRESA SEDAPAR SA AREQUIPA 2021**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**1151 - LLAZA LOAYZA MARCO ANTONIO  
DICTAMINADOR**



**1842 - PACHECO OVIEDO ABRAHAM ARTURO  
DICTAMINADOR**



**2504 - RIVERA CHAVEZ MARIA EUGENIA  
DICTAMINADOR**



## DEDICATORIA

*El resultado de este trabajo de tesis se lo dedico a toda mi familia que lo ha esperado con ansias todo este tiempo. Principalmente a mi esposo, por haberme apoyado e impulsado cada día en el proceso, porque me alentó a ser una mejor profesional, porque me enseñó que podemos crecer juntos y lograr nuestros sueños.*

*También le dedico este trabajo a mi querida abuelita María Jesús Calderón, quién ya no me acompaña en cuerpo pero que estuvo conmigo desde mis primeros días de estudiante y era uno de sus más grandes deseos que llegara el día en que pudiera sustentar mi tesis. Así como a ella, a mis abuelos que quiero tanto, Juan Flores, Martha Mestas y Vladimir Fuentes, que como primera nieta siempre esperaron lo mejor de mí, a ellos les dedico este logro con todo mi amor.*

*Finalmente, a mis padres sin cuyo constante apoyo y consejos no sería la persona que hoy soy, se los dedico.*

**LORELEY MILAGROS FUENTES  
FLORES**

## AGRADECIMIENTO

*Primero quiero dar gracias a Dios por darme la vida y la oportunidad de ser la profesional y mujer que soy. A a mi amado esposo, por nunca dejarme caer, por su amor incondicional y por ser mi soporte y el mejor compañero de vida que Dios pudo escoger para bendecirnos.*

*A mi hermosa madre, le agradezco infinitamente por tanto amor incondicional y por su apoyo siempre. A mi padre que me dio la oportunidad de formarme profesionalmente en esta casa de estudios. A la Universidad Católica de Santa María, le agradezco la gran oportunidad que me ha dado de formar parte de esta universidad y permitirme obtener un título profesional. A mis docentes, que me aportaron de sus conocimientos y experiencias. A la empresa SEDAPAR por permitirme realizar mi estudio, a todos ellos mis sinceros agradecimientos.*

**LORELEY MILAGROS FUENTES  
FLORES**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación estudió una muestra de 239 trabajadores pertenecientes a la empresa SEDAPAR SA, midiendo mediante instrumentos (encuesta y cuestionario) validados en investigaciones previas, el nivel de satisfacción y su productividad laboral, se emplearon sistemas de análisis de datos STATGRAPHICS y SPSS para el contraste de información empleando la data obtenida.

Asimismo, y antes de desglosar la información que se obtuvo mediante los instrumentos, se trata las variables de satisfacción y productividad laboral de acuerdo a lo establecido en antecedentes y el análisis bibliográfico de las bases teóricas, desglosándolas en dimensiones que fueron medidas y desglosadas por los instrumentos.

La pandemia y el hecho de que la mayor parte del personal de la empresa se haya sujetado al trabajo remoto fueron factores que dificultaron la investigación, además, la amplitud de la muestra seleccionada demostró ser crucial en tomar y analizar cada encuesta e ingresarla a la data mediante la plataforma Google Forms.

La principal conclusión es que no existe relación entre ambas variables en la empresa SEDAPAR SA, destacando como posibles causas la ausencia aparente de un liderazgo determinante, la pandemia de COVID-19 y el hecho de tener un amplio espectro de profesionales y obreros muestreados.

**Palabras clave:** servicio, satisfacción, productividad, liderazgo, entorno laboral.

## ABSTRACT

The present research work studied a sample of 239 workers belonging to the company SEDAPAR SA, measuring through instruments (survey and questionnaire) validated in previous investigations the level of satisfaction and their labor productivity, data analysis systems STATS GRAPHICS and SPSS were used. for the contrast of information using the data obtained,

Likewise, and before breaking down the information obtained through the instruments, the variables of satisfaction and labor productivity are treated according to what is established in the background and the bibliographical analysis of the theoretical bases, breaking them down into dimensions that were measured and broken down by the instruments.

The pandemic and the fact that most of the company's personnel have been subjected to remote work were factors that made the investigation difficult, in addition, the breadth of the selected sample proved to be crucial in taking and analyzing each survey and entering it into the data. through the Google Forms platform.

The main conclusion is that there is no relationship between both variables in the company SEDAPAR SA, highlighting as possible causes the apparent absence of a determining leadership, the COVID-19 pandemic and the fact of having a wide spectrum of professionals and workers sampled.

**Key words:** service, satisfaction, productivity, leadership, workplace.

## ÍNDICE

<b>DICTAMEN APROBATORIO</b> .....	i
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>ÍNDICE</b> .....	vi
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	viii
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPITULO I</b> .....	3
<b>1. GENERALIDADES</b>	<b>3</b>
<b>1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
<b>1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>4</b>
<b>1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>5</b>
<b>1.4. OBJETIVOS DE ESTUDIO</b>	<b>6</b>
<b>1.4.1. Objetivo general</b>	<b>6</b>
<b>1.4.2. Objetivo específico</b>	<b>6</b>
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>1.6. HIPÓTESIS</b>	<b>7</b>
<b>1.6.1. Hipótesis general</b>	<b>7</b>
<b>1.6.2. Hipótesis específicas</b>	<b>7</b>
<b>1.7. VARIABLES E INDICADORES</b>	<b>7</b>
<b>1.9. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>1.10.1. Nivel de investigación</b>	<b>10</b>
<b>1.10.2. Diseño de la Investigación</b>	<b>10</b>
<b>1.10.3. Población y muestra</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>14</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b>	<b>14</b>
<b>2.1.1. Antecedentes internacionales</b>	<b>14</b>
<b>2.1.2. Antecedentes nacionales</b>	<b>18</b>

<b>2.2. Bases teóricas</b>	<b>21</b>
2.2.1. Satisfacción laboral	21
2.2.1.1.1. Principales teorías relacionadas con la satisfacción laboral	23
2.2.1.1.2. La teoría de los dos factores de Herzberg	23
2.2.1.1.3. Teoría de la discrepancia intrapersonal	24
2.2.1.2. Dimensiones de Satisfacción laboral	24
2.2.1.2.1. Condiciones físicas y/o materiales	24
2.2.1.2.2. Beneficios remunerativos	25
2.2.1.2.3. Políticas administrativas	27
2.2.1.2.4. Relaciones sociales	28
2.2.1.2.5. Desarrollo personal	29
2.2.1.2.6. Desempeño de tareas	30
2.2.1.2.7. Relación con la autoridad	31
2.2.2. Productividad laboral	32
2.2.2.1. Desempeño laboral	32
2.2.2.2. Beneficios de la productividad	33
2.2.2.3. Dimensiones de la productividad laboral	34
2.2.2.3.1. Liderazgo	35
2.2.2.3.2. Talento Humano	35
2.2.2.3.3. El entorno	36
2.2.2.3.4. Método Trabajo	36
2.2.2.3.5. Política	37
2.2.2.3.6. Estabilidad económica	37
2.2.2.3.7. Mercado	37
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>43</b>
<b>3. DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>43</b>
3.1. Resultados y discusión	43
CONCLUSIONES .....	94
RECOMENDACIONES .....	95
REFERENCIAS .....	96
ANEXOS .....	103
Anexo 01 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL	103

<b>Anexo 02 ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACIÓN LABORAL SL-SPC INSTRUMENTO ESTANDARIZADO (Palma, 1999)</b> .....	108
<b>Anexo 03 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO PRODUCTIVIDAD LABORAL</b> .....	115
<b>Anexo 04 VALIDACIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL DE (CARRANZA, 2014)</b> .....	121
<b>Anexo 05 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	124

### INDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	8
Tabla 2 .....	39
Tabla 3 .....	41
Tabla 4 .....	88
Tabla 5 .....	89

### INDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	43
Figura 2 .....	44
Figura 3 .....	44
Figura 4 .....	45
Figura 5 .....	45
Figura 6 .....	46
Figura 7 .....	46
Figura 8 .....	47
Figura 9 .....	47
Figura 10 .....	48
Figura 11 .....	48
Figura 12 .....	49
Figura 13 .....	49
Figura 14 .....	50
Figura 15 .....	50
Figura 16 .....	51
Figura 17 .....	51
Figura 18 .....	52
Figura 19 .....	52
Figura 20 .....	53

Figura 21.....	53
Figura 22.....	54
Figura 23.....	54
Figura 24.....	55
Figura 25.....	55
Figura 26.....	56
Figura 27.....	56
Figura 28.....	57
Figura 29.....	57
Figura 30.....	58
Figura 31.....	58
Figura 32.....	59
Figura 33.....	59
Figura 34.....	60
Figura 35.....	60
Figura 36.....	61
Figura 37.....	62
Figura 38.....	63
Figura 39.....	63
Figura 40.....	64
Figura 41.....	64
Figura 42.....	65
Figura 43.....	65
Figura 44.....	66
Figura 45.....	66
Figura 46.....	67
Figura 47.....	67
Figura 48.....	68
Figura 49.....	68
Figura 50.....	69
Figura 51.....	69
Figura 52.....	70
Figura 53.....	70
Figura 54.....	71
Figura 55.....	71
Figura 56.....	72
Figura 57.....	72
Figura 58.....	73
Figura 59.....	73
Figura 60.....	74
Figura 61.....	74
Figura 62.....	75
Figura 63.....	75
Figura 64.....	76

Figura 65.....	76
Figura 66.....	77
Figura 67.....	77
Figura 68.....	78
Figura 69.....	78
Figura 70.....	79
Figura 71.....	79
Figura 72.....	80
Figura 73.....	80
Figura 74.....	81
Figura 75.....	81
Figura 76.....	82
Figura 77.....	82
Figura 78.....	83
Figura 79.....	83
Figura 80.....	84
Figura 81.....	84
Figura 82.....	85
Figura 83.....	85
Figura 84.....	86
Figura 85.....	86
Figura 86.....	87
Figura 87.....	90
Figura 88.....	91

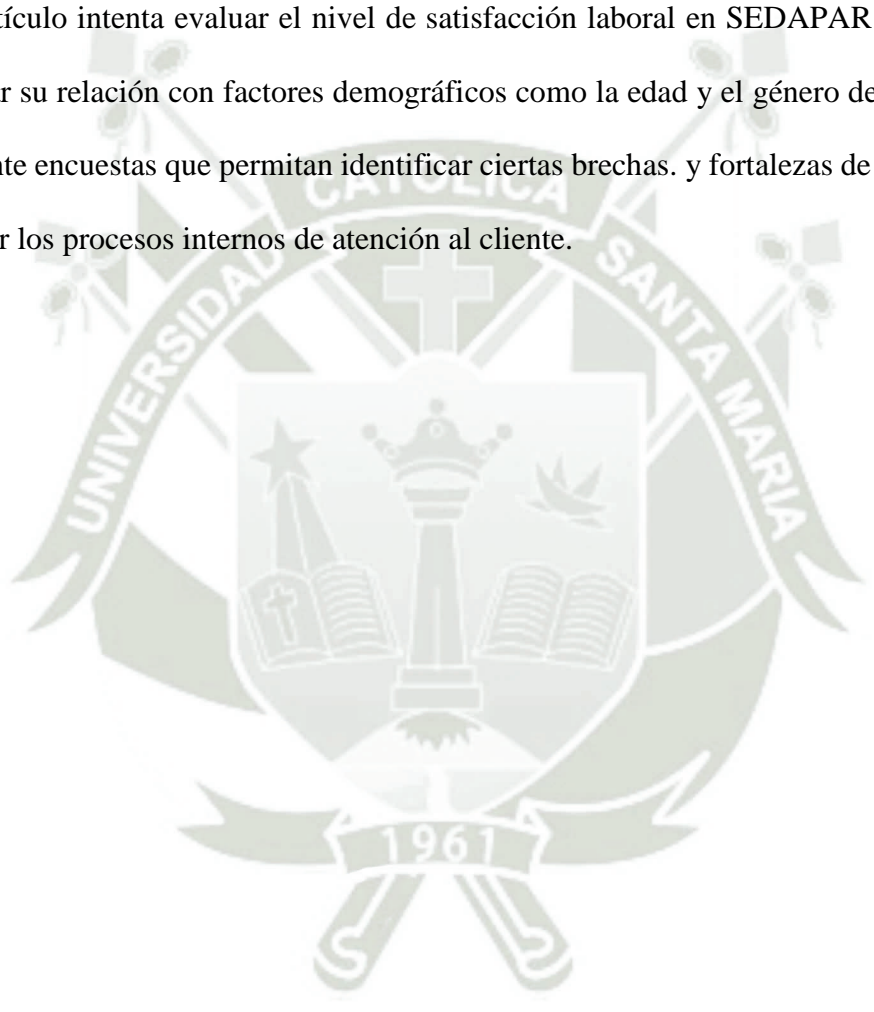
## INTRODUCCIÓN

Las empresas y organizaciones se componen de estructuras, procesos y recursos. Los procesos organizacionales son una forma de lograr las actividades u objetivos empresariales (Castro et al., 2009), basados en la mejora de los procesos internos, lo que solo se puede lograr mejorando el clima organizacional (Meza Barajas, 2017). Uno de los factores que intervienen en el clima organizacional es la satisfacción laboral, la cual permite comprobar si el ambiente laboral es el adecuado para el desarrollo de las actividades de los empleados (Gomez Suazo, 2018). Reconocer la satisfacción laboral de los empleados en empresas de servicios fomenta el desarrollo de estrategias empresariales para mejorar las actitudes hacia los servicios prestados a las personas y el desarrollo organizacional (García Velázquez et al., 2017), especialmente cuando prestan servicios esenciales, ya que independientemente del nivel socioeconómico, las personas dependen de estos servicios para llevar una vida normal. La satisfacción laboral está relacionada con la productividad, que se trata solo del uso de los recursos, considerando solo la cantidad del producto producido, no la calidad, que depende de la satisfacción laboral de los recursos humanos disponibles en la organización (García Velázquez et al., 2017), por ello es de gran relevancia reconocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores dentro de una organización.

La empresa SEDAPAR SA presta servicios esenciales ya que se encarga del saneamiento del abastecimiento de agua que abastece de agua potable a miles de hogares en Arequipa (Melgarejo Alvarez, 2020). La empresa arequipeña ha tenido problemas con su servicio en los últimos años debido a las múltiples quejas de los usuarios, a pesar de esto, muchas veces la empresa tarda mucho en dar una respuesta satisfactoria a los usuarios (Asqui Barrionuevo, 2017). Esto es simplemente el resultado de una mala organización interna de atención de

quejas, lo que afecta la satisfacción de los empleados de la empresa, lo que puede generar dificultades para resolver estas quejas.

Para SEDAPAR SA era muy importante encontrar soluciones para mejorar la satisfacción de los empleados, ya que la continuación de estos problemas podía dañar cada vez más la imagen de la empresa, que había estado ahí durante muchos años. Por las razones anteriores, este artículo intenta evaluar el nivel de satisfacción laboral en SEDAPAR SA Arequipa y analizar su relación con factores demográficos como la edad y el género de los empleados, mediante encuestas que permitan identificar ciertas brechas. y fortalezas de la empresa para mejorar los procesos internos de atención al cliente.



## CAPITULO I

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente las empresas demandan formas de mejorar la productividad, optimizar los recursos y procesos, con el fin de brindar un servicio de calidad a sus usuarios (Calderón Franco, 2017). En este sentido, el recurso más importante sobre el que toda empresa basa sus planes de mejora es el recurso humano, por lo que es importante para cualquier empresa crear un buen clima laboral (Lucas & Ureta, 2019), dado que este afecta de forma directa la satisfacción de los empleados e incluso la productividad de la empresa (Arrayás Tejeda, 2019). La productividad es un indicador de la gestión de una organización en la producción de bienes o servicios (Yuctor Álvarez & Salazar-Duque, 2019). Los recursos se utilizan en función de la relación entre los productos obtenidos y representan la eficiencia de los recursos humanos, el capital, el conocimiento y la energía (Vega et al., 2018).

Los empleados de la empresa no solo están limitados a las actividades que se realizan de forma obligatoria, sino que también es la forma y actitud que mantienen dentro de la empresa la que refleja la vivida imagen de la convivencia interna con otros colegas, que en caso de no ser positiva puede comprometer el éxito de la empresa (Hurtado Molina, 2015). No es ajeno de ninguna empresa, que exista cierto descontento por parte de trabajadores, sin embargo, la poca importancia que se le puede brindar a este problema puede significar la reducción del nivel de productividad, también una baja motivación para el desarrollo de

determinadas actividades puede afectar la calidad de los procesos y generar quejas por parte de usuarios del servicio (Uribe Salas, 2016).

SEDAPAR SA Arequipa es una de las empresas más importantes de la región Arequipa, ya que brinda servicios de saneamiento y se encarga del tratamiento de agua para miles de hogares (Asqui Barrionuevo, 2017). Esto se debe a que la empresa brinda saneamiento para uno de sus servicios esenciales, por lo que debe hacerse de manera organizada y óptima, pero en los últimos años los usuarios han reportado más reclamos y se ven perjudicados a diario por la lenta respuesta que tiene la empresa para solucionar problemas (Paredes Caro, 2020). La aparición de este problema puede ser un indicador de una mala gestión y estructura organizacional en la empresa, lo que puede afectar directamente el clima de negocios y por ende reducir la satisfacción laboral de los empleados.

## **1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La región de Arequipa depende de la empresa SEDAPAR SA para el sustento de sus actividades diarias, dado que el saneamiento de los servicios de agua puede facilitar el acceso a este recurso tan vital al hogar de muchas familias. Sin embargo, la persistencia de quejas sobre la solución de problemas por parte de la empresa SEDAPAR SA de Arequipa, compromete la salud y el bienestar de muchos arequipeños.

El problema aparentemente surge de procesos internos mal administrados en la empresa, es decir, no existe una estructura bien organizada para resolver problemas de servicio. Este problema no solo afecta la satisfacción del usuario, sino también de los empleados tercerizados de la empresa y afecta el servicio y el proceso de resolución de conflictos.

Por otro lado, estudios como Chiang Vega et al., (2018) han demostrado que los niveles de productividad se correlacionan negativamente con el estrés, donde la productividad laboral afecta el estrés laboral, aumenta el estrés laboral y resulta en una menor satisfacción laboral, en parte porque los empleados ven a sí mismos en el proceso de servicio al cliente.

Chiang Vega et al., (2018) detallan otro factor que afecta la satisfacción laboral de los empleados, el cual menciona que el salario puede ser un factor determinante para la satisfacción laboral, ya que las horas trabajadas por los empleados deben verse reflejadas en su remuneración adecuada. Araya (2020) descubrió la importancia de aumentar la satisfacción laboral de los empleados, ya que puede crear un sentido de identidad y optimizar la productividad organizacional a largo plazo.

A su vez, Yeren Gomez (2017) estableció una relación moderada entre la satisfacción laboral y la productividad, y de acuerdo a esta relación el nivel de desempeño laboral es regular. Este hallazgo sugiere que el desempeño laboral de los empleados a nivel organizacional tiene una relación fuerte, moderada o débil dependiendo del nivel de satisfacción laboral y su relación con la productividad.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la influencia de satisfacción laboral en la productividad en los trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa durante el año 2021?

## **1.4. OBJETIVOS DE ESTUDIO**

### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar y evaluar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la empresa SEDAPAR durante el año 2021

### **1.4.2. Objetivo específico**

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa durante el año 2021.
- Determinar la productividad de los trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa.
- Analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La evaluación del nivel de satisfacción laboral en trabajadores es vital, dado que las empresas dependen de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de sus actividades. Los niveles de satisfacción bajos tienen un impacto sobre la productividad de una empresa, reduciendo significativamente la calidad de los procesos y generando quejas por parte de los usuarios que contratan los servicios. El presente trabajo de investigación contribuyó en la mejora de la satisfacción laboral de trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa, mediante la evaluación del nivel de satisfacción actual, para determinar algunas debilidades y fortalezas dentro de la organización, que son herramientas que

permitieron identificar puntos de mejora, con los cuales se pudo brindar un excelente servicio a los usuarios y un clima laboral sano para el trabajador.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Es posible que el nivel de satisfacción laboral influya en la productividad de los trabajadores de la empresa SEDAPAR SA.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

- El nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa es bajo.
- La productividad de los trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa es baja.
- Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa, donde los niveles son bajos.

## **1.7. VARIABLES E INDICADORES**

La satisfacción laboral está definida como el conjunto de factores internos y externos a nivel organizacional dentro de una empresa (Correa et al., 2016), la cual tiene una incidencia directa sobre la productividad que es el desempeño de los miembros internos de la organización (Yeren Gomez, 2017).

La productividad es el resultado del uso correcto de los recursos asociados a los productos y servicios producidos (Chahuaya Allende, 2017), persigue la mejora continua del desempeño colectivo como resultado de la

efectividad de la gestión del talento humano en su conjunto, el cual debe hallarse satisfecho laboralmente para poder ejercer efectivamente sus labores (Castañeda Pastor, 2019).

En base a estos conceptos, se establecen las siguientes variables de estudio:

**Tabla 1**

*Indicadores y nivel de medición*

VARIABLES	DIMENSIONES	NIVEL DE MEDICIÓN
Variable independiente: Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales.	Nominal
	Beneficios laborales y/o remuneraciones	Nominal
	Políticas Administrativas	Nominal
	Relaciones Sociales	Nominal
	Desarrollo Personal	Nominal
	Desempeño de Tareas	Nominal
Variable dependiente: Productividad	Relación con la Autoridad	Nominal
	Liderazgo	Nominal
	Talento Humano	Nominal
	Método de trabajo	Nominal
	Entorno	Nominal
	Política	Nominal
	Estabilidad Económica	Nominal
	Mercado	Nominal

Fuente: Elaboración Propia

### **1.8. ALCANCE**

En el presente estudio se buscó investigar si la satisfacción en el trabajo está correlacionada con la productividad y, en la medida en que lo esté, si estas dos variables influyen en el rendimiento de los empleados las diferentes plantas de la empresa SEDAPAR S.A.

Para este estudio, se recogió información relevante de los empleados de SEDAPAR S.A., lo que permitió comprender la realidad laboral desde su punto de vista. Esta información ayudará a identificar los puntos débiles de la empresa y a tomar medidas para mejorar la satisfacción de los empleados. A partir de estos datos, se puede reflexionar sobre las prácticas individuales, organizativas y educativas y hacer modificaciones para mejorar las condiciones de satisfacción en el trabajo.

Esta encuesta proporcionó información sobre las condiciones de trabajo, el tratamiento del trabajo y la remuneración, las políticas administrativas y las relaciones interpersonales. La identificación de la efectividad, la eficacia y la eficiencia también abrirá el camino a futuras investigaciones y a una mejor comprensión del fenómeno de la satisfacción laboral entre los trabajadores del sector público.

### **1.9. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las limitaciones previstas es la cantidad de trabajadores disponibles para desarrollar la encuesta y la dificultad de trabajar con pocos datos provocado por la emergencia sanitaria. Sin embargo, se solicitaron los permisos correspondientes a fin de poder realizar la investigación sin ningún

inconveniente y se espera la participación de la mayor parte de trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa.

## **1.10. MARCO METODOLÓGICO**

### **1.10.1. Nivel de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptivo-relacional, debido a que vinculan dos variables, las cuales están en un nivel inmediato superior al nivel descriptivo y preceden a los estudios explicativos (Espinoza-Pajuelo y Ochoa-Pachas, 2020).

### **1.10.2. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es de tipo no experimental porque trabajará con las variables de estudio sin manipularlas, buscando analizar las relación existente entre las variables para posteriormente indicar si estas se relacionan en un nivel significativo (Badii et al., 2021).

### **1.10.3. Población y muestra**

#### **A. Población**

La población es el conjunto de factores que se investigaron, estos elementos son objetos, eventos, situaciones o grupos de personas (Ventura-León, 2017). En esta investigación la población estuvo conformada por 631 trabajadores que laboran en la empresa SEDAPAR SA Arequipa durante el año 2021.

## B. Muestra

La muestra estuvo constituida por 239 trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa. La muestra fue calculada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{631 * 1.96^2 * 50 * 50}{5^2 * (631 - 1) + 1.96^2 * 50 * 50}$$
$$n = \frac{6060124}{25354}$$
$$n = 239.02$$

Donde:

N = Total de la población

Z= 1.96 al cuadrado (seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (50% = 0.50)

q = 1 – p

E = Error (5%)

## C. Técnicas e instrumentos de obtención de datos

La técnica que se empleó para recabar datos relevantes para la investigación es la entrevista, mientras que el instrumento estará constituido por una encuesta estructurada para el análisis de las dimensiones de las variables de investigación propuestas.

Primero, se envió una solicitud a la empresa SEDAPAR, pidiendo un permiso para la aplicación de las encuestas, así mismo se explicó el objetivo de la investigación y se detalló las encuestas que se aplicaron, también si

hubiera alguna duda por parte de la empresa, se resolvieron todas las inquietudes que surgieron.

Después, de aceptada la solicitud, se coordinó los horarios disponibles de los trabajadores para aplicar las encuestas. Una vez coordinada la hora, se aplicó las encuestas, cabe resaltar que cuando se aplicaron las mismas, se les explicó cuál es la forma correcta de llenar, y se verificó que todo este correctamente llenado. Una vez aplicadas, se procedió a procesar y obtener las calificaciones.

Se utilizaron dos encuestas, para evaluar la variable de Satisfacción laboral se usó una encuesta basada en el modelo propuesto por (Palma, 1999), la cual fue validada a través de la correlación del puntaje total de la escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota con una submuestra de 300 trabajadores, el valor de Alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento fue de 0,7; mientras que para la segunda variable: Productividad laboral, se usó el cuestionario de (Carranza, 2014) cuya validación está sustentada por el juicio de 5 expertos en el área de estudio, el valor de Alfa de Cronbach para el instrumento fue de 0,83.

Ambos instrumentos fueron validados mediante el alfa de Cronbach (Robles Acosta et al., 2018). En este estudio también se analizaron algunos factores demográficos tales como: género, edad, estado civil, grado de instrucción y antigüedad laboral. La evaluación se hizo usando la escala Likert de 5 puntos, donde 5 equivale el mayor grado de satisfacción laboral mientras que 1 es el equivalente al menor grado de satisfacción laboral.

A continuación, se vaciaron los datos en una hoja de Excel. Después, se pasará al programa STATGRAPHICS donde se obtuvieron los resultados, los cuales se describen detalladamente en el capítulo correspondiente.

#### **D. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se analizó la relación entre la satisfacción laboral y el factor demográfico de edad y de género, mediante una prueba de Correlación de Spearman, donde los valores mayores a 0 mantuvieron una correlación positiva y los valores iguales o menores a 0 tienen una correlación negativa. Para ello, los datos obtenidos fueron codificados tomando como base la escala de evaluación del cuestionario e ingresados según las características demográficas que se buscan estudiar. Todos los datos fueron procesados en el programa estadístico STATGRAPHICS.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

(Nava-Rogel et al., 2017) En su artículo "Common Means Variance in the Relationship Between Job Satisfaction and Life Satisfaction" tiene como objetivo identificar y medir la existencia de una media común de varianza en la relación entre satisfacción laboral y relación entre la satisfacción con la vida, realizando un estudio a 287 personas, mostró una pequeña diferencia en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, lo que se reflejó en la eficiencia laboral de los encuestados que mantuvieron un alto nivel de estrés. valor máximo, la puntuación indirecta de la escala utilizada osciló entre 8 y 12%, estando solo la mitad dentro de este rango de satisfacción promedio y ninguno superándolo.

Cruz Ati (2017) en su trabajo "La satisfacción laboral y su efecto en la productividad en el laboratorio LATURI CÍA. LTDA". con el objetivo de analizar la satisfacción laboral y su impacto en la productividad de la empresa, realizó una encuesta a una muestra de 25 empleados para evaluar las variables de la investigación y concluyó que la satisfacción laboral de los empleados incide directamente en la productividad de las empresas de alto valor, principalmente. El indicador destaca que solo el 48% de los empleados se siente cómodo trabajando y cooperando con sus compañeros y menciona que su corta permanencia en la empresa está relacionada con la bajísima probabilidad de ascenso y aumento salarial (10%).

Chiang Vega et al., (2018) realizaron un estudio titulado “La relación entre la satisfacción laboral, el estrés laboral y sus resultado” entre empleados de una organización benéfica de la provincia de Concepción, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. La satisfacción laboral mediante una encuesta de cuestionario estructurado de 71 trabajadores de organizaciones benéficas reveló niveles bajos de estrés laboral y satisfacción laboral moderada debido al alto apoyo laboral entre los miembros.

Chiang Vega et al., (2018) estudiaron la “Satisfacción laboral y su impacto en la productividad” con el objetivo de determinar el grado de la satisfacción laboral de los empleados y su impacto en la productividad a través de una encuesta de 50 programas y cuestionarios para empleados. En el dominio del control, existe una relación significativa entre el logro de la satisfacción laboral y la productividad, y los salarios son un factor en la satisfacción laboral. (Viloria Escobar et al., 2016), quienes estudiaron “El clima y la satisfacción laboral del capital humano”, trataron de analizar la relación entre el clima y la satisfacción laboral desde el punto de vista de los empleados y obtuvieron que los empleados tienen una relación interna y externa positiva con trabajar. satisfacción, donde el salario es un factor importante.

Sánchez Trujillo et al., (2020) En su estudio, “Empleados satisfechos – Productividad de la empresa”, se encuestó a 60 empleados para medir la productividad de los empleados y la satisfacción laboral y se encontró que la satisfacción de los empleados no tiene relación entre títulos y productividad.

Santamaria et al., (2020) en su estudio “Gestión Estratégica del Talento: Su Impacto en la Satisfacción Laboral en el Sector Hotelero de la Costa Caribe de Colombia” analizó el impacto de la gestión estratégica del talento en la satisfacción laboral. el departamento, al realizar una encuesta entre 35 empleados, encontró que

la gestión estratégica afecta la satisfacción de los empleados y, por lo tanto, se toman medidas para aumentar la productividad de los empleados.

Araya, (2020) en su estudio “Las telecomunicaciones y su impacto en la productividad de las empresas y la satisfacción laboral de los empleados: tendencias recientes” evaluó el impacto del teletrabajo en la calidad de vida laboral de sus empleados; revisando la literatura científica existente encontró que el trabajo valorado tuvo un efecto positivo en la satisfacción laboral, al igual que esta satisfacción tuvo un efecto en la productividad al aumentar significativamente la identificación con la empresa.

Ávila Rivera (2021) en su artículo “Salarios emocionales y su impacto en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la región administrativa de EMAPAL EP” estudió la satisfacción laboral y su relación con los salarios de los empleados mediante una encuesta a 80 servidores públicos. y se encontró que las variables muestran una correlación directa positiva.

Yeren Gomez (2017) quien menciona que la satisfacción laboral a nivel organizacional es crucial porque aumenta la productividad de los asociados porque genera motivación entre los empleados, demuestra que quien menciona la productividad está relacionada con la actitud de los empleados lo cual está directamente relacionado con la periodicidad en que operan. un trabajo; mientras que Araya (2020), argumenta que la satisfacción laboral del empleado se evalúa como la actitud del empleado hacia la política de la empresa y el nivel de comodidad que proporciona la política de la empresa se basa en los valores que los propios empleados desarrollan durante el trabajo. Chiang Vega et al., (2018) mencionaron que todas las empresas deben considerar no solo la satisfacción laboral sino también el nivel de productividad resultante. Finalmente, Castañeda Pastor (2019) menciona

que, al evaluar la importancia de la satisfacción laboral y su relación con la productividad, es un indicador suficiente para identificar deficiencias a nivel ejecutivo que afectan a los compañeros de trabajo, dificultando su pleno desempeño laboral.

Klein et al., (2017) mencionan en su artículo que, en la gestión de recursos humanos, el estudio de la calidad de vida laboral, incluyendo sus diversos aspectos, se ha convertido en un importante factor estratégico para mejorar la productividad en las organizaciones. La investigación analizará los factores que determinan la calidad del trabajo en relación a la percepción de los empleados en las organizaciones públicas. El método es una investigación basada en cuestionarios. Los sujetos del estudio fueron técnicos administrativos y profesores de la Universidad Federal de Educación Superior de Rio Grande do Sul. Se recibieron 474 respuestas, lo que corresponde a un error de muestreo del 4,59%. Se utilizó una escala Likert de cinco puntos para evaluar la opinión de los empleados. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva y análisis multivariado. El resultado primario son nueve factores derivados del análisis factorial exploratorio. Para examinar la influencia de estos factores en la CV, se realizó un análisis de regresión múltiple y se verificó que factores como “satisfacción laboral”, “espacio físico”, “oportunidades de desarrollo profesional” y “relaciones con los colegas” explicaban el 54,6 por ciento de la TVC. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se puede concluir que estos factores afectan no solo la calidad de vida de los trabajadores, sino también la productividad laboral, la implicación en el trabajo, el clima laboral y la reducción del ausentismo.

Chiang-Vega, (2021) En su artículo, tienen como objetivo analizar el efecto de la creencia organizacional (una variable de cultura organizacional) sobre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral en empresas privadas

chilenas. El estudio propone dos hipótesis: las creencias organizacionales tienen un efecto positivo en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional tiene un efecto positivo en la confianza organizacional. Las variables estudiadas son importantes para mejorar la gestión organizacional, tales como los niveles de desempeño, la productividad, el ausentismo, la calidad de vida de los empleados y la rotación de empleados. El estudio se refiere a la causalidad de la ecuación estructural y el diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. Este estudio encuestó a 101 empleados utilizando tres cuestionarios validados. Como resultado del análisis de datos, se encontró que el coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach) se encuentra entre aceptable y excelente. Los modelos de estimación de ecuaciones estructurales indicaron dos relaciones causales positivas entre las variables confianza y satisfacción laboral y compromiso organizacional. Estos efectos fueron explicados en un 64% y 47%, respectivamente. Se puede concluir que el modelo evaluado tiene buenas propiedades que reflejan un ajuste aceptable y muestran que es confiable para representar estos fenómenos particulares. Por lo tanto, ambas hipótesis fueron aceptadas.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Marin Samanez & Placencia Medina (2017) realizaron un estudio sobre “Motivación Personal y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Privado de Salud”, cuyo objetivo fue conocer la relación entre la motivación del personal y el trabajo. Los empleados encuestados reportaron niveles moderados de motivación y satisfacción laboral, donde la correlación entre estas variables fue baja y la productividad baja.

Yeren Gomez (2017) en su trabajo “Satisfacción laboral y productividad de los empleados de la empresa Klaus S.A.”. Lima - 2016, el objetivo es conocer la

relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad, se realizó una encuesta por cuestionario a 40 trabajadores de la empresa y se concluyó que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad de la empresa ( $p = 0,000$ ).

Pérez-Fonseca et al., (2017), que evaluaron la “Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en Instituciones de Educación Secundaria”, encontró una satisfacción laboral promedio de 84.52 en una muestra de 71 empleados donde los empleados reportaron sentirse insatisfechos con su horario de trabajo. Llerena (2019) realizó un estudio “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Pymes de servicios de seguridad en Perú” para confirmar la relación entre satisfacción laboral y desempeño en una empresa de servicios ubicada en la ciudad de Lima a través de un cuestionario. al encuestar a los trabajadores de la empresa se encuentra que la correlación entre la variable satisfacción laboral y desempeño laboral es significativa, pero la satisfacción laboral es relativamente baja en relación al salario mensual, se concluye que se debe realizar una evaluación más frecuente de la satisfacción laboral.

Salas et al., (2018) publicaron un trabajo titulado “Autonomía laboral y satisfacción laboral de los empleados universitarios peruanos”, que tuvo como objetivo encontrar una relación directa entre significado, autonomía y satisfacción laboral que se correlacione con el aumento de la productividad.

Guillermo Herrera (2018) En su artículo “Satisfacción laboral y productividad de los empleados de la provincia y municipio de Huaura en el año 2017” tuvo como objetivo determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los empleados examinando una muestra de 141

empleados y llegando a la variable. La satisfacción laboral y la productividad tienen una relación muy significativa.

Alcalde Canepa & Gutierrez Caicho (2021) en su artículo “Satisfacción laboral y productividad: una revisión sistemática de la literatura científica de 2016 a 2018” realizaron una revisión de la literatura sobre la relación entre la satisfacción laboral y la productividad y concluyeron que la satisfacción laboral está íntimamente relacionado con la productividad de los empleados.

Gonzales Carrasco (2020) En su artículo “El estrés en las microfinancieras de Cajamarca y su efecto en la satisfacción laboral” el significado del estrés laboral y su efecto en el empleado El efecto de la satisfacción laboral 54 personas, el acceso al estrés laboral es directo e importante. impacto en la satisfacción laboral en instituciones microfinancieras de Cajamarca.

Gutarra et al., (2017), realizaron un estudio, “Satisfacción laboral y productividad docente”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad docente a través de una encuesta a 26 funcionarios. La baja productividad explica la mayor parte de la insatisfacción con el salario.

García Bernaldes et al., (2021) en su trabajo “Satisfacción laboral y su impacto en la productividad laboral en Banco Cencosud, una ciudad al norte de Lima” evaluó la satisfacción laboral de los empleados mediante una encuesta tipo cuestionario con una muestra de 40 empleados. Grado de influencia, con el 93% de los empleados citando su satisfacción laboral, lo que mejora la productividad organizacional.

Araoz & Ramos (2021) en su artículo trató de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los docentes de educación primaria en la Amazonía peruana. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo y

pretendía ser no experimental y correlativo. La muestra estuvo conformada por 185 docentes a quienes se les administró la Escala de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Compromiso Organizacional con la validez y confiabilidad requerida. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes fue regular y existe una relación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $r_s=0.539$ ;  $p=0.000<0.05$ ). Se concluyó que cuanto más satisfechos estaban los docentes con su lugar de trabajo, más involucrados estaban en su escuela.

## **2.2. Bases teóricas**

A continuación, se muestran las bases teóricas que se tomaron en cuenta para realizar el presente estudio.

### **2.2.1. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es qué tan satisfechos están los empleados con su entorno y condiciones de trabajo (Trujillo & Vargas, 2017). Está directamente relacionado con el desempeño de la empresa, la calidad operativa, la rentabilidad y el nivel de productividad (Chiang Vega et al., 2018). La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes para las empresas, ya que ayuda a mantener la cultura empresarial, el rendimiento y el talento de los empleados (Rāvina Ripoll et al., 2017). Satisfacción laboral Existen varios factores que ayudan a determinar las condiciones bajo las cuales un empleado está satisfecho con su trabajo u organización (Marin Samanez & Placencia Medina, 2017). Según (Bravo et al., 2002), la motivación es un proceso mental relacionado con el impulso (magnitud), dirección y persistencia de la conducta. La mayoría de las actividades en el trabajo son "guiadas".

La conducta motivada es el resultado de identificar dos grupos principales de aspectos del trabajo como motivos de la conducta laboral que aumentan la satisfacción laboral: la motivación del entorno laboral y la motivación del contenido del trabajo. El primero se refiere a las características del entorno en el que se realiza el trabajo, tanto físico como social. Por otro lado, el contenido del trabajo se refiere a aquellos aspectos del trabajo que están directamente relacionados con las actividades requeridas para realizar ese trabajo (Manjarrez et al., 2020).

Arismendiz (2019) señala que muchas personas trabajan para empresas o en empleos que no les convienen", dijo. Hay muchas razones por las que los empleados pueden estar descontentos con su trabajo.

- Como el hecho de que porque no tienen la formación adecuada o las habilidades que necesita el necesitan para su trabajo.
- Porque no han adquirido los conocimientos y habilidades en el trabajo. Como resultado, no están preparados ni motivados.
- Porque trabajan bajo estrés.
- Porque no tienen un buen ambiente de trabajo con sus compañeros y supervisores.
- Porque el trabajo es rutinario.
- Porque trabajan en malas condiciones ambientales: ruido, polvo, calor, frío, falta de seguridad, falta de ergonomía.
- Porque no se tienen en cuenta sus sugerencias y propuestas de mejora.

En el estudio de Arismendiz (2019) cientos de empleados que trabajan en 62 ocupaciones diferentes fueron encuestados en un cuestionario denominado Encuesta de Diagnóstico Ocupacional.

Trabajaron en 62 puestos diferentes y se identificaron cinco "dimensiones básicas".

"Core Dimensions",

- - Identidad de la tarea, la medida en que una tarea o proceso debe realizarse de principio a fin en un trabajo determinado.
- Importancia de la tarea, la medida en que el trabajo requiere completar una tarea o proceso de principio a fin con resultados tangibles. Una tarea o proceso debe producir resultados medibles de principio a fin.
- Autonomía: la medida en que el trabajo proporciona al trabajador suficiente libertad, independencia y libertad de acción.
- La retroalimentación sobre el trabajo en sí proporciona información precisa sobre la medida en que los empleados realizan las actividades laborales requeridas para el trabajo en sí y, por lo tanto, sobre su productividad.

#### **2.2.1.1.1. Principales teorías relacionadas con la satisfacción laboral**

Para entender cómo se mide la satisfacción laboral, necesitamos saber qué factores determinan la satisfacción laboral. Para ello, es necesario comprender estos factores. Se han realizado varios estudios a lo largo del tiempo. Diversos estudios han desarrollado teorías sobre los factores que conducen a la satisfacción de los empleados.

#### **2.2.1.1.2. La teoría de los dos factores de Herzberg**

Aunque esta es una teoría de la motivación, se considera útil porque establece que tanto la satisfacción como la insatisfacción controlan el comportamiento de los empleados. El comportamiento laboral es el resultado de los llamados factores motivadores y de higiene, respectivamente. Según Frederick Herzberg, la satisfacción laboral de una persona depende de dos factores

motivadores: internos y externos. como a) Evaluación, b) Independencia en el trabajo, c) Logro, d) Responsabilidad, c) Promoción. d) Responsabilidad y c) Promoción.

### **2.2.1.1.3. Teoría de la discrepancia intrapersonal**

Bernal (2006) sugirió que la satisfacción e insatisfacción laboral son el resultado de un desajuste entre las necesidades de los empleados y lo que obtienen de sus trabajos. Según los autores, depende de varios tipos de ajuste, como entre las habilidades laborales y las habilidades de los empleados, el salario, la satisfacción laboral y los valores y necesidades personales.

### **2.2.1.2. Dimensiones de Satisfacción laboral**

#### **2.2.1.2.1. Condiciones físicas y/o materiales**

Los factores físicos o de infraestructura se definen como activos que contribuyen al desarrollo de las actividades cotidianas y son indicadores de eficiencia y desempeño. Con respecto a las condiciones físicas, nos referimos a la comodidad proporcionada por las condiciones proporcionadas por el objeto, por ejemplo: ventilación, iluminación, limpieza y orden, ambiente, etc. Son materiales o componentes infraestructurales en los que se desarrollan las actividades cotidianas y están diseñadas para facilitarlas (Duche-Pérez y Rivera Galdos, 2019). Esta dimensión consta de elementos físicos o infraestructurales que realizan tareas cotidianas y se configuran como facilitadores de este trabajo (Chipana Ccorimanya & Chipana Ccorimanya, 2019). En cuanto a las condiciones materiales, para que los empleados trabajen, debe existir un ambiente agradable, homogéneo y adecuado y condiciones organizacionales idóneas.

La necesidad de mantener estas condiciones está asociada a los accidentes de trabajo, que pueden ser consecuencia de la exposición a factores de riesgo en las condiciones de trabajo (Huamanchumo Alfaro, 2016). Reaño Cruz (2019) señala que los empleados se preocupan por su ambiente de trabajo, tanto por su bienestar personal como por hacer un buen trabajo. Las investigaciones muestran que los trabajadores prefieren un entorno físico libre de peligros e incomodidades. Los factores ambientales, como la temperatura, la luz y el ruido, no deben ser demasiado extremos, como demasiado calor o una iluminación demasiado tenue. Muchos empleados también prefieren trabajar en una instalación moderna y bien equipada cerca de casa.

Martínez, Oviedo y Luna (2013) mencionan en su estudio que para realizar investigaciones sobre los efectos de las condiciones físicas y/o materiales de trabajo, la literatura se centra en dos métodos: encuestas directas mediante cuestionarios sobre los componentes del clima laboral y, por otro lado, entrevistas a expertos en el tema que brindan una visión poco realista de la situación para encontrar satisfacción laboral.

Calcina (2015) define los materiales o elementos infraestructurales como medios que facilitan el desarrollo de las tareas diarias y sirven como indicadores de eficiencia y desempeño. Los colaboradores se preocupan por el ambiente de trabajo tanto para su comodidad personal como para realizar mejor su trabajo, expresando el confort en amplitud, distribución del espacio y mobiliario adecuado, privacidad, maniobrabilidad y disponibilidad del servicio.

#### **2.2.1.2.2. Beneficios remunerativos**

Los modelos de compensación deben adaptarse a las diferentes etapas de crecimiento de la empresa. El crecimiento de toda empresa pasa por diferentes

etapas, que se pueden dividir en cuatro fases: puesta en marcha, expansión, liderazgo e innovación, pero la contribución de los empleados comprometidos es un aspecto crítico que diferencia el declive institucional de la innovación, articulando así la retención de empleados y la innovación. incentivos La planificación es fundamental. Los beneficios salariales, o beneficios laborales, son aspectos investigados que crecen en el trabajo y pueden tener un impacto positivo o negativo en el bienestar de las personas. Los beneficios incluyen oportunidades de crecimiento, niveles de empleo y aspectos económicos (Horna Horna, 2017). Su objetivo es priorizar y facilitar las actividades requeridas por la organización y compensar el alineamiento preciso de estas actividades con el logro de los objetivos empresariales (Feliciano Sánchez y Cárdenas López, 2018).

Los empleados esperan que los sistemas de compensación y las políticas de promoción sean justos, claros y acordes con sus expectativas. Es solo que muchos aceptan menos dinero a cambio de trabajo en el campo que desean, trabajo menos exigente o menos horas. Pero lo principal para vincular el salario con la satisfacción no es el monto absoluto de los ingresos, sino la comprensión de la justicia. Las promociones brindan oportunidades para el crecimiento personal, una mayor responsabilidad y un mayor estatus social. Las personas que creen que las decisiones de promoción se toman de manera justa y equitativa tienen más probabilidades de estar satisfechas con su trabajo (Reaño Cruz, 2019).

Según Sánchez (2016), mide el impacto de la fuerza de trabajo y/o la remuneración en la satisfacción laboral mediante la Escala de Motivación MLP

(Logro, Poder y Subordinación) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC.

Calcina (2015) sostiene que los indicadores del bienestar de los empleados son salarios adecuados y justos, la existencia de beneficios y reconocimientos y/o recompensas para encontrar satisfacción laboral. Cuando las recompensas son justas y equitativas, se logran resultados de mayor satisfacción porque los empleados creen que sus recompensas son proporcionales a su desempeño.

#### **2.2.1.2.3. Políticas administrativas**

Una política es un plan general de acción que orienta a los miembros de la organización en la realización de negocios y actúa como guía para las decisiones administrativas, mientras que una política es una política personal que incide en la satisfacción de los empleados (Reaño Cruz, 2019).

La estrategia de gestión es un conjunto de interacciones entre los líderes de la organización y los empleados que influyen en el comportamiento de los empleados. Se basan en que trata de asegurar el logro de las metas planteadas por la empresa (Rivera Pariona, 2017). Este conjunto de políticas incluye la gestión de recursos humanos, ya que regula aspectos como el liderazgo, así como la planificación, reclutamiento, selección, capacitación y compensación del talento (Bendezú-Pacífico, 2020).

Así, la política administrativa puede definirse como el grado de cumplimiento de los lineamientos o normas institucionales que rigen las relaciones laborales y afectan directamente a los trabajadores.

Para Kalcini (2015), el indicador de su dimensión administrativo-política es la conexión entre la información recibida y la visión de la institución y los

sentimientos positivos relacionados con la institución, y se califica en alto, medio y bajo, y del mismo modo, otras dimensiones utilizan el cuestionario de la escala de Lee Carter para encontrar la satisfacción laboral. Una política debe ser lo suficientemente amplia, robusta y flexible para ser aplicable a diferentes situaciones y, a su vez, coherente para ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer reglas claras y precisas para determinar el ámbito de competencia.

#### **2.2.1.2.4. Relaciones sociales**

Reaño Cruz (2019) El trabajo es una actividad que satisface la necesidad de interacción social. La necesidad de interacción social es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral de un gerente.

La relación no es sencilla, pero la investigación ha encontrado que los empleados que se llevan bien con líderes y gerentes permisivos están más satisfechos que aquellos que son apáticos. Calcina (2015) indica que los indicadores de esta dimensión incluyen un ambiente social adecuado para las actividades, la solidaridad, la colaboración y la cooperación en los equipos de trabajo utilizando un cuestionario tipo Likert en busca de la satisfacción laboral.

Las buenas relaciones generan confianza y confiabilidad al demostrar confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva, donde el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua se vinculen a la superación de las debilidades y al fortalecimiento de las fortalezas, lo que redundará en la convivencia, el crecimiento humano, la calidad de su desempeño y los intereses de quienes sirven.

#### 2.2.1.2.5. Desarrollo personal

Se definen como la socialización de los empleados con sus compañeros y demás miembros de la organización como consecuencia del ambiente de trabajo; interacciones donde los asociados suelen entrar en contacto con personas y así desarrollar habilidades sociales y de comunicación tanto dentro como fuera de la empresa (Luza Castillo, 2017).

El desarrollo social en el lugar de trabajo promueve el desarrollo de relaciones sociales en las que los profesionales pueden planificar y dirigir de forma independiente muchas de sus acciones, creando un sentido de iniciativa en los empleados (Pizarro Silva, 2017).

La educación puede verse como un predictor de una mejor idoneidad para un trabajo, ya que es probable que las personas mejor educadas tengan mejores oportunidades de empleo. Con esto en mente, la investigación sobre el impacto de la educación en los resultados laborales ha encontrado que las personas con niveles más altos de educación tienen más probabilidades de obtener mejores trabajos.

Con esto en mente, la investigación sobre el impacto de la educación en los resultados laborales ha encontrado que los más educados están mejor, son promovidos más rápidamente, tienen más oportunidades y, en general, tienen mejores trabajos. (Reano Cruz, 2019). Kalcina (2015) indicó que los indicadores de esta dimensión son que el trabajo permite el desarrollo personal, la comodidad con lo que se hace en el trabajo, y también utilizó cuestionarios de escala Likert para buscar la satisfacción laboral. Los empleados suelen preferir trabajos que les permitan utilizar sus talentos y habilidades y que les proporcionen una variedad

de actividades, libertad e información sobre su desempeño. Estas funciones hacen que el cerebro trabaje más.

#### **2.2.1.2.6. Desempeño de tareas**

Los empleados a menudo prefieren trabajos que les permitan usar sus habilidades y les proporcionen una variedad de tareas. Le da la oportunidad de usar sus habilidades y ofrece una variedad de tareas. de forma gratuita y proporcionar comentarios sobre su desempeño. Estas cualidades hacen de este trabajo un desafío mental. Trabajo sin desafíos Muy pocos desafíos pueden ser aburridos, pero demasiados pueden generar frustración y una sensación de fracaso. Crear sentimientos de desilusión y fracaso (Reaño Cruz, 2019).

De acuerdo con Saldarriaga García (2017), las organizaciones deben buscar apoyos y estímulos para el desarrollo de las competencias personales y profesionales de los empleados a través de políticas justas para que los empleados puedan ser capacitados y orientados efectivamente a un mayor desarrollo personal que cuando comenzaron a regresar. Optimiza la capacidad de los empleados para desarrollar habilidades emocionales y facilita el logro de metas y resultados, logrando una mayor calidad de vida del individuo y una mayor satisfacción a nivel organizacional (Sánchez-Sellero & Sánchez-Sellero, 2018).

Calcina (2015) indicó que los indicadores de esta dimensión son la tarea laboral es valiosa e importante y finalmente y debe ser realizada para ello utilizó un cuestionario de escala Likert para encontrar la satisfacción laboral. El desempeño de la tarea es una evaluación que un empleado relaciona con sus tareas diarias en la unidad en la que trabaja. El desempeño en el lugar de trabajo es la aplicación de las habilidades y destrezas que el puesto requiere de un individuo para manejar efectivamente sus responsabilidades.

#### 2.2.1.2.7. Relación con la autoridad

Se refiere a una relación basada en el desempeño entre un jefe y un empleado, donde el monitoreo constante del desempeño conduce a la aceptación del jefe como líder en el lugar de trabajo. Las buenas relaciones con las autoridades son uno de los factores que permiten a las organizaciones unirse y adaptarse a los constantes cambios en el ámbito laboral (Retamozo Retamozo, 2018).

Este trabajo también aborda la necesidad de interacción social. El comportamiento del supervisor es uno de los determinantes más importantes de la satisfacción. Aunque la relación no es directa, la investigación ha encontrado que los empleados que trabajan para gerentes tolerantes y compasivos están más satisfechos con su trabajo. Los empleados que trabajan para gerentes permisivos y comprensivos están más satisfechos que aquellos que trabajan para gerentes apáticos. Están más satisfechos que los directivos indiferentes, autoritarios u hostiles hacia sus subordinados (Reaño Cruz, 2019).

Calcina (2015) indica que los indicadores de esta dimensión son la adecuación de la disposición gerencial, la importancia de la relación con el gerente en el desempeño de la función y el énfasis de la gerencia en el esfuerzo y trabajo realizado. Se utilizó el cuestionario de Likert para encontrar la satisfacción laboral. Permitir que los empleados participen también afecta su satisfacción con los gerentes. El comportamiento del líder afectará la satisfacción laboral de los subordinados, especialmente la satisfacción del líder.

### **2.2.2. Productividad laboral**

La productividad es el nivel más alto de análisis del comportamiento organizacional (González & Hernández, 2018). La productividad es el resultado de una descripción armónica de la tecnología, la organización y el talento de la empresa, utilizando una combinación óptima o equilibrada de recursos para alcanzar los objetivos (De Miguel Barrado y Prieto Ballester, 2016).

Para lograr un alto nivel de productividad se deben tener en cuenta aspectos como la disponibilidad de los procesos, el pleno aprovechamiento de los sistemas de comunicación, la inversión en investigación y el desarrollo de una cultura del conocimiento a nivel de los empleados (Lomas Púa, 2017). Es el resultado del perfeccionamiento continuo de los objetivos colectivos y la eficacia de la gestión general del talento.

La productividad es el resultado del uso correcto de los recursos relacionados con los productos y servicios creados (Lomas Púa, 2017). Medir a lo largo de esta dimensión permite a los accionistas y profesionales examinar la parte importante de los recursos financieros invertidos en capital humano, de lo cual se puede determinar que en el corto y mediano plazo se pueden obtener mayores utilidades en base a mejores condiciones de trabajo (Guillermo Herrera, 2018). Los factores humanos y la salud de los empleados son recursos importantes en las organizaciones porque participan en la toma de decisiones para aumentar la productividad (Viloria Escobar et al., 2016).

#### **2.2.2.1. Desempeño laboral**

Evaluación de la calidad del servicio o trabajo de los empleados de una organización, donde las habilidades técnicas e interpersonales inciden y afectan

directamente el rendimiento de la organización (Llerena, 2019). El desempeño laboral puede derivarse de la importancia de las actividades realizadas por los empleados en un área determinada, teniendo en cuenta aspectos tan importantes como la eficiencia, la eficacia, la calidad y la productividad, así como analizando las brechas organizacionales que aseguren la salud y la integridad de los empleados. Normativa de clima laboral (Ruiz Sarabia y Ortega Vilca, 2018). (Serpa Solano, 2019)

El reconocimiento de la productividad laboral es el proceso o proceso de evaluación de cómo se realiza el trabajo. Es el proceso mediante el cual una organización (o persona o proceso) evalúa su comportamiento laboral, actividades y éxito en el logro de las metas laborales. Por lo general, las evaluaciones de productividad laboral a nivel organizacional miden el logro de metas y objetivos estratégicos a nivel individual. Medición de objetivos y consecución de objetivos a nivel individual.

#### **2.2.2.2. Beneficios de la productividad**

Serpa (2019), su importancia es como herramienta de referencia para los líderes, directores y gerentes empresariales. Es una herramienta de comparación para gerentes, directores y gerentes. Ingenieros industriales, economistas y políticos necesitan comparar recursos y medios de producción y consumo en diferentes niveles del sistema económico (organizaciones, industrias, países).

Además, se reconoce que los cambios y fluctuaciones en la productividad tienen implicaciones significativas para los fenómenos sociales y económicos, como la aceleración y expansión del crecimiento económico, así como las mejoras en las actividades de ocio y la calidad de vida. Es una forma única para que las empresas logren crecer y aumenten la rentabilidad y el potencial de ganancias. El aumento de

la rentabilidad y el potencial de ganancias son el resultado de una mayor y mejor productividad. Aumenta la productividad. Por lo tanto, la aplicabilidad de métodos, estudio de tiempos, sistemas de costos salariales es una herramienta importante para asegurar o crear una mayor productividad.

Factores que afectan la productividad

Serpa (2019), se cree que existen factores más importantes que afectan la productividad. Los recursos humanos se consideran determinantes de la productividad porque influyen y controlan en gran medida otros factores que afectan la productividad. Esto se debe a que la productividad tiene una fuerte influencia y está relacionada con otros factores. Estos factores son

- Maquinaria y equipos: como organización es fundamental tener en cuenta el estado, la calidad y el uso correcto de los equipos.
- Condiciones de trabajo: incluyen cambios en la estructura y el diseño del lugar de trabajo, que se establecen en función del tipo de maquinaria y de las piezas que se trabajan.
- Beneficio económico: se refiere a la voluntad de trabajar en función de aspectos gratificantes o incentivos económicos como resultado del esfuerzo realizado en una tarea encomendada al trabajador.

### **2.2.2.3. Dimensiones de la productividad laboral**

Del análisis de Prada, Acosta & Ocampo (2020) y Ocampo (2020), podemos observar las siguientes relaciones dimensionales relacionadas con la productividad laboral, notando que la superposición es talento, liderazgo y estabilidad, la cual se condensa en el género de la estabilidad económica.

### 2.2.2.3.1. Liderazgo

El liderazgo se puede definir como un proceso de influencia natural que se da entre una persona, un líder y sus seguidores, es el arte o proceso de influir en las personas para que estén listas para su esfuerzo y alcancen con entusiasmo las metas del grupo (Zamora, 2018).

Respecto a Prada, Acosta, y Ocampo (2020), menciona que la productividad laboral se relaciona estadísticamente con el liderazgo, el cual generalmente se relaciona con la toma de decisiones y el involucramiento emocional en la persistencia en la tarea y la determinación.

### 2.2.2.3.2. Talento Humano

El talento se refiere a la capacidad que tiene una persona para comprender y resolver inteligentemente problemas en una industria específica, si sus habilidades, experiencia y habilidades (habilidades, conocimientos y actitudes) se adquieren a través de la formación, educación y experiencia de las personas, que forman capacidades productivas (Vera, 2018).

Brito (2020) se refiere a la relación entre la producción de bienes y servicios y el monto de la inversión intermedia, los empleos y el uso del capital. Afirma que aumenta cuando el aumento de los bienes producidos es proporcional al aumento de los factores utilizados en el proceso de producción. También cabe señalar la falta de oportunidades laborales en la región, oportunidades laborales en este sector social, la insatisfacción de muchos profesionales con su trabajo y la falta de perfiles suficientes para trabajar en el sector social, lo que motiva a algunas personas a ingresar. diferentes áreas de trabajo, pero sin la imagen adecuada, la satisfacción

actual de los empleados y el esfuerzo laboral son bajos, y la aceptación de los parámetros de trabajo es baja.

#### **2.2.2.3.3. El entorno**

El contexto se refiere a todos los factores externos e internos que tienen un impacto directo y directo en una actividad específica que se lleva a cabo en una organización específica (González et al., 2019). Brancato, & Juri (2011) mencionaron que, dado que su entorno es un fuerte motivador de su comportamiento, su desempeño dependerá de este motivador, es decir, afectará su desempeño laboral. En su investigación también menciona que los empleados insatisfechos pueden conducir a un desempeño deficiente, lo que afecta la percepción de los clientes sobre la empresa, debido a que los empleados son los que tienen contacto directo con los clientes en términos de servicio y marketing, consumidores, baja motivación. Por otro lado, el descuido puede generar productos defectuosos, desperdicio de materias primas, lo que puede traer consecuencias negativas como menores volúmenes de producción, mayores costos, lo que a su vez conduce a menores ventas.

#### **2.2.2.3.4. Método Trabajo**

La investigación metodológica es la documentación sistemática y el examen crítico de los factores y recursos involucrados en la implementación de sistemas y proyectos existentes como un medio para desarrollar y aplicar métodos más efectivos y reducir costos. Los pasos en el proceso de análisis metodológico son los siguientes: elegir la obra a estudiar, analizar todos los detalles y diagramas de flujo de esta obra (Aguirregoitia, 2011).

Los métodos de trabajo apropiados pueden tener un impacto positivo en los sistemas de trabajo, ya que la productividad puede aumentar o disminuir, por lo que se debe hacer hincapié en formar empleados y equipos de gestión para lograr los objetivos establecidos a través de la planificación estratégica.

#### **2.2.2.3.5. Política**

Estas políticas son lineamientos generales para el logro de objetivos que permiten a la dirección de la organización tomar decisiones en cualquier momento y en una situación específica, compensando así la incapacidad de la dirección para tratar con cada socio (Araica y Navarro, 2018).

#### **2.2.2.3.6. Estabilidad económica**

La estabilidad económica es la propiedad de un sistema que, en un punto preciso, vuelve al equilibrio después de un choque aún mayor por un evento externo, reduciendo su uso en lugar de amplificar su impacto (Fuentes et al., 2018).

#### **2.2.2.3.7. Mercado**

Un mercado es un lugar donde las fuerzas de la oferta y la demanda facilitan el intercambio de bienes y servicios a un precio determinado (Montero et al., 2018).

Según Zuñiga (2010), el aumento potencial de la productividad resultante de una mejor distribución de los recursos en la región indica una falta de competencia justa por los recursos: las malas políticas y las fallas del mercado favorecen a algunas empresas por razones ajenas a su eficacia relativa.

## **Medición de las Variables**

### **Encuesta:**

Es un instrumento con una consistencia interna apropiada, válido para medir los constructos propuestos. De la misma manera, el análisis factorial explora los factores previstos por lo que podemos concluir que el cuestionario diseñado se ajusta al modelo propuesto en sus tres dimensiones (Martín, 2018).

### **Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC**

La escala para medir la satisfacción laboral fue elaborada por Sonia Palma en 1999 (Ver Anexo 01), utilizando una muestra de 952 trabajadores del área metropolitana de Lima.

### **Validación (Ver Anexo 02)**

Esta escala preliminar del SL-SPC fue validada por seis expertos en el ámbito laboral, familiarizados con la elaboración de escalas de opinión. Este procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems, evaluando su grado de representatividad con respecto al conjunto y al contenido del que forman parte. La validación lógica se basó en supuestos que condujeron a la selección de ítems con algunas especificaciones señaladas por el autor del instrumento. Las preguntas que guiaron este tipo de validación fueron las siguientes ¿Evalúa o no las características propuestas? Palma (1999)

### **Prueba Piloto**

La aplicación de la prueba piloto se realizó sobre un grupo de trabajadores con características similares a la muestra objetivo. Esto permitió evaluar el poder discriminatorio de los ítems y seleccionar los que forman parte de la escala SL-SPC. Este análisis se llevó a cabo mediante las correlaciones puntuación-ítem y la puntuación total de los demás ítems, realizadas con el software estadístico SPSS.

### Aplicación

Una vez validados los ítems, se elaboró una escala compuesta por un total de 36 ítems. Los alumnos del curso de Psicodiagnóstico y Prevención Laboral (Semestre 97-I II) del Departamento de Psicología de la URP participaron en la aplicación de la escala. Tras el entrenamiento en la aplicación y puntuación de la prueba, la aplicaron individual y colectivamente con los grupos seleccionados para la muestra, con un tiempo medio de aplicación de 20 minutos.

### Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad fue determinada con las correlaciones (Alfa de Cronbach) ítem-puntaje total permitiendo estimar la confiabilidad de cada dimensión, sus resultados se presentan en:

**Tabla 2**

*Resultados Confiabilidad*

Factores	Nº Ítem	$\alpha$
I Condiciones Físicas y/o Materiales ( $\alpha=0.79$ )	1	.54
	13	.56
	21	.58
	28	.64
	32	.57
II Beneficios Laborales y/o Remunerativos ( $\alpha=0.68$ )	2	.47
	7	.44
	14	.51
III Políticas Administrativas ( $\alpha=0.67$ )	22	.43
	8	.38
	15	.45
	17	.50
IV Relaciones Sociales ( $\alpha=0.59$ )	23	.50
	33	.29
	3	.41
V Desarrollo Personal ( $\alpha=0.79$ )	9	.42
	16	.29
	24	.39
	4	.52
	10	.48
	18	.59

	25	.54
	29	.55
	34	.60
	5	.33
VI Desempeño de Tareas ( $\alpha=0.66$ )	11	.43
	19	.33
	26	.41

Fuente: Palma, 1999

El autor tuvo como resultado lo siguiente:

- El nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de Lima Metropolitana corresponde a un nivel de Regular; siendo en general los factores intrínsecos los de mayor satisfacción.
- Las diferencias por sexo favorecen a la mujer con un mejor nivel de satisfacción Laboral; así también a los trabajadores que atienden directamente al público siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción.

### **Cuestionario de Productividad Laboral**

El cuestionario de productividad laboral fue elaborado por Estela Teodoro Carranza en 2015, para determinar la productividad laboral de los trabajadores de Engineers & Environmental Perú S.A. (Ver Anexo 03)

### **Validación**

El cuestionario de productividad laboral fue validado por el juicio de expertos en el ámbito laboral, comportamiento organizacional y RRHH, tres profesionales con grado académico de Doctor (Ver Anexo 04), familiarizados con la elaboración de escalas de opinión; donde se concluyó que la validación es de 100%, en consecuencia, este instrumento puede ser aplicado a la muestra del estudio tal como menciona (Canales, 2017), quien también utilizó el instrumento estandarizado de Carranza en su investigación. Este proceso

analizó el cuestionario de acuerdo a los indicadores de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, pertinencia, consistencia, coherencia, metodología y aplicación. La opinión de aplicabilidad fue obtenida con un puntaje válido para su ejecución.

### **Prueba Piloto**

La prueba piloto fue aplicada empleando la escala de likert sobre un grupo de 20 trabajadores pertenecientes a la empresa Enginiers & Environmental Perú S.A. Esto permitió evaluar las dimensiones de la productividad laboral. Este análisis se llevó a cabo mediante las correlaciones puntuación-ítem y la puntuación total de los demás ítems, realizadas con el software estadístico SPSS.

### **Aplicación**

Una vez validados los ítems, se aplicó el instrumento con 50 ítems. El cuestionario fue aplicado 99 trabajadores de la empresa Enginiers & Environmental Perú S.A de forma individual, con un tiempo medio de aplicación de 30 minutos.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad fue determinada con las correlaciones (Alfa de Cronbach) ítem-puntaje total permitiendo estimar la confiabilidad de cada dimensión, obteniendo para este instrumento 0.839

**Tabla 3**

*Correlaciones*

Área	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Trabajadores de Enginiers&Environmental Perú S.A	0,839	50

Fuente: Carranza (2014)

El autor en su estudio determinó el nivel de correlación es 0.965, alta y positiva, y su valor de significancia es inferior a 0.05, es decir que la correlación es alta, directa, y significativa, por lo que el autor concluyó que es significativa la relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de E & E Perú SA - Lima, 2014.



### CAPITULO III

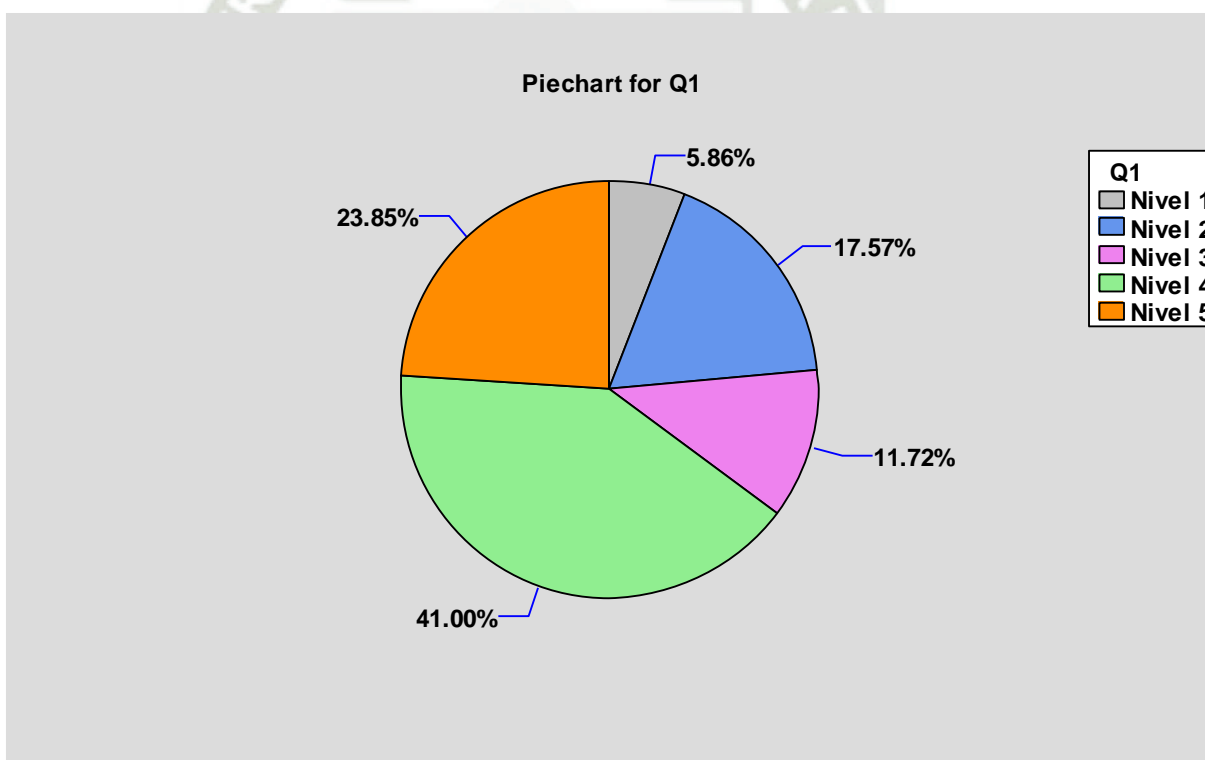
#### 3. DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN

##### 3.1. Resultados y discusión

De los 239 trabajadores que conforman la muestra se obtuvieron una serie de resultados, comenzando por lo referido a satisfacción laboral, se encontró lo siguiente, téngase en cuenta que 5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo. 3: Indeciso. 2: En desacuerdo. 1: Totalmente en desacuerdo.

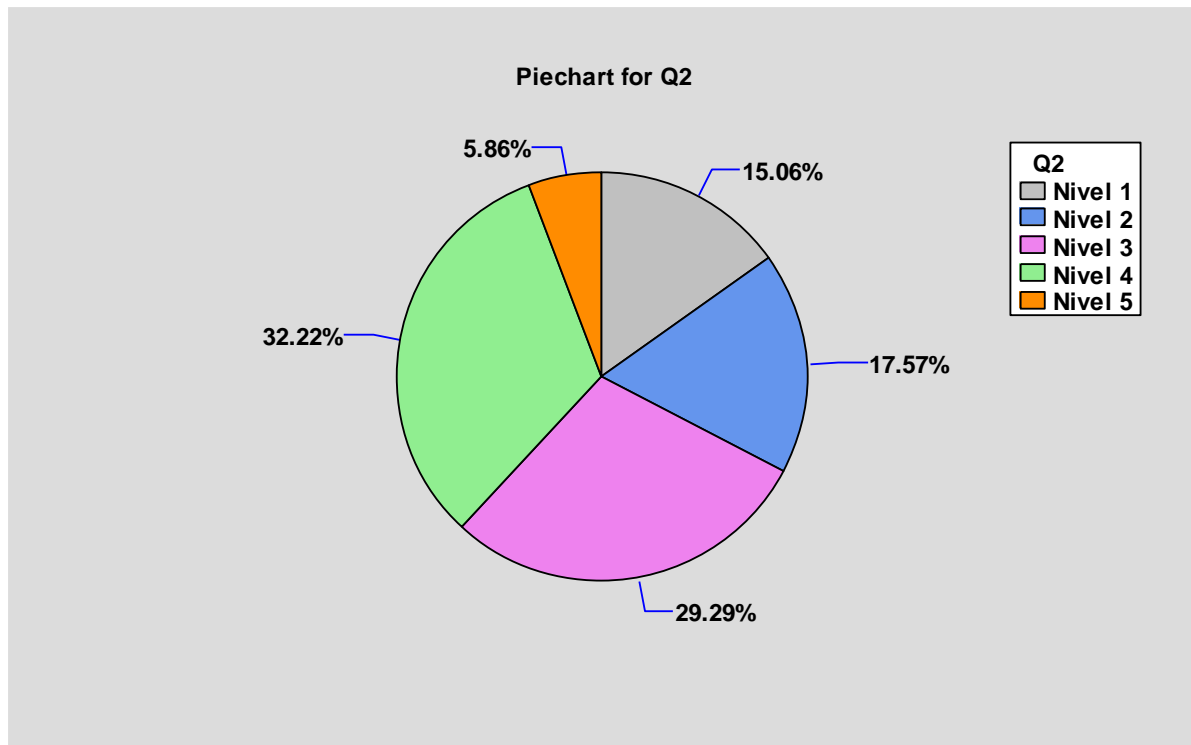
**Figura 1**

1. *La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.*



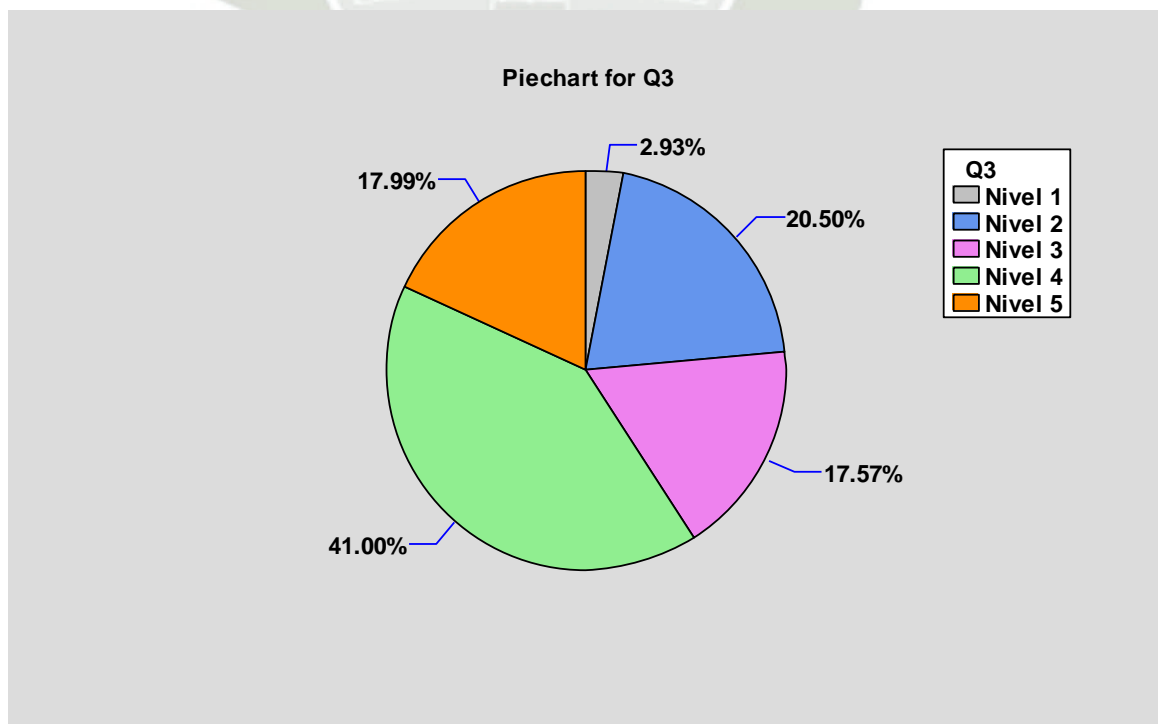
**Figura 2**

2. *Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.*



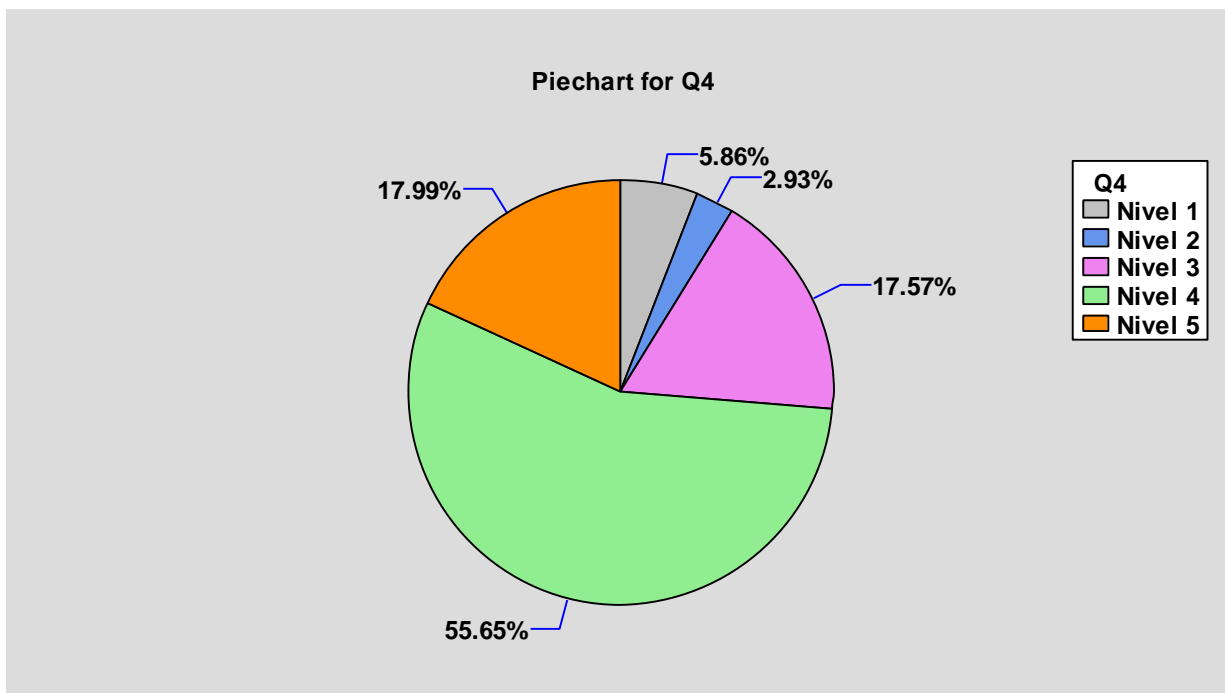
**Figura 3**

3. *El ambiente en el cual me desarrollo es ideal para desempeñar mis funciones*



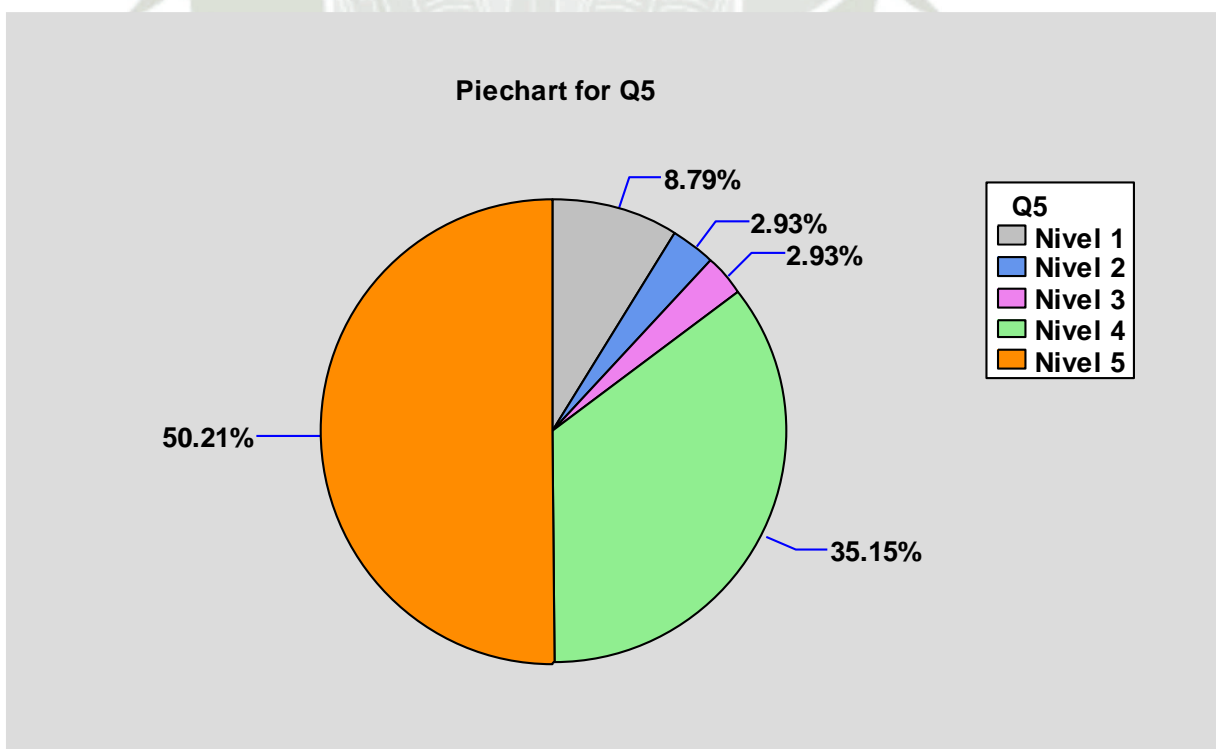
**Figura 4**

4. *Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.*



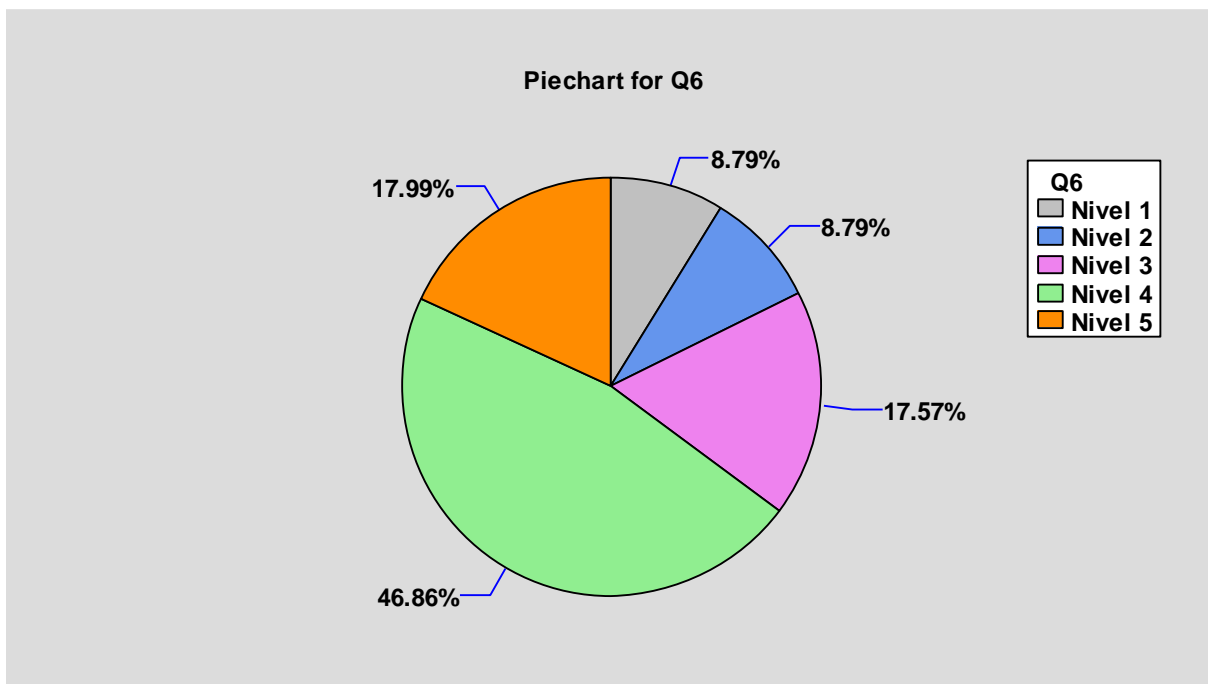
**Figura 5**

5. *Considero que las funciones realizadas son tan valiosas como la de mis compañeros*



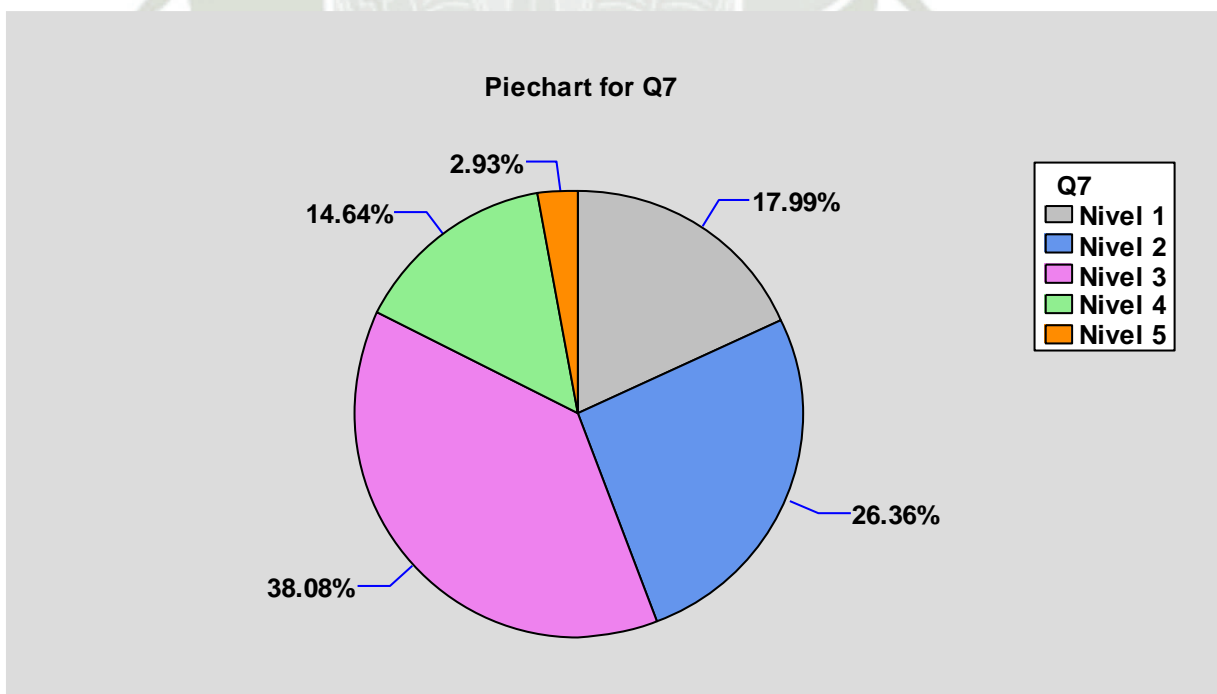
**Figura 6**

6. *Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).*



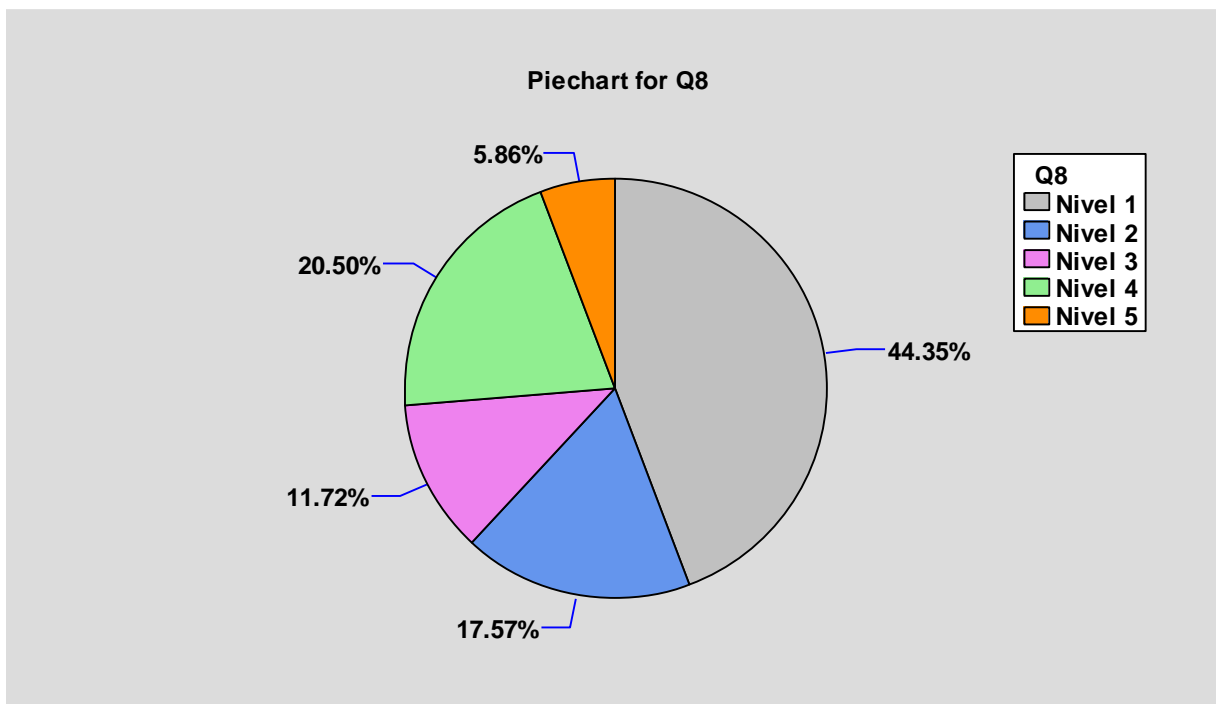
**Figura 7**

7. *Me siento mal con lo que gano*



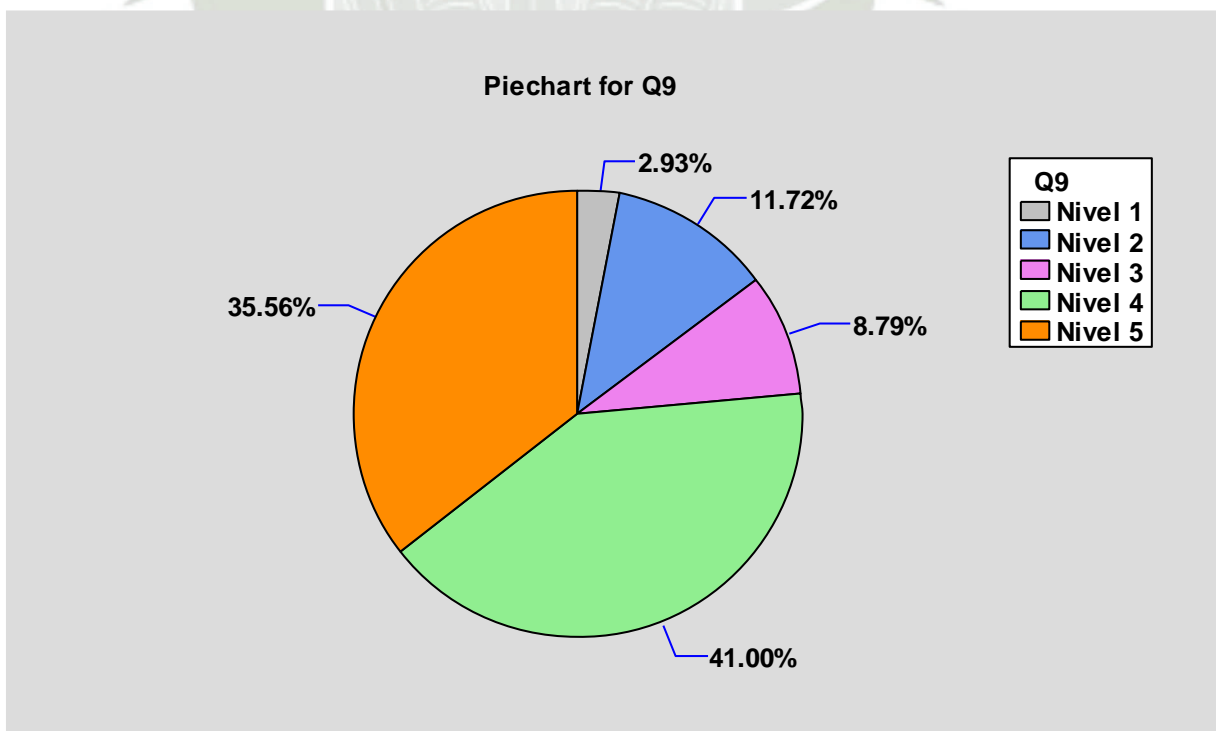
**Figura 8**

8. *Siento que recibo de parte de la empresa maltrato*



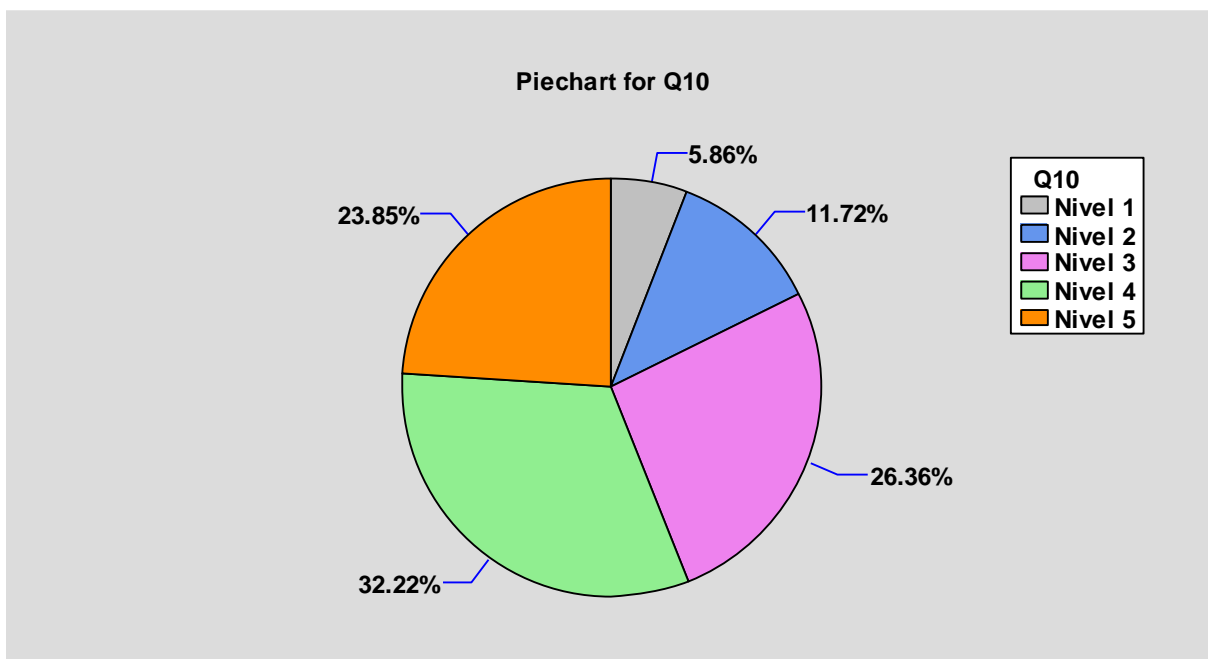
**Figura 9**

9. *Resulta agradable trabajar con mis compañeros.*



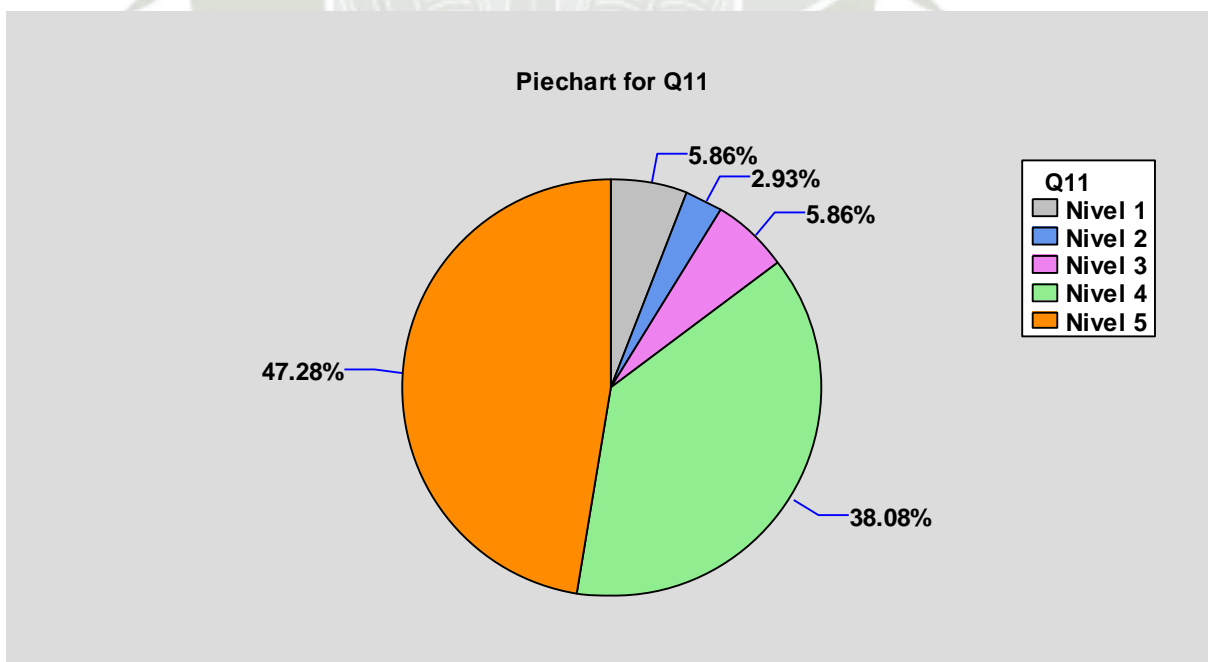
**Figura 10**

*10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente*



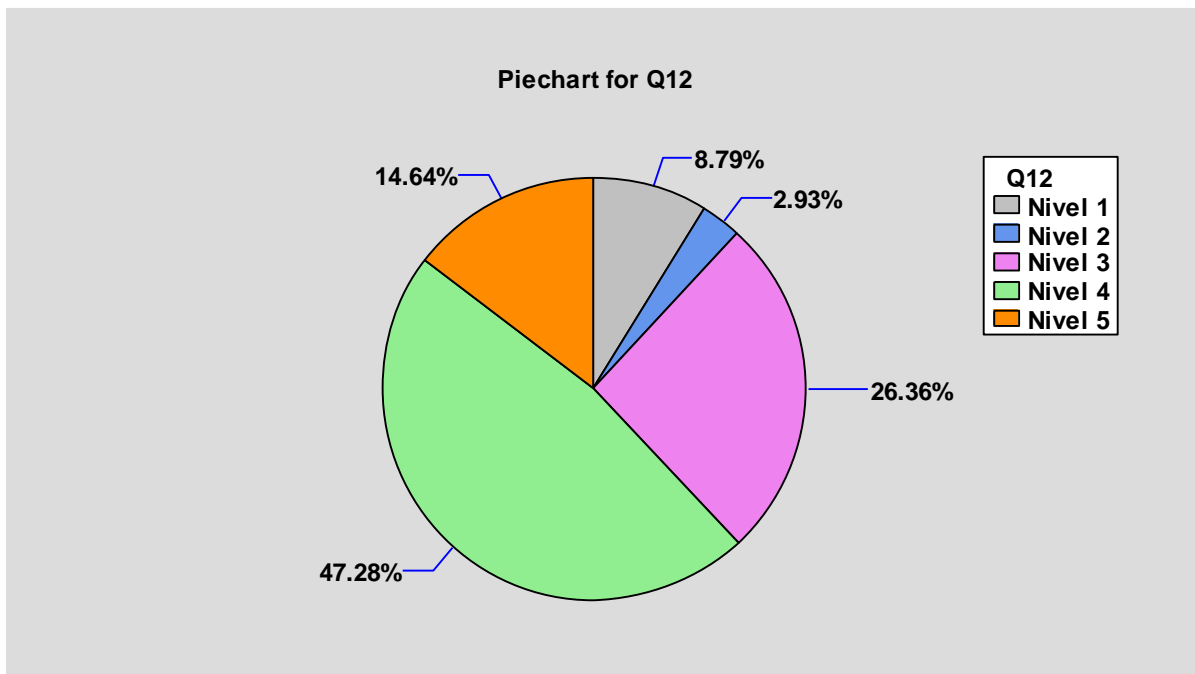
**Figura 11**

*11. Me siento realmente útil con la labor que realizo*



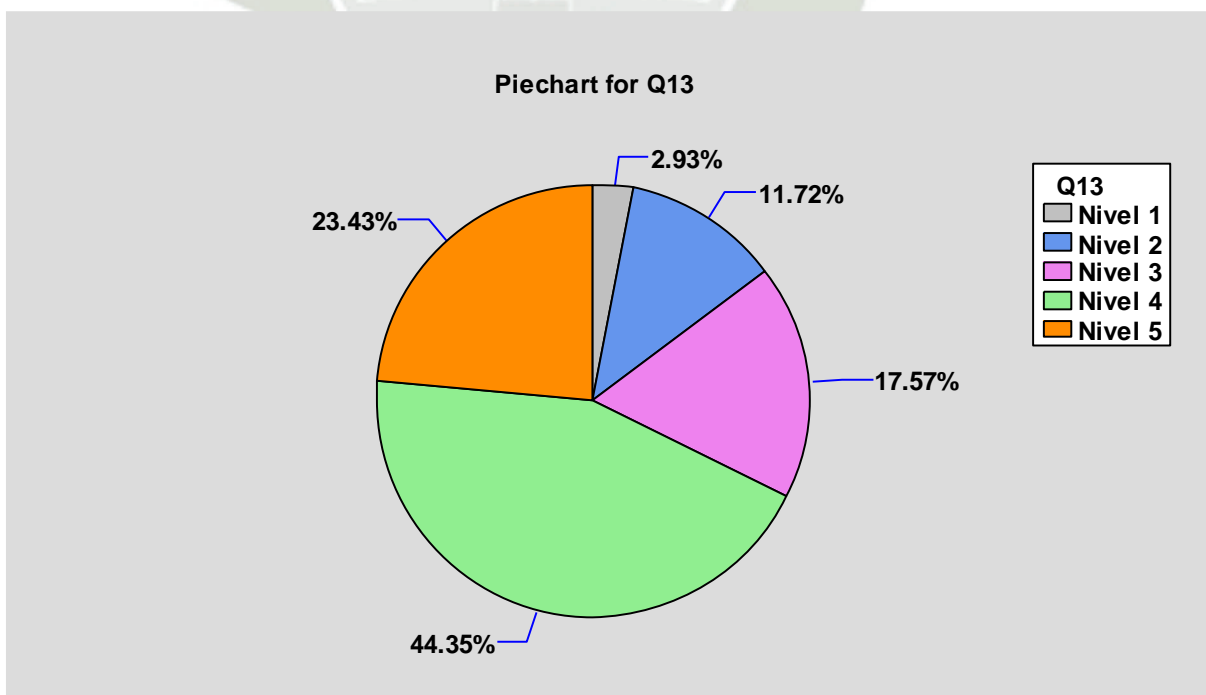
**Figura 12**

*12. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.*



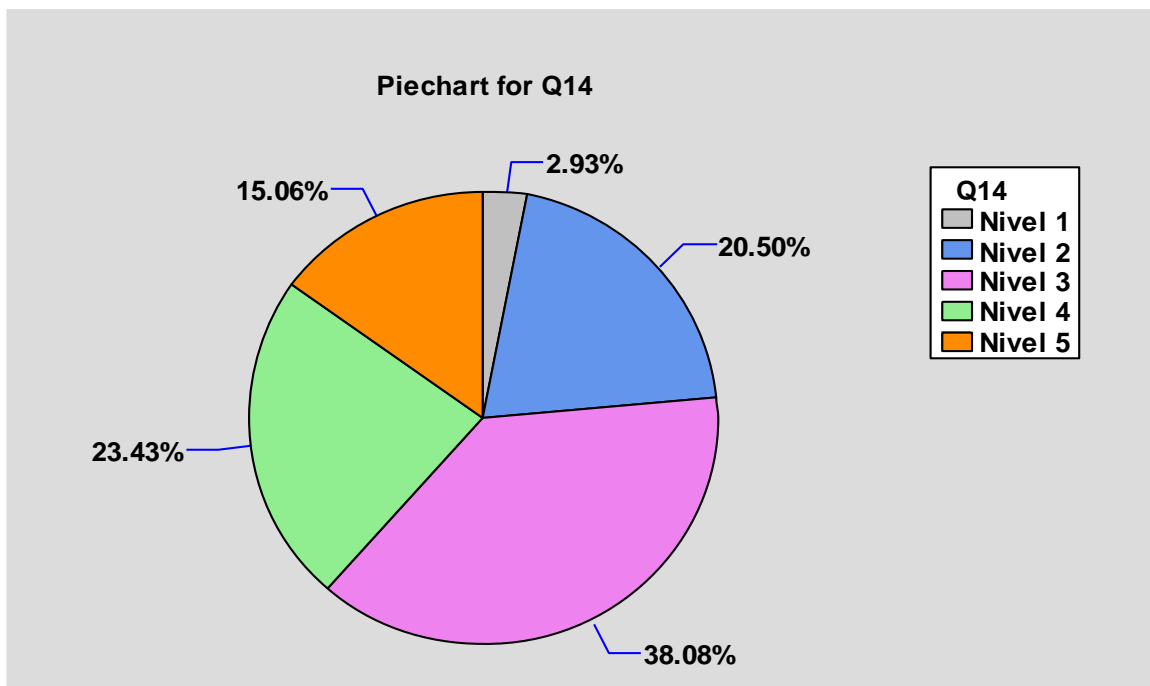
**Figura 13**

*13. El ambiente donde trabajo es comfortable*



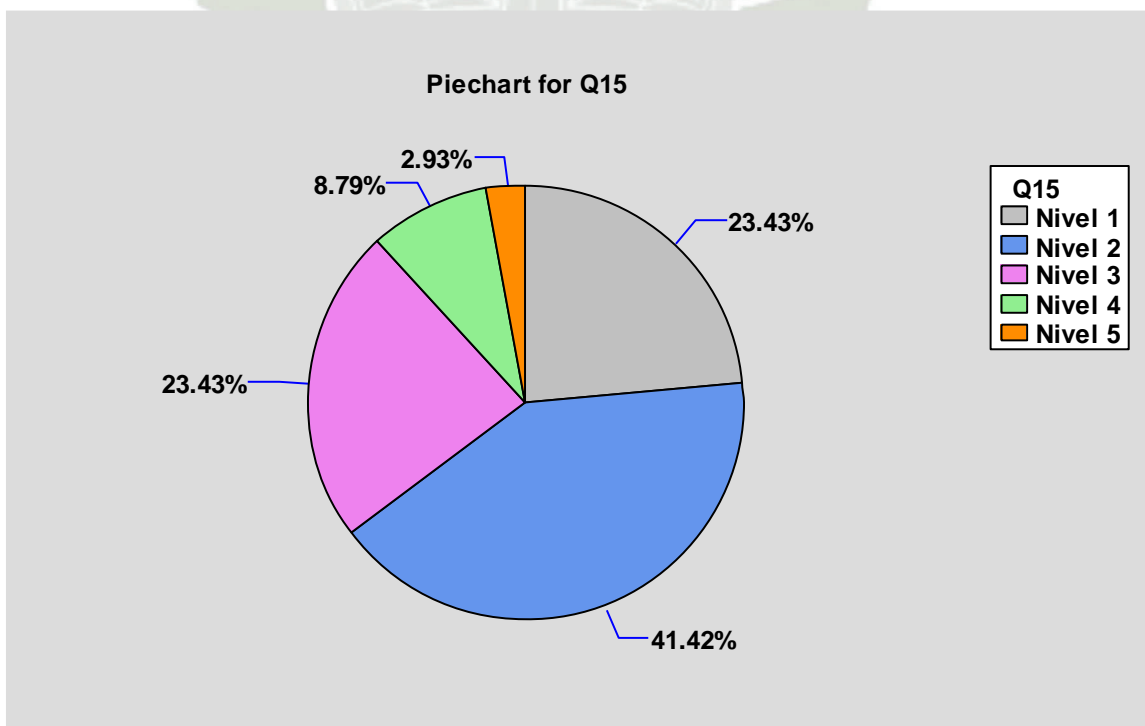
**Figura 14**

14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable



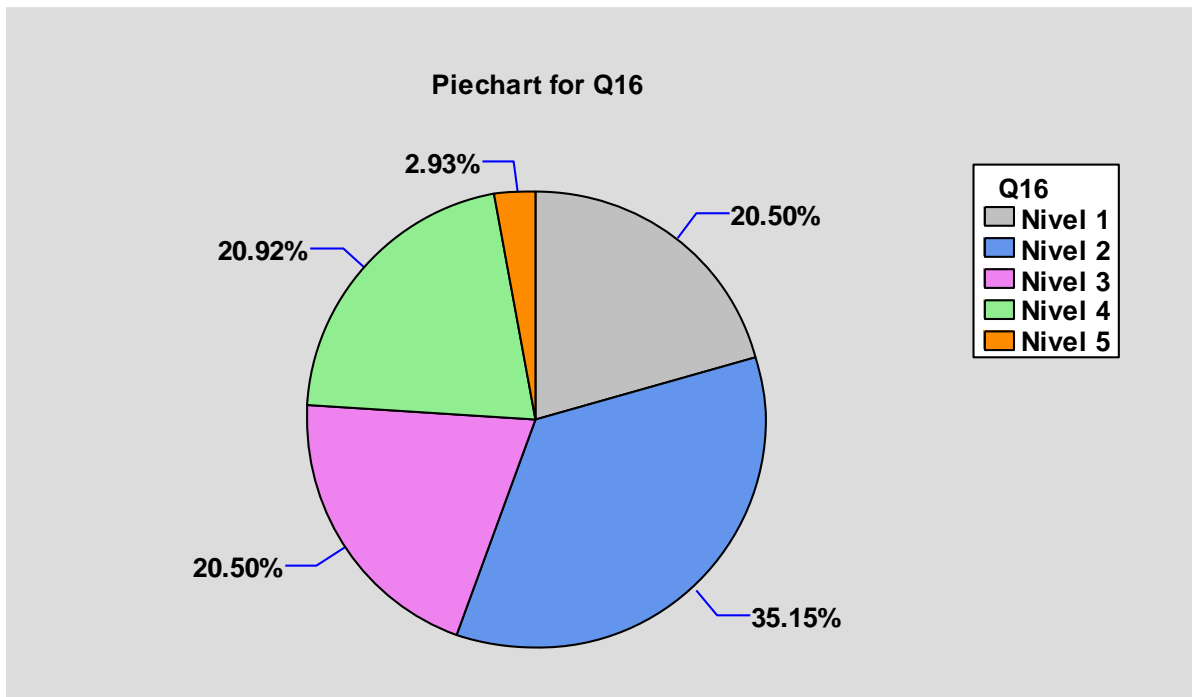
**Figura 15**

15. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.



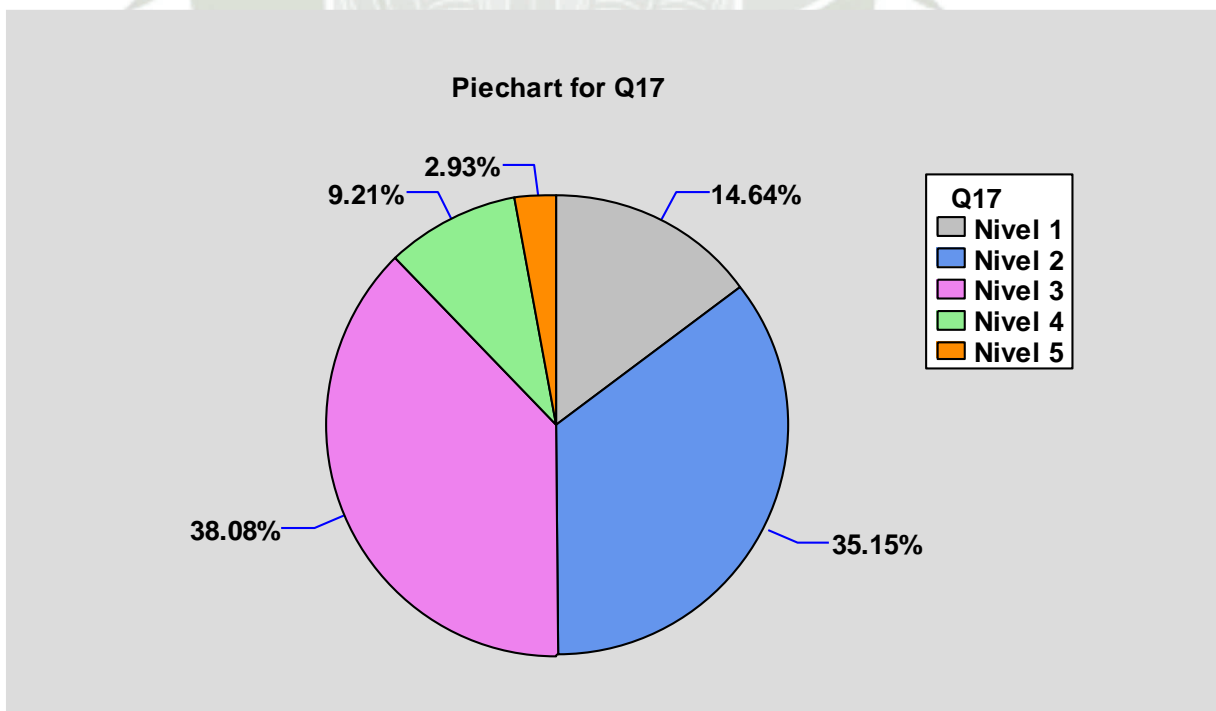
**Figura 16**

16. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo



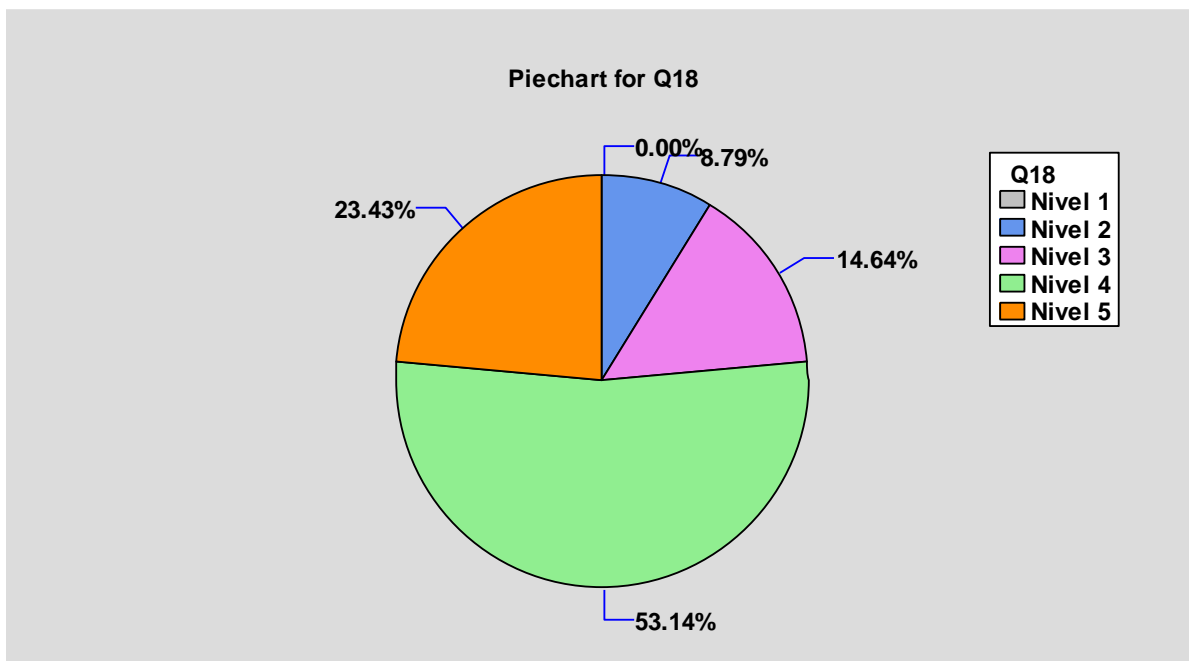
**Figura 17**

17. Me disgusta mi horario.



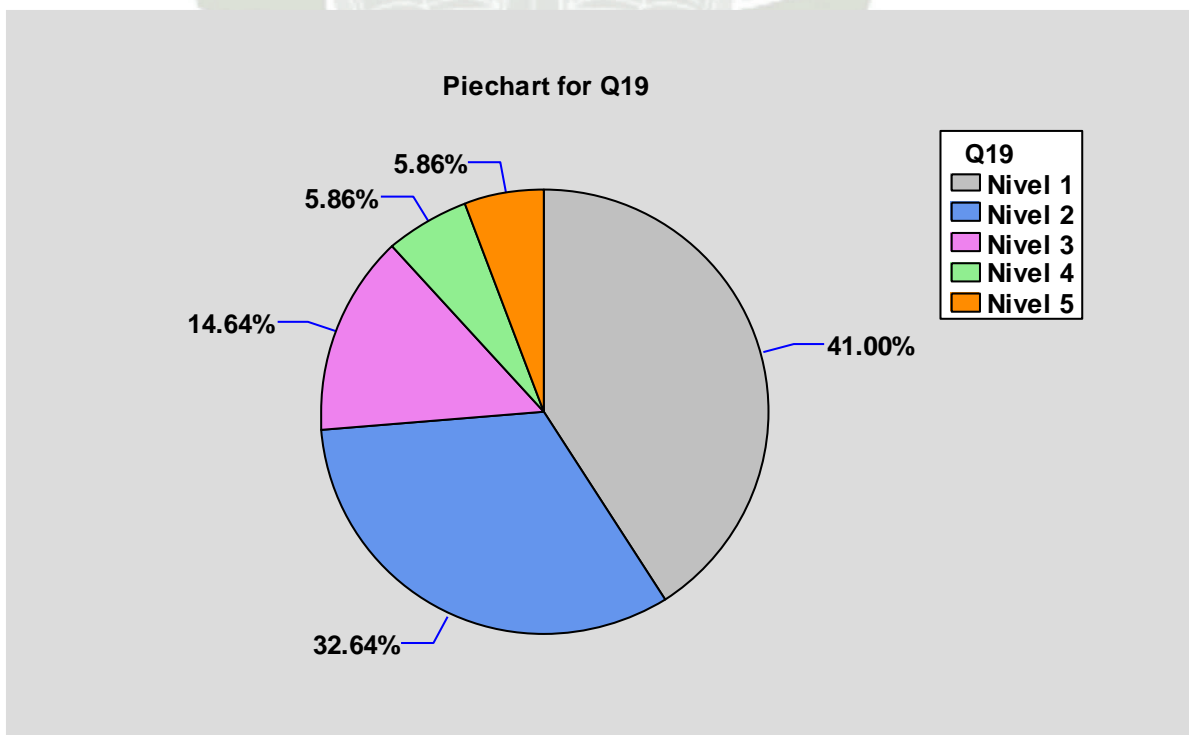
**Figura 18**

*18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.*



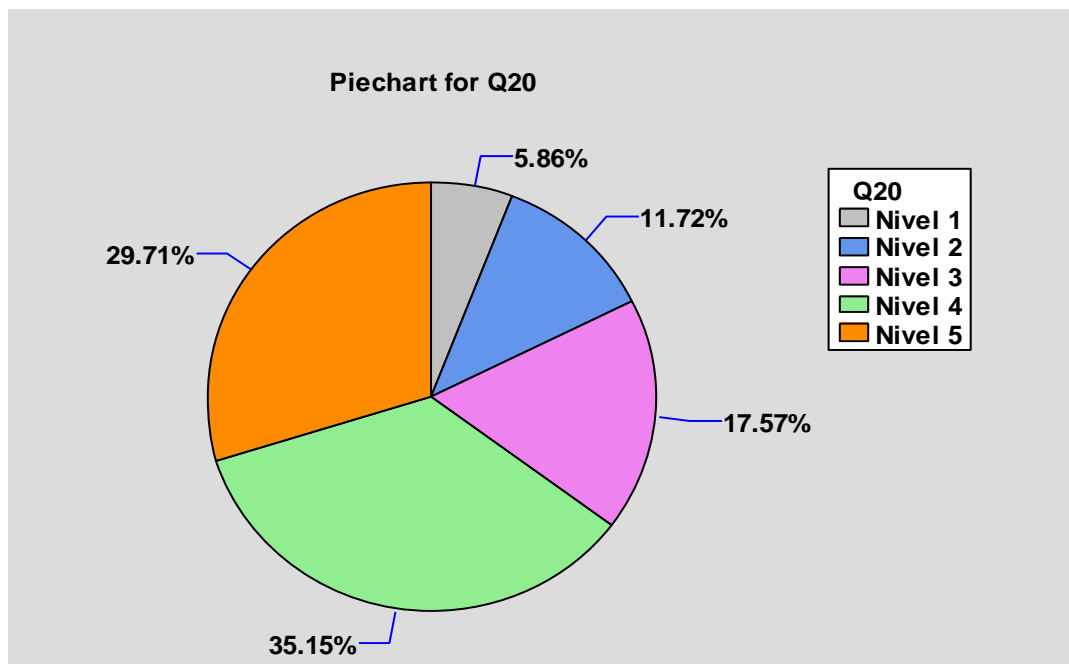
**Figura 19**

*19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.*



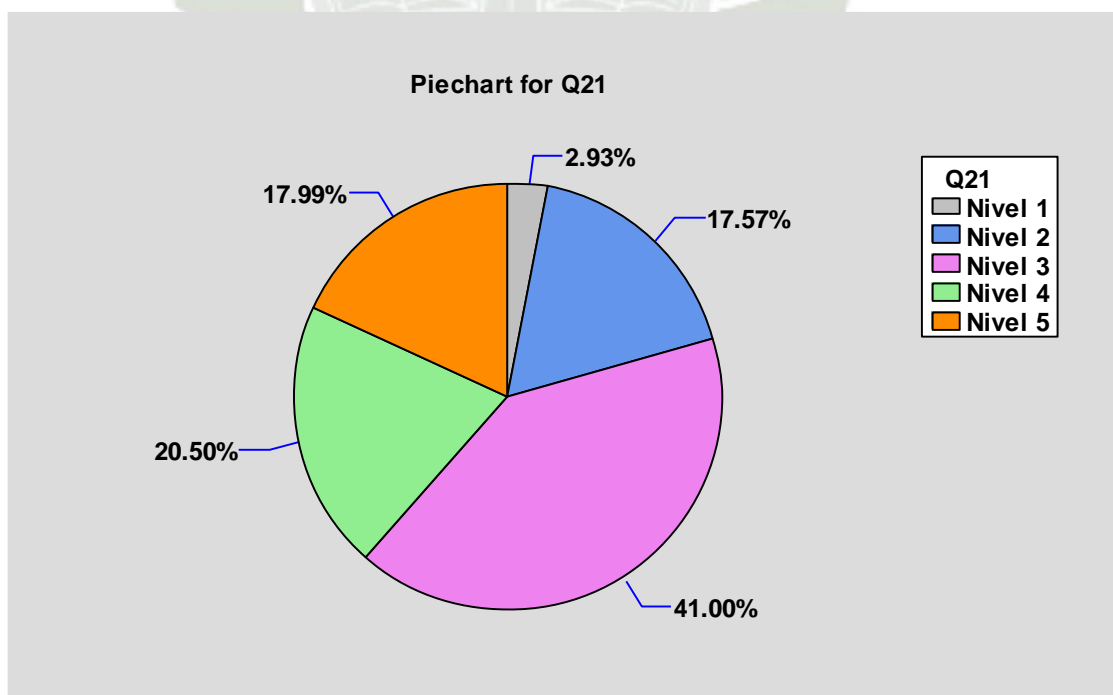
**Figura 20**

20. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.



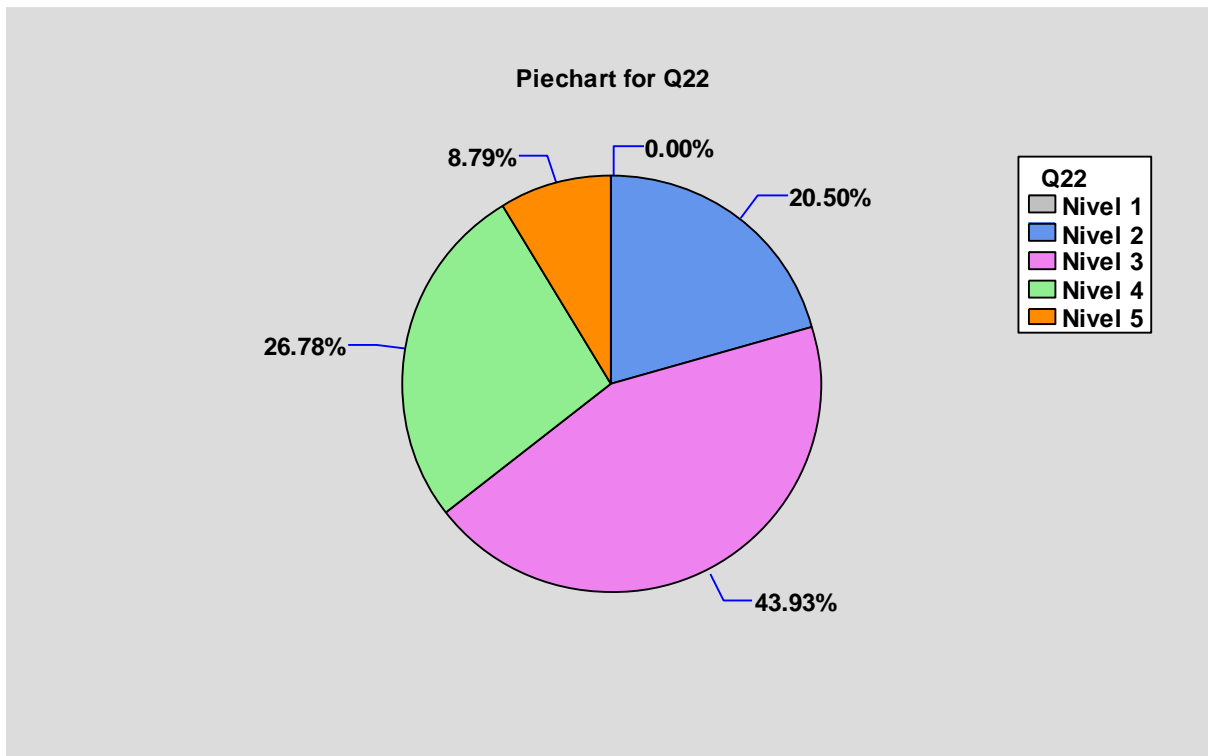
**Figura 21**

21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable



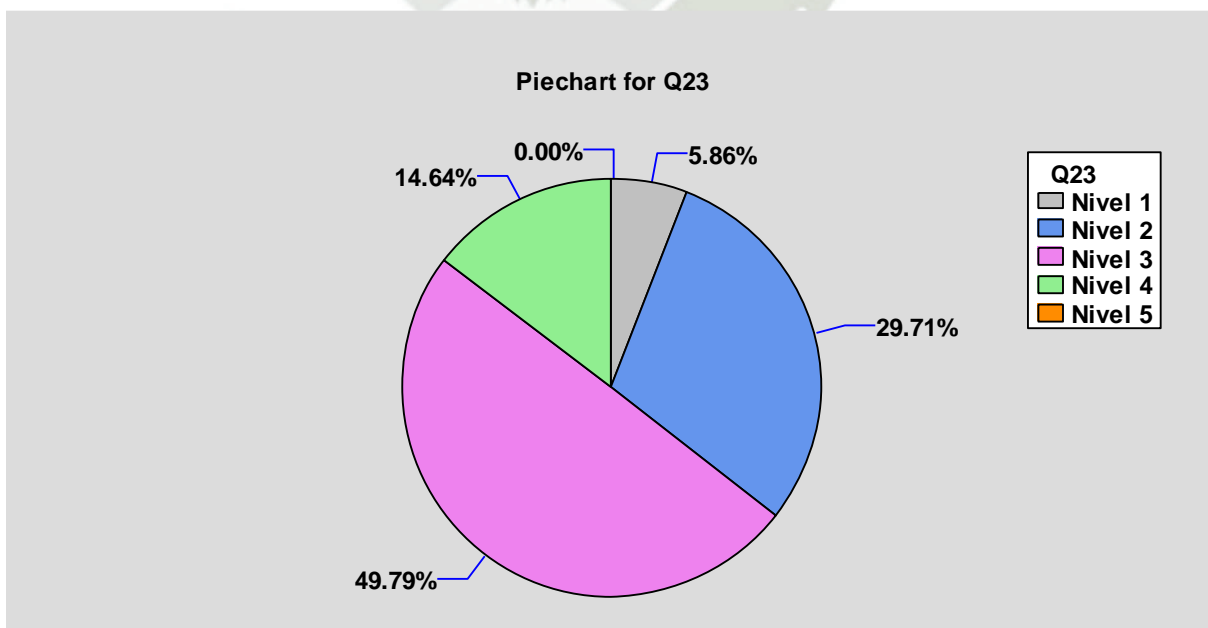
**Figura 22**

22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.



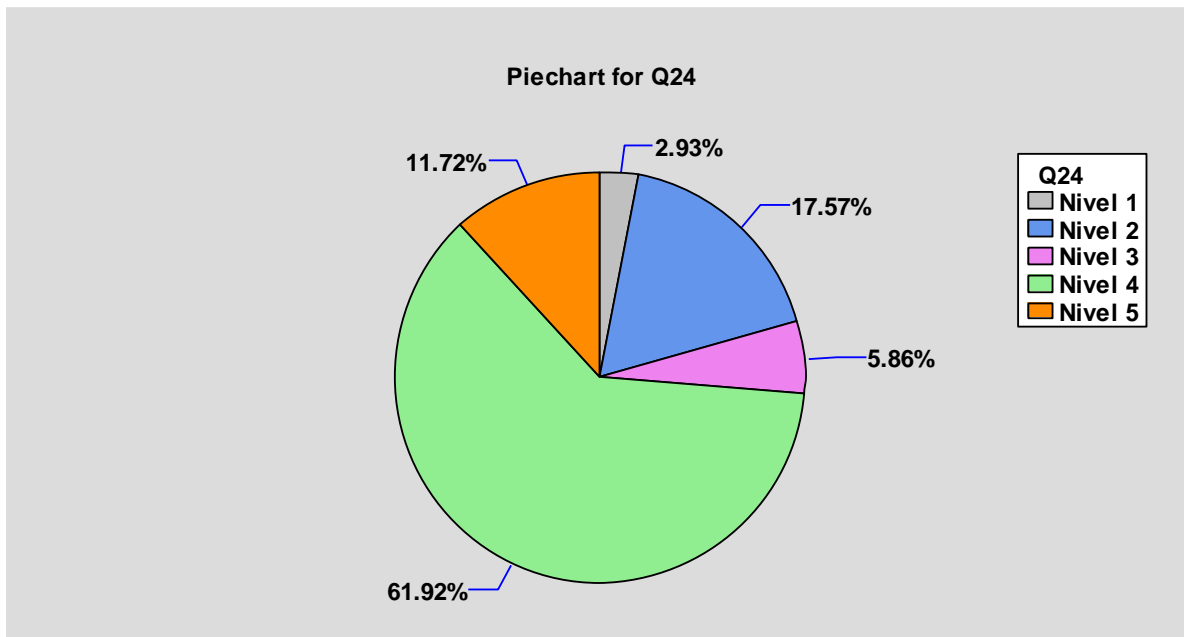
**Figura 23**

23. El horario me resulta incómodo.



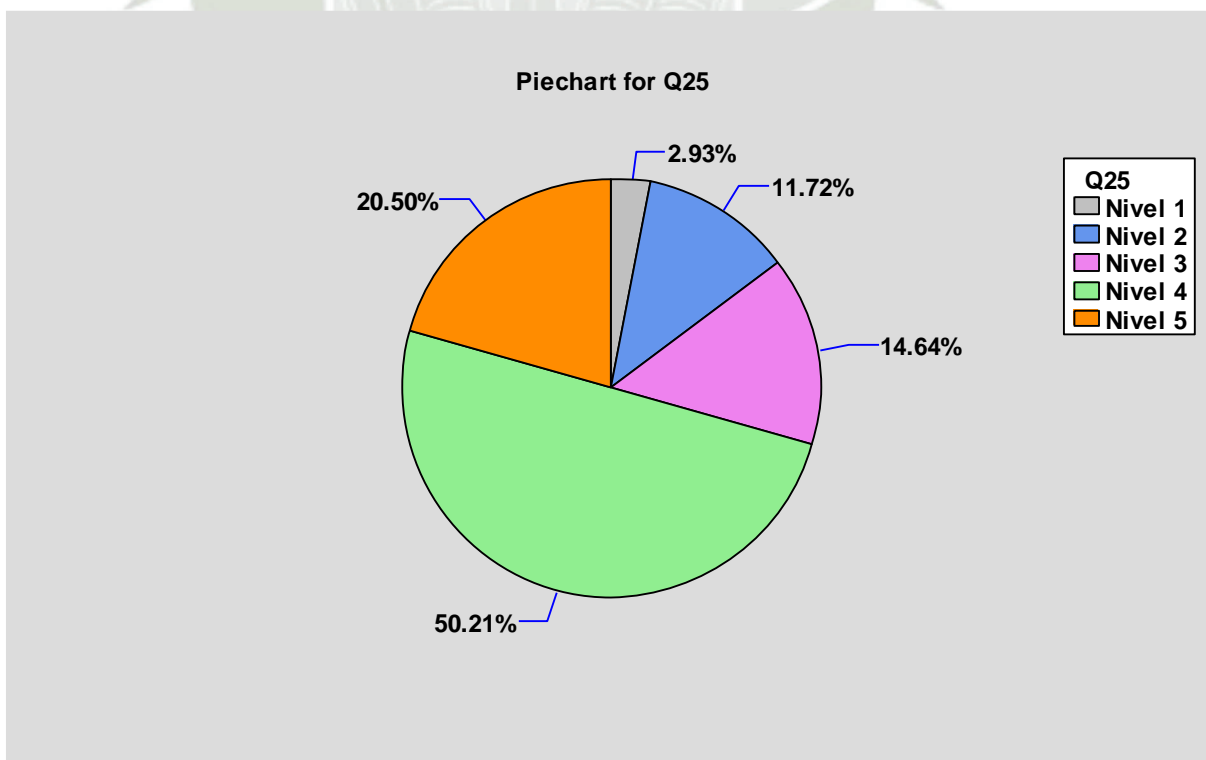
**Figura 24**

24. *La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.*



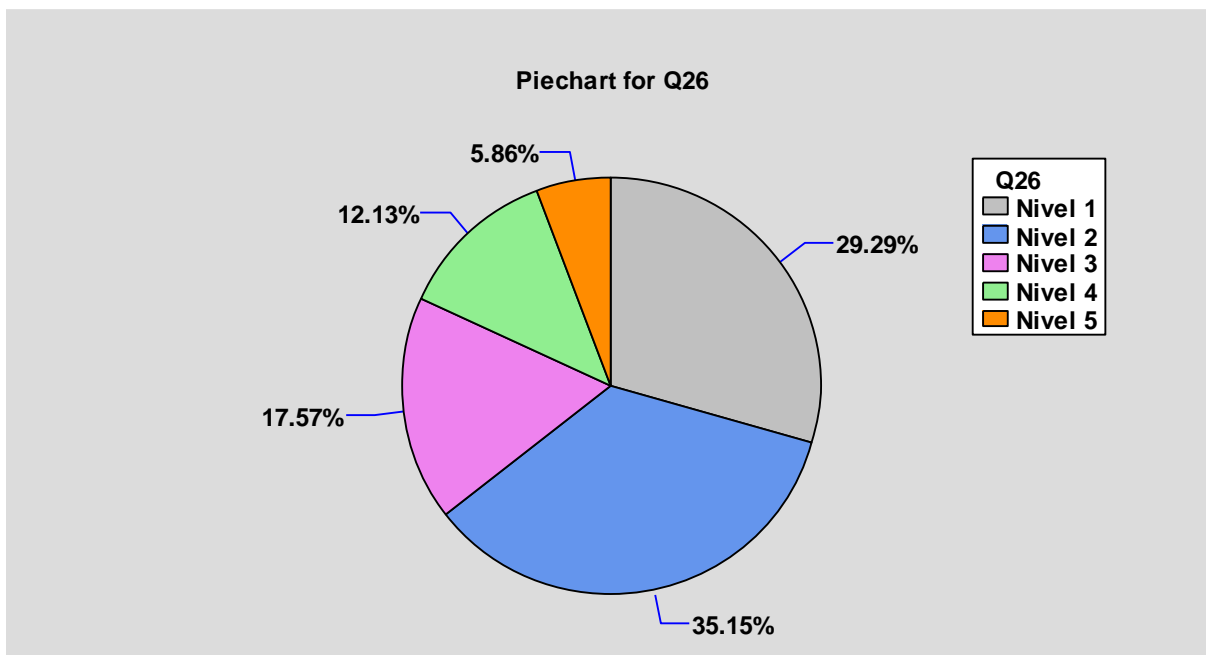
**Figura 25**

25. *Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.*



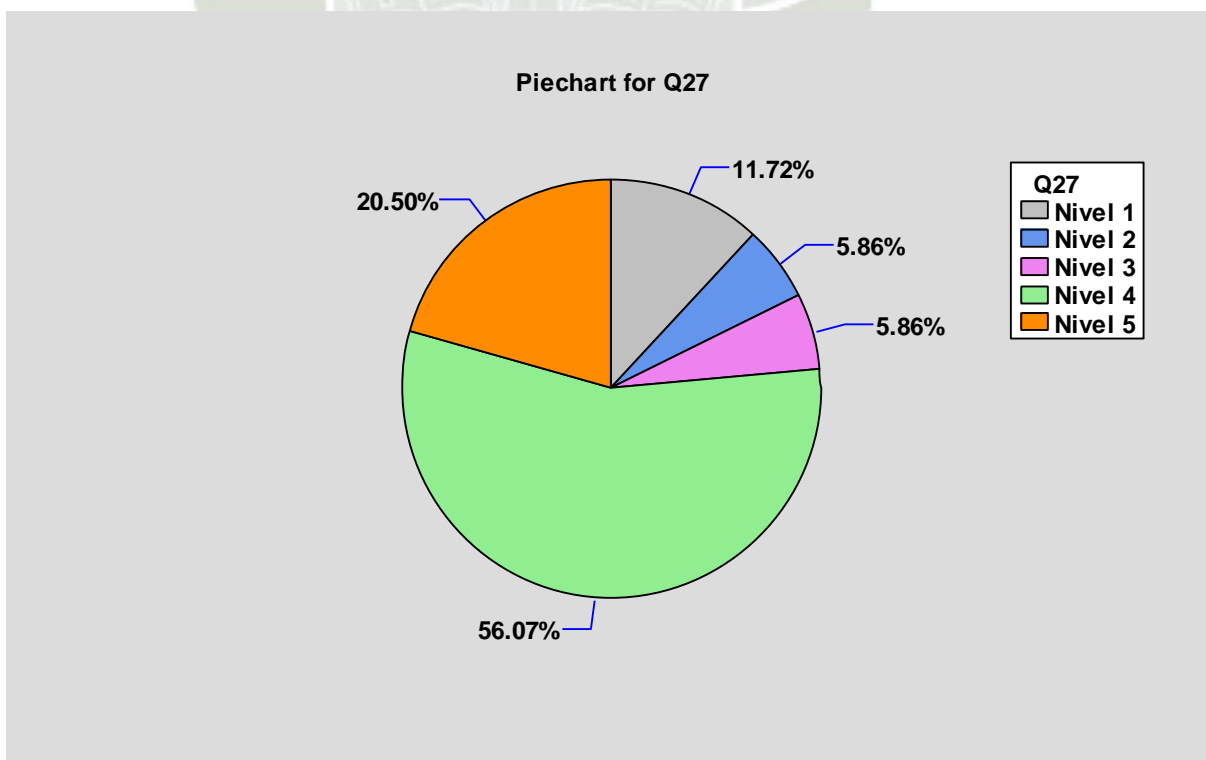
**Figura 26**

26. *Las labores que realizo me crean insatisfacción.*



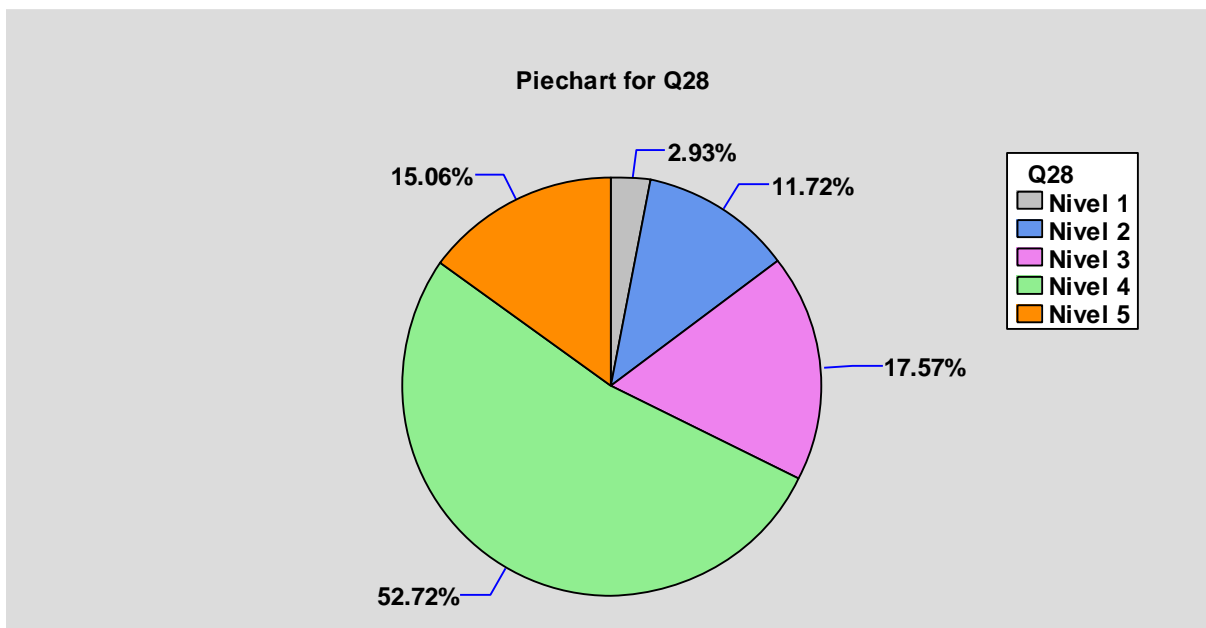
**Figura 27**

27. *La relación que tengo con mis superiores es cordial.*



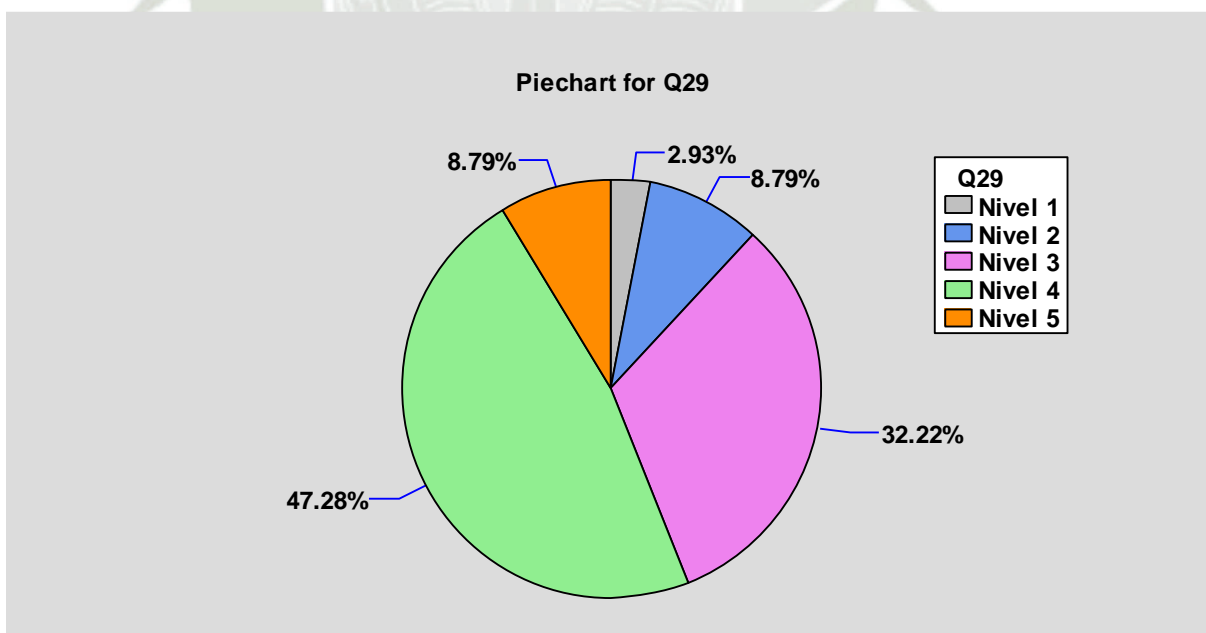
**Figura 28**

28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente



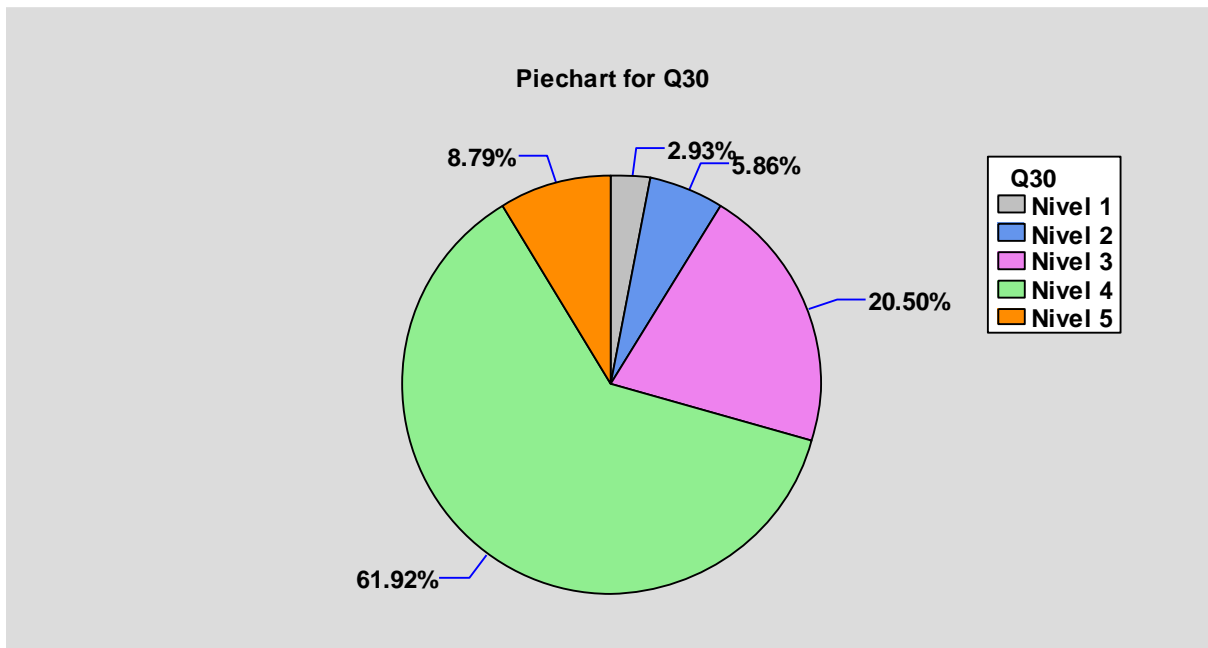
**Figura 29**

29. Mi trabajo me hace sentir realizado(a)



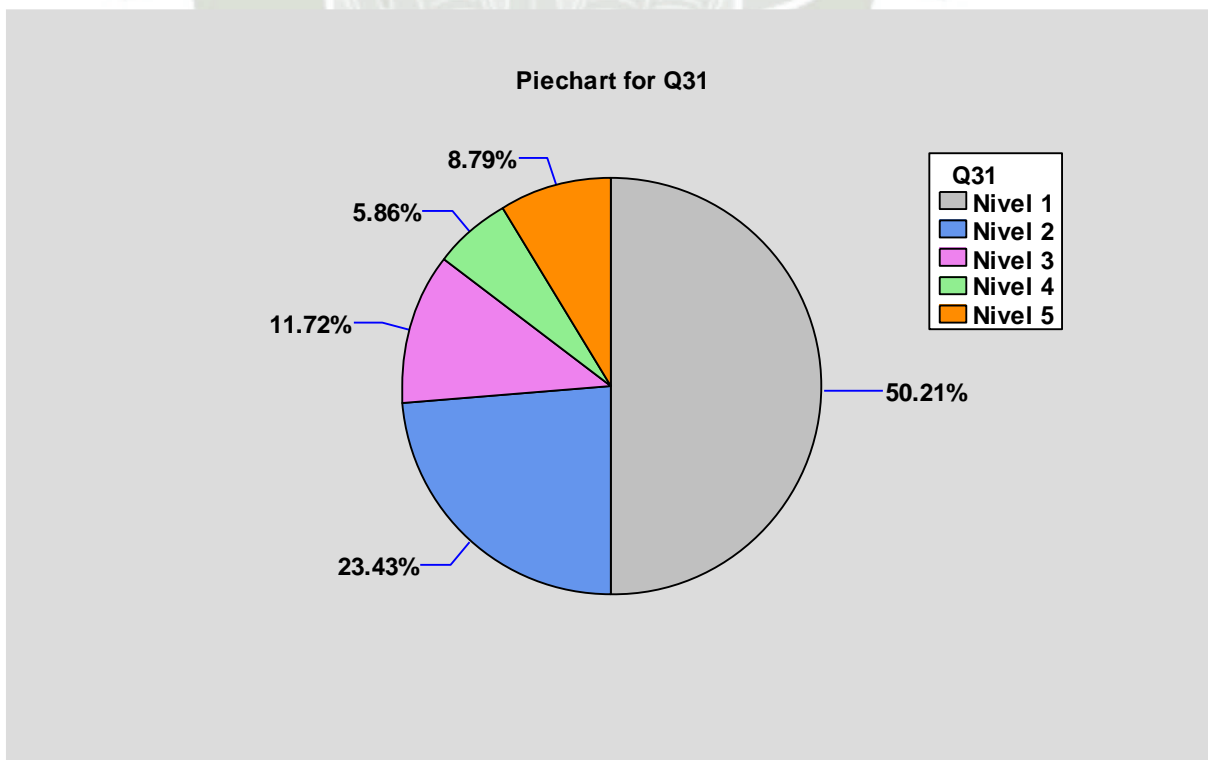
**Figura 30**

*30. Me gusta el trabajo que realizo.*



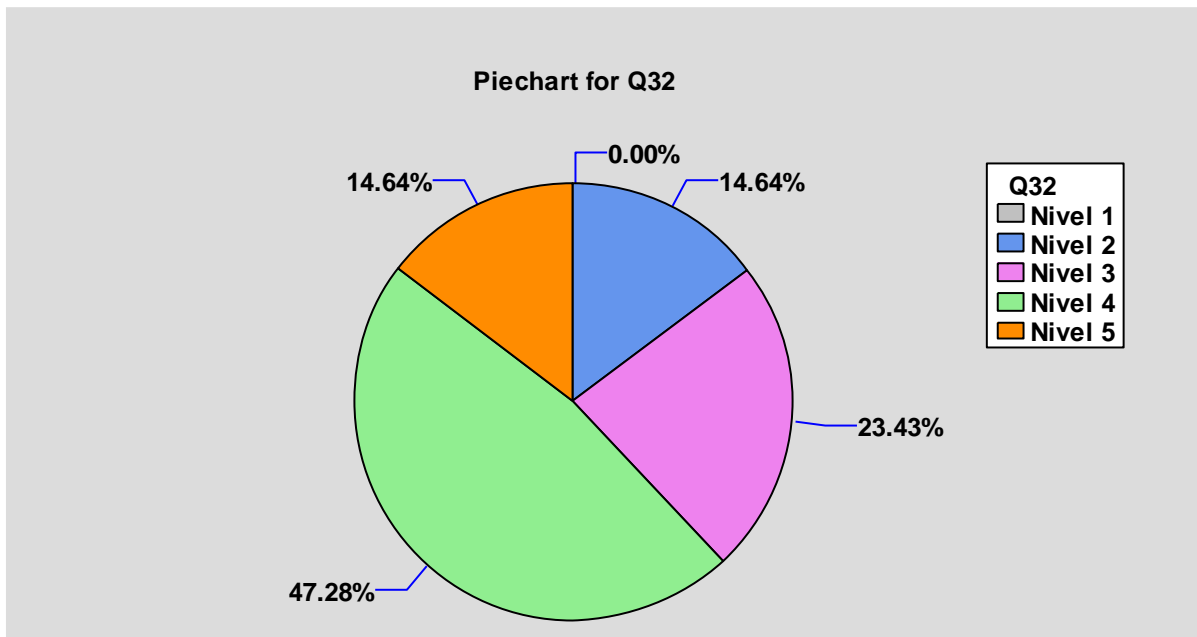
**Figura 31**

*31. No me siento a gusto con mi jefe.*



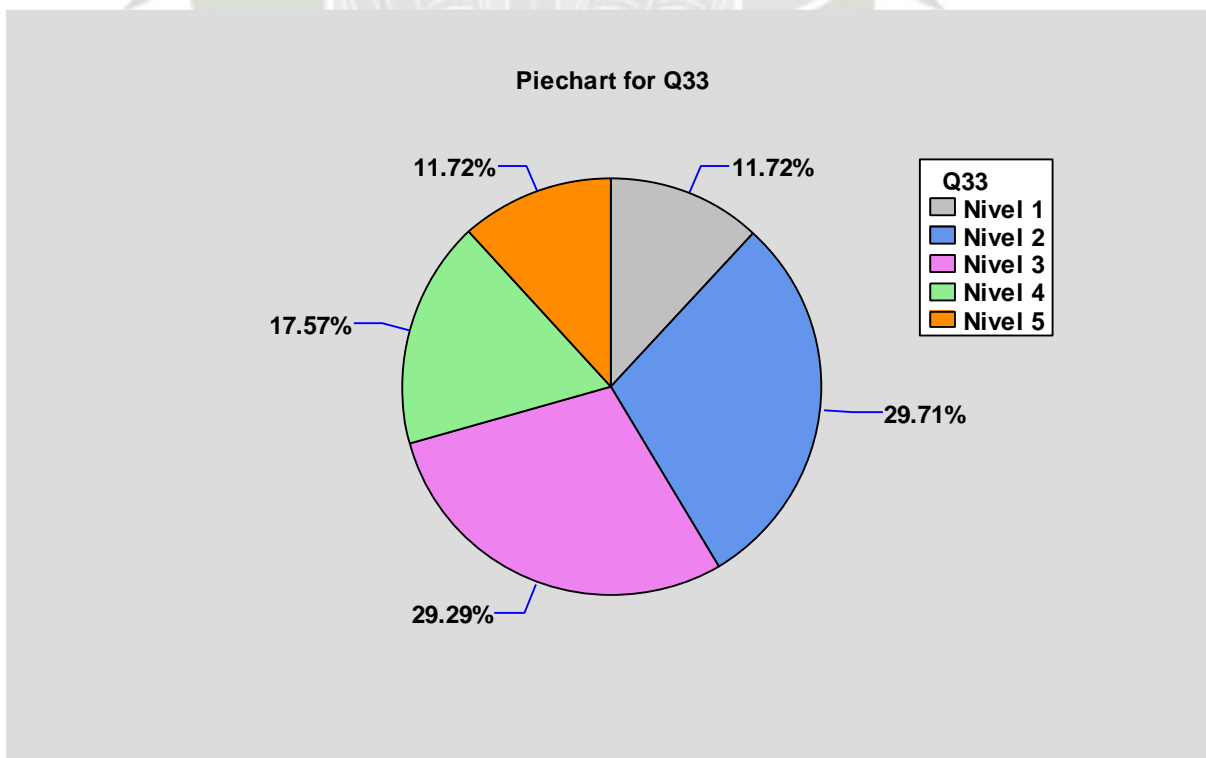
**Figura 32**

32. El ambiente en el cual me desarrollo brinda comodidades para un buen desempeño



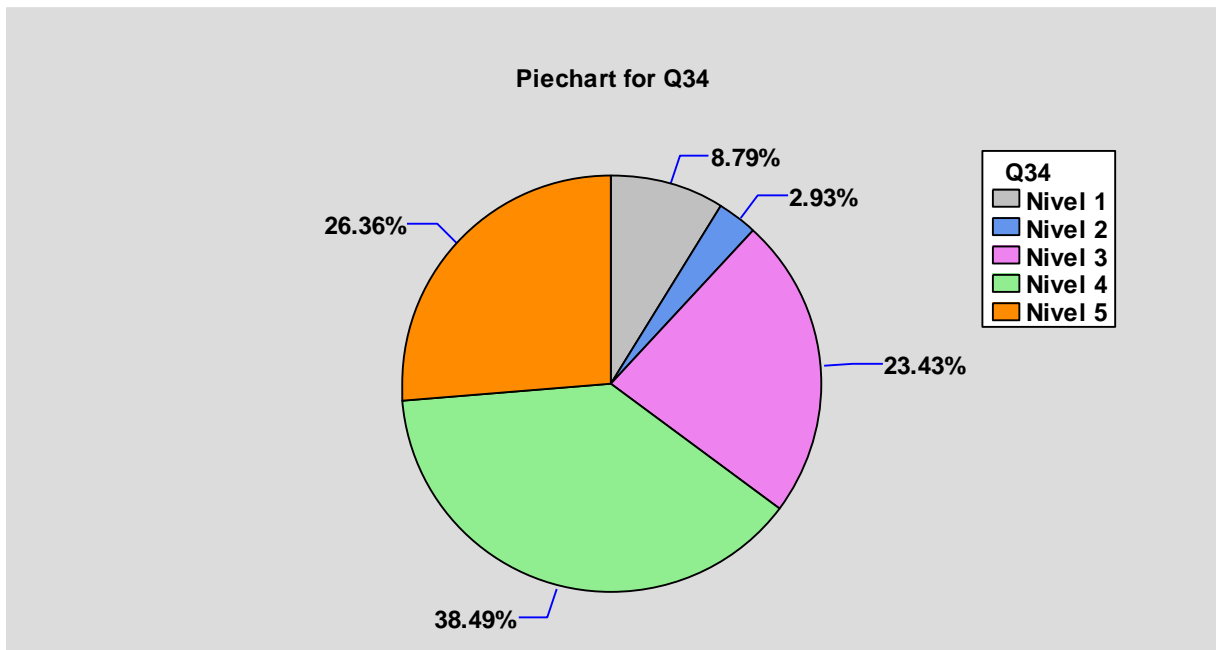
**Figura 33**

33. Trabajar más de las horas establecidas no genera reconocimiento alguno



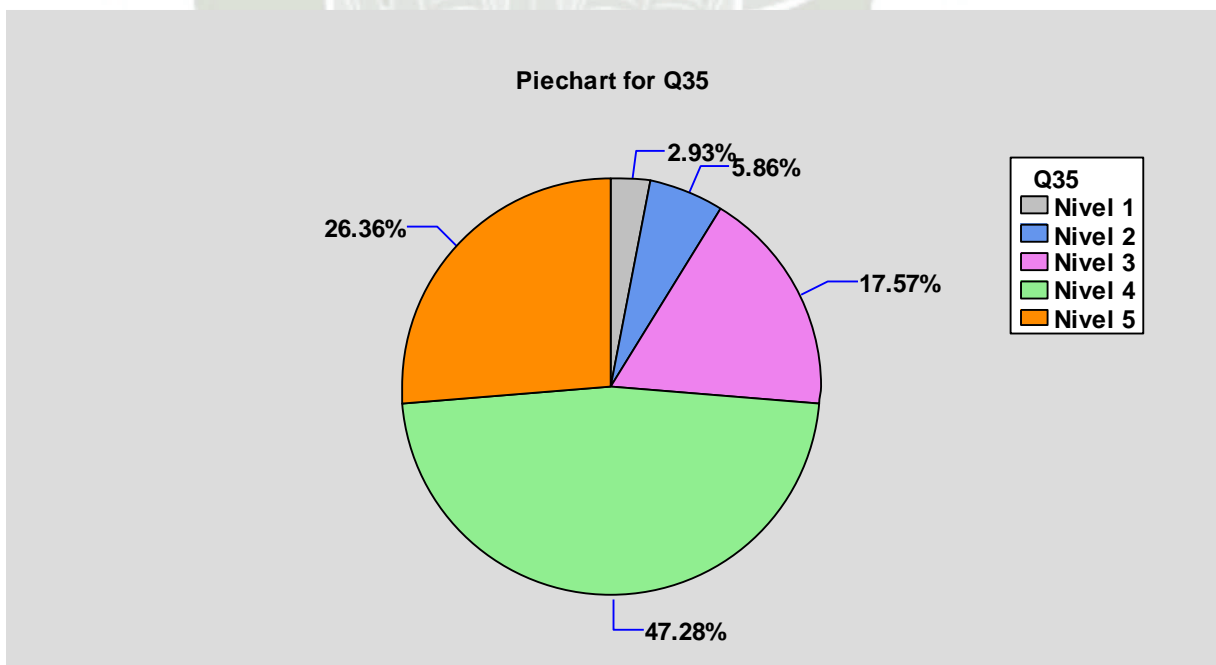
**Figura 34**

34. *Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).*



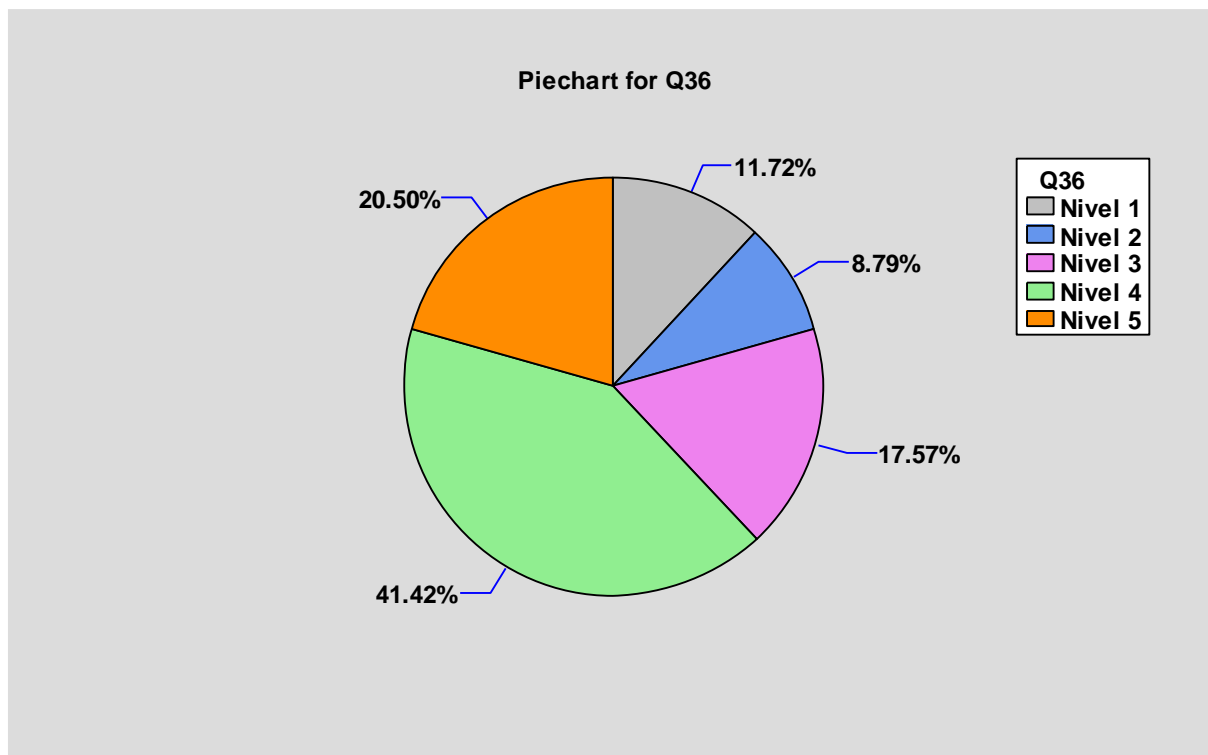
**Figura 35**

35. *Me siento complacido con la actividad que realizo*



**Figura 36**

36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.



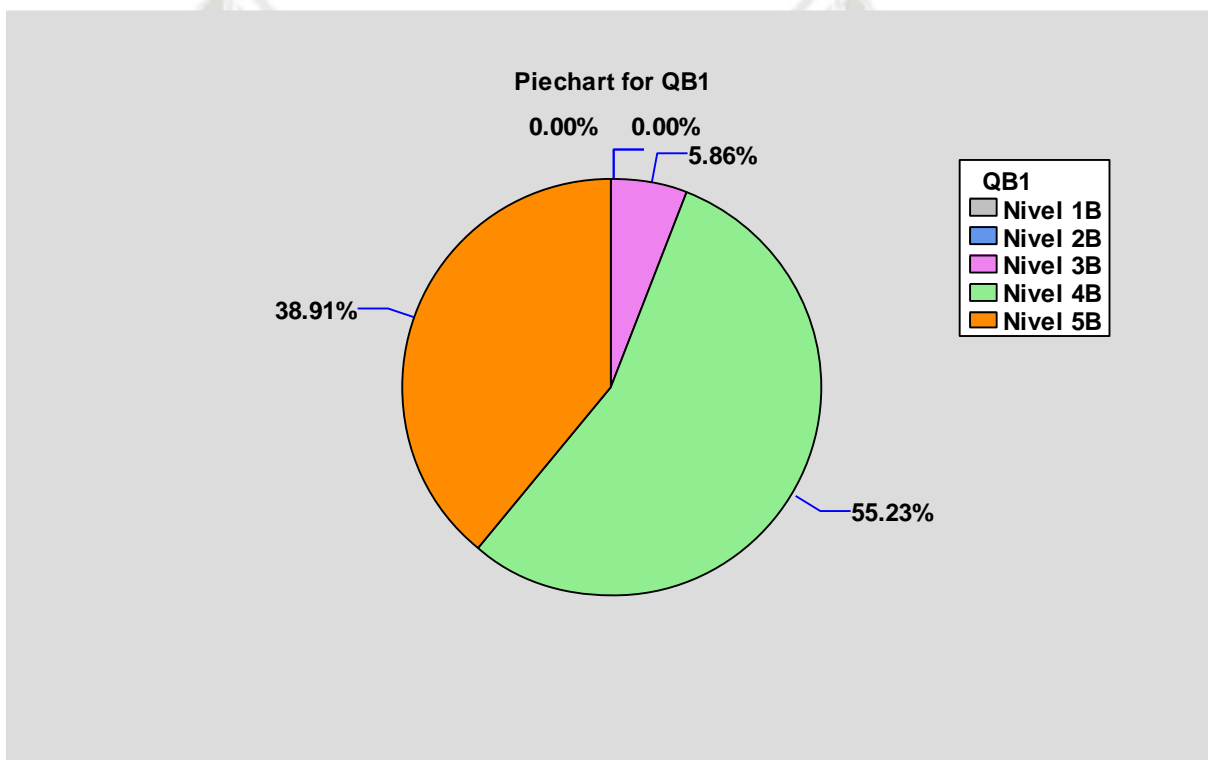
Luego de realizar la tabulación de las respuestas, se obtiene como resultado un nivel de satisfacción REGULAR, con una puntuación de 141 puntos. Por lo que se puede inferir que los trabajadores tienen una percepción de satisfacción regular - parcial en sus puestos de trabajo siendo las dimensiones con mayor conformidad o mayor puntaje, las de Desempeño de tareas y Relación con la Autoridad. Mientras que con una satisfacción regular se encuentran las dimensiones de: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales y Desarrollo Personal.

En lo que respecta a la productividad laboral, el instrumento empleado arrojó los siguientes resultados, téngase en cuenta que 5: Siempre 4: Generalmente 3: Muchas veces 2: Pocas veces 1: Nunca

¿Cuál es su operación sobre el liderazgo y la productividad interna de los trabajadores, según los ítems que se especifican?

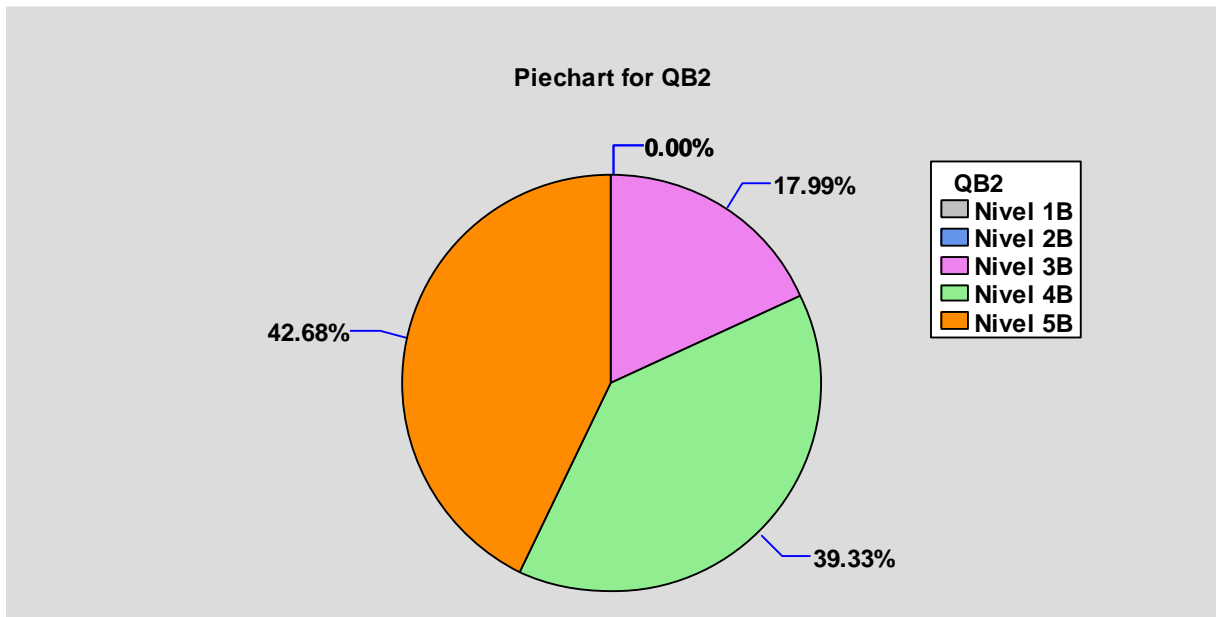
**Figura 37**

1. *Te sientes orgulloso del trabajo que realizan.*



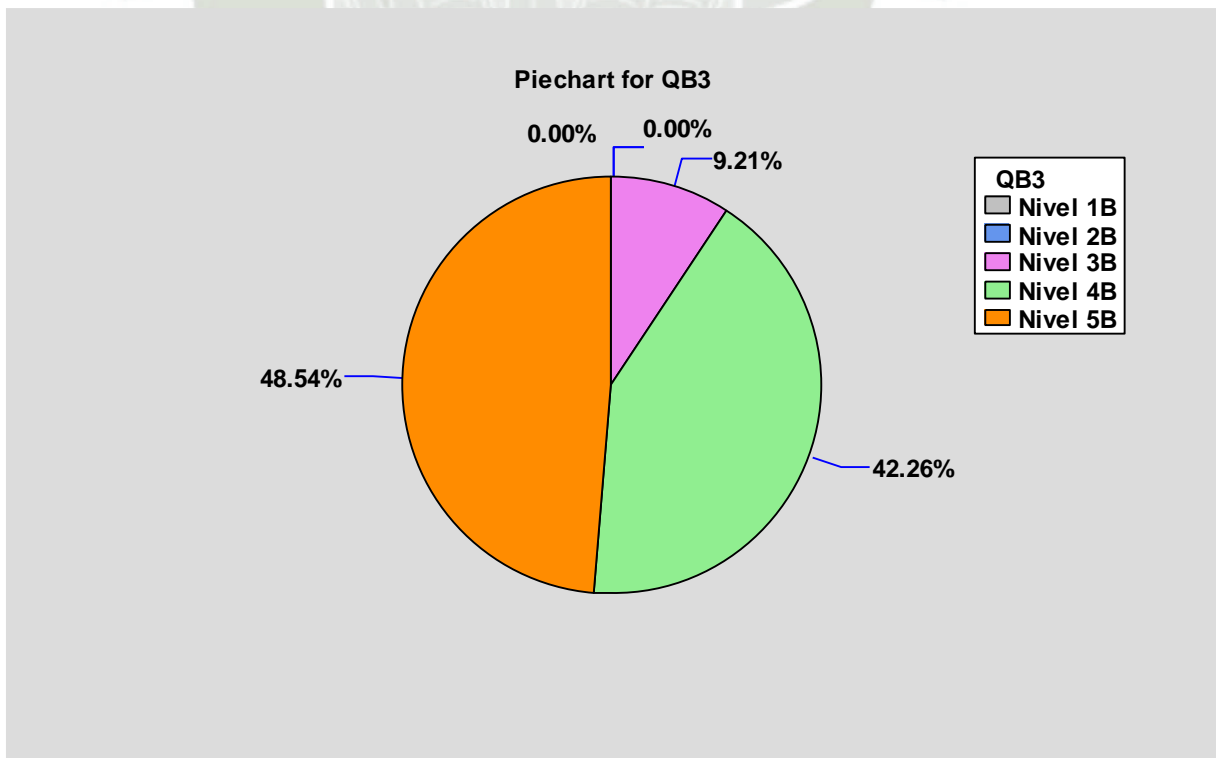
**Figura 38**

2. *Promueven el conocimiento y aplicación de los valores organizacionales*



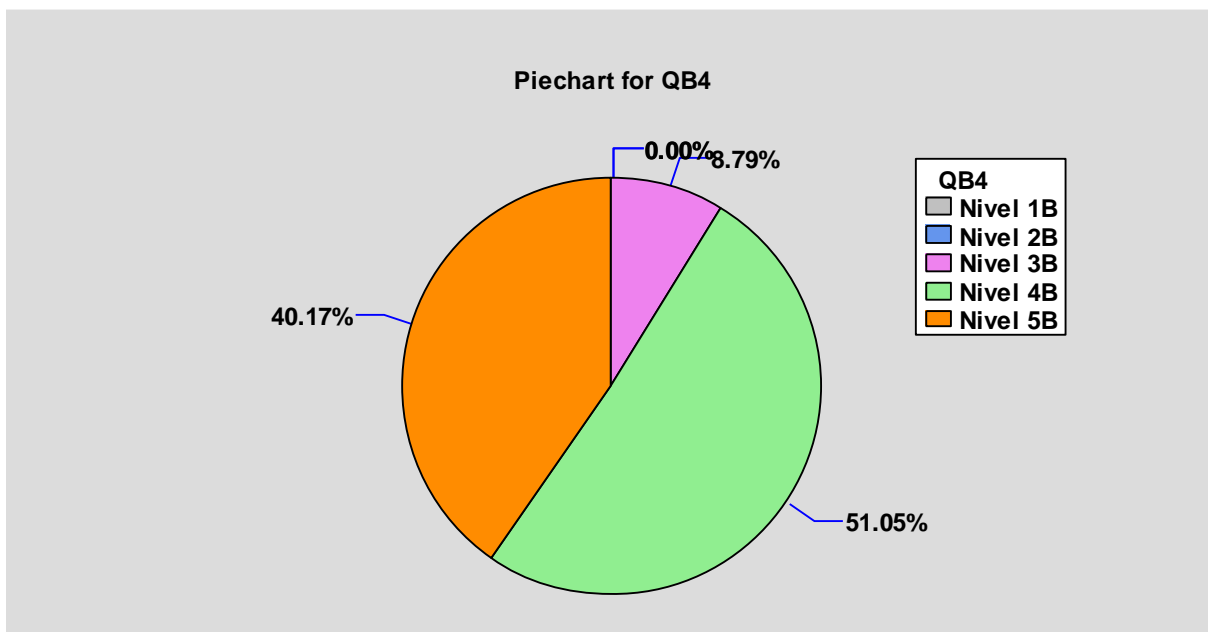
**Figura 39**

3. *Sientes compromiso personal para que la empresa cumpla con las metas establecidas*



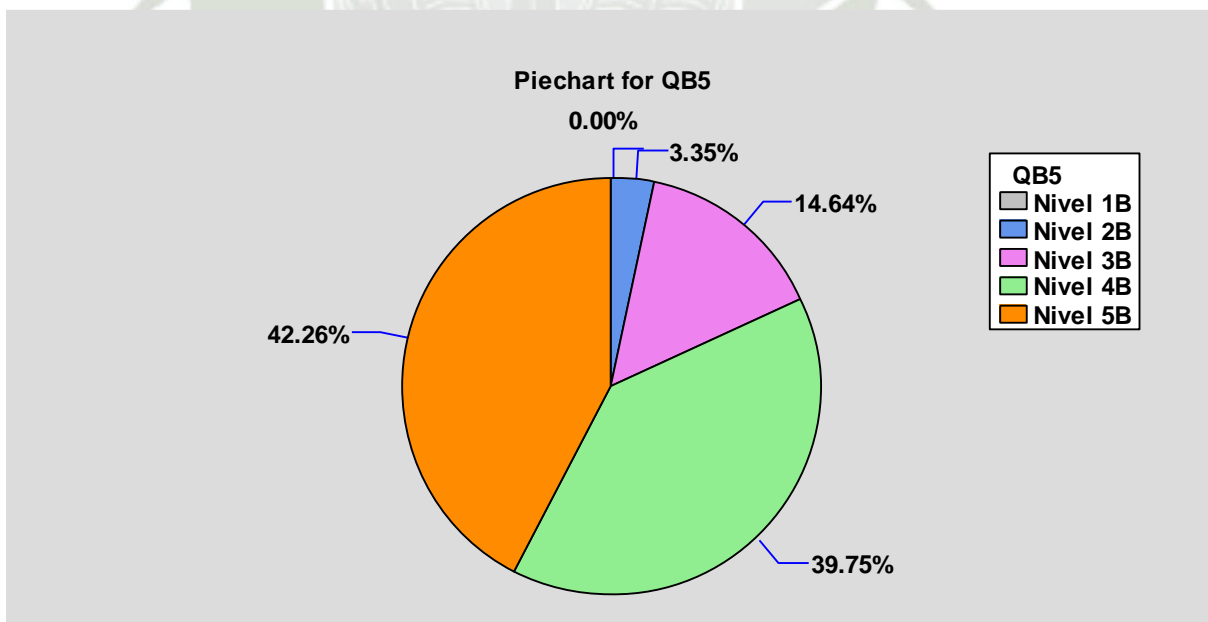
**Figura 40**

4. *Motivan constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva*



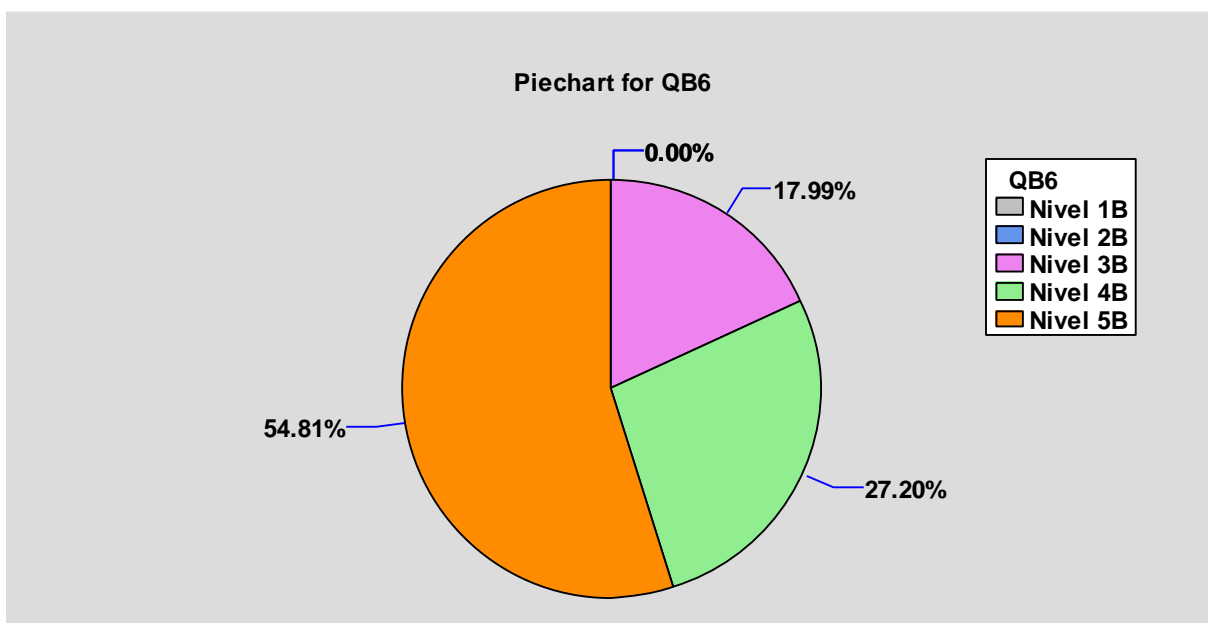
**Figura 41**

5. *Ante los cambios en la empresa, son motivados para que se comprometan y participen activamente en ésta.*



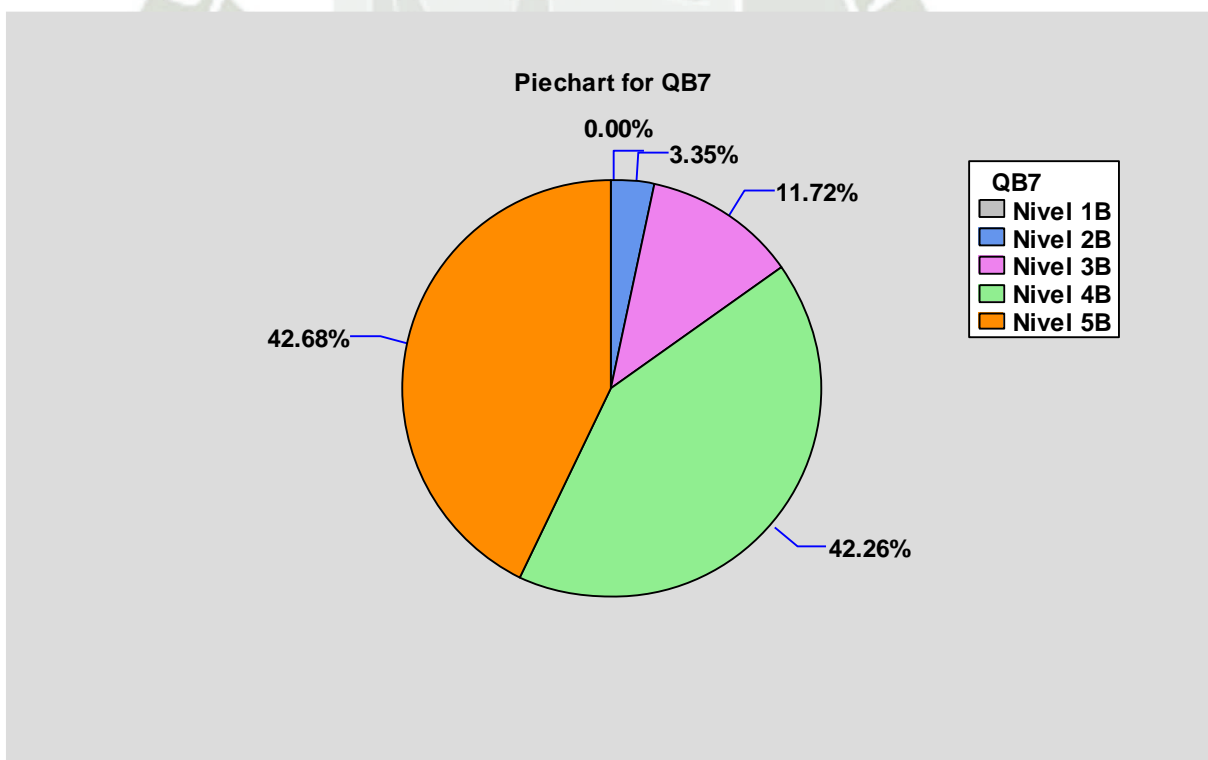
**Figura 42**

6. *Demuestran lealtad con los directivos de la empresa.*



**Figura 43**

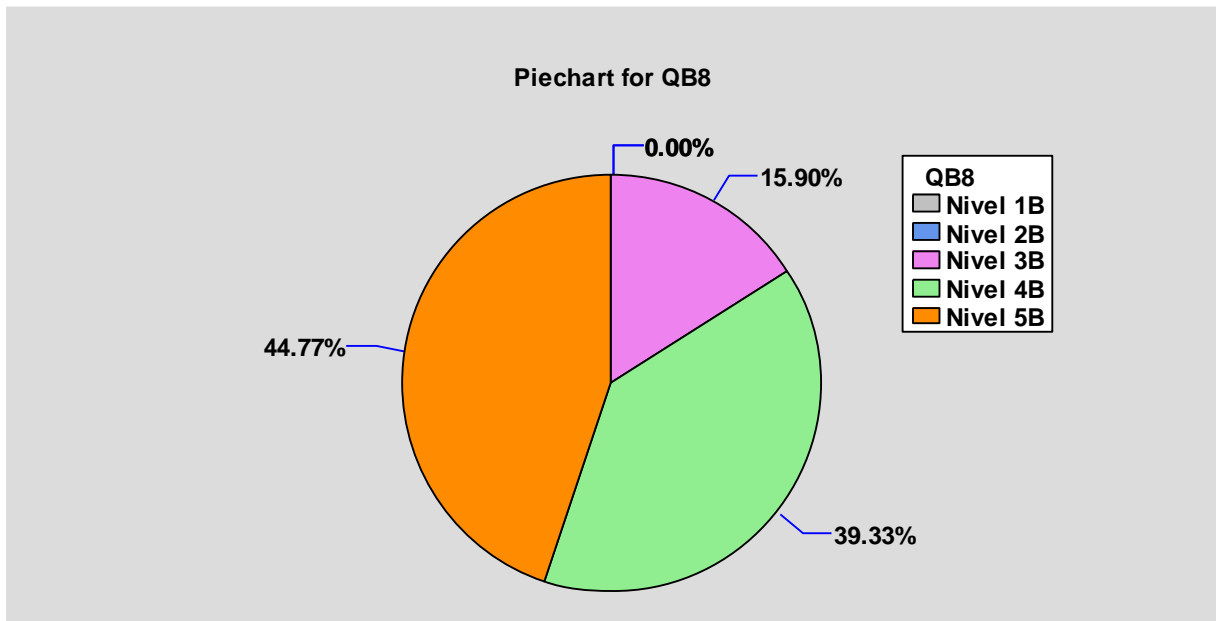
7. *Participan con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.*



¿Cuál es su apreciación sobre el talento humano en la productividad interna de los trabajadores, según los ítems que se especifican? \*

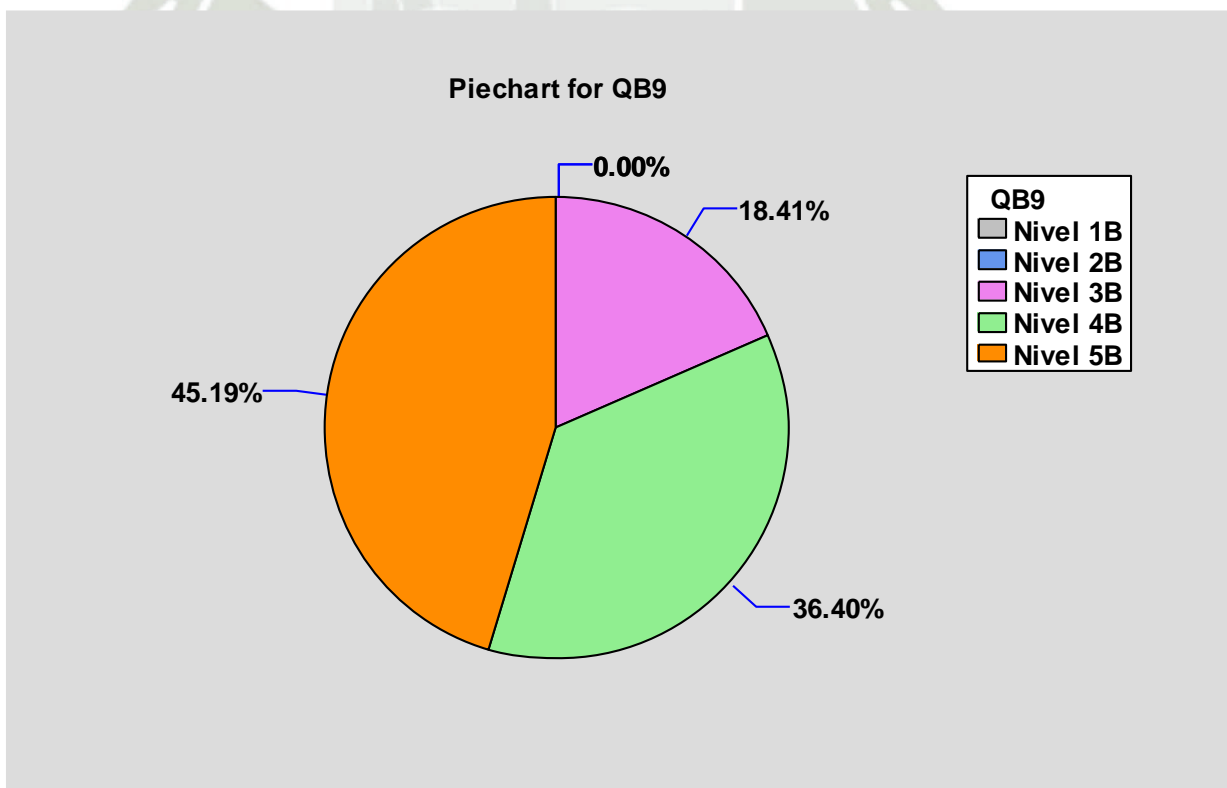
**Figura 44**

8. *Mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.*



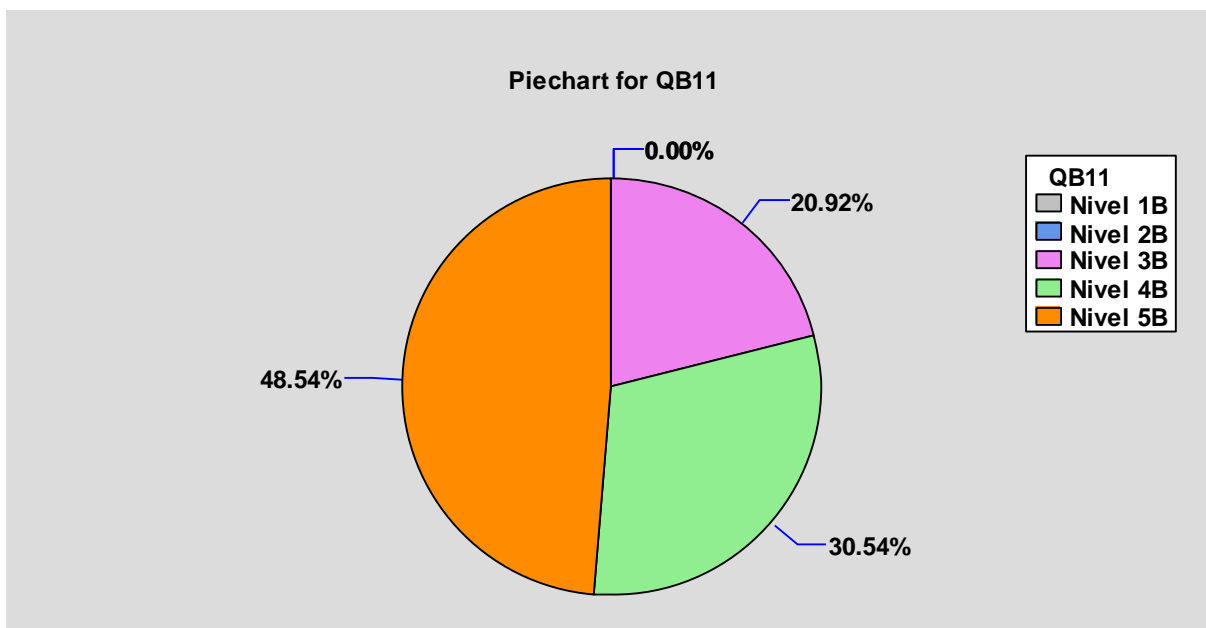
**Figura 45**

9. *Brindan más tiempo de lo requerido, aunque no se le solicite*



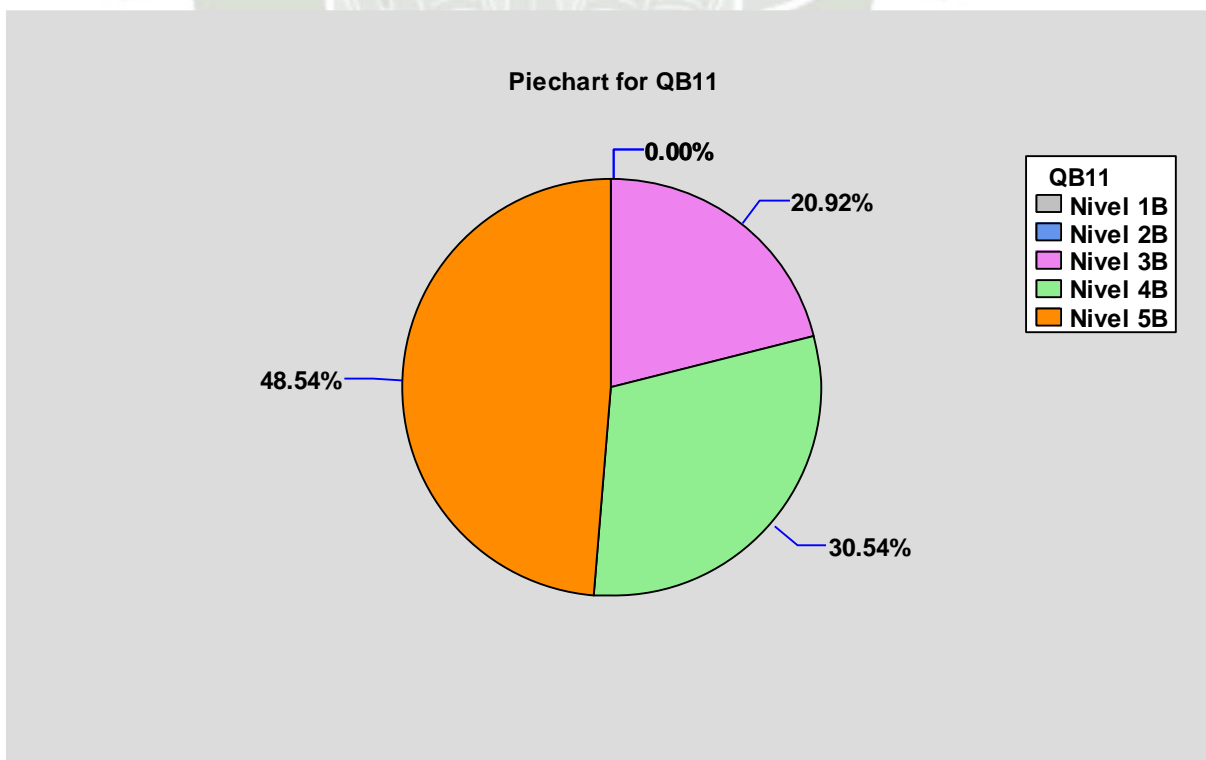
**Figura 46**

*10. Los valores de la organización están acordes a los suyos.*



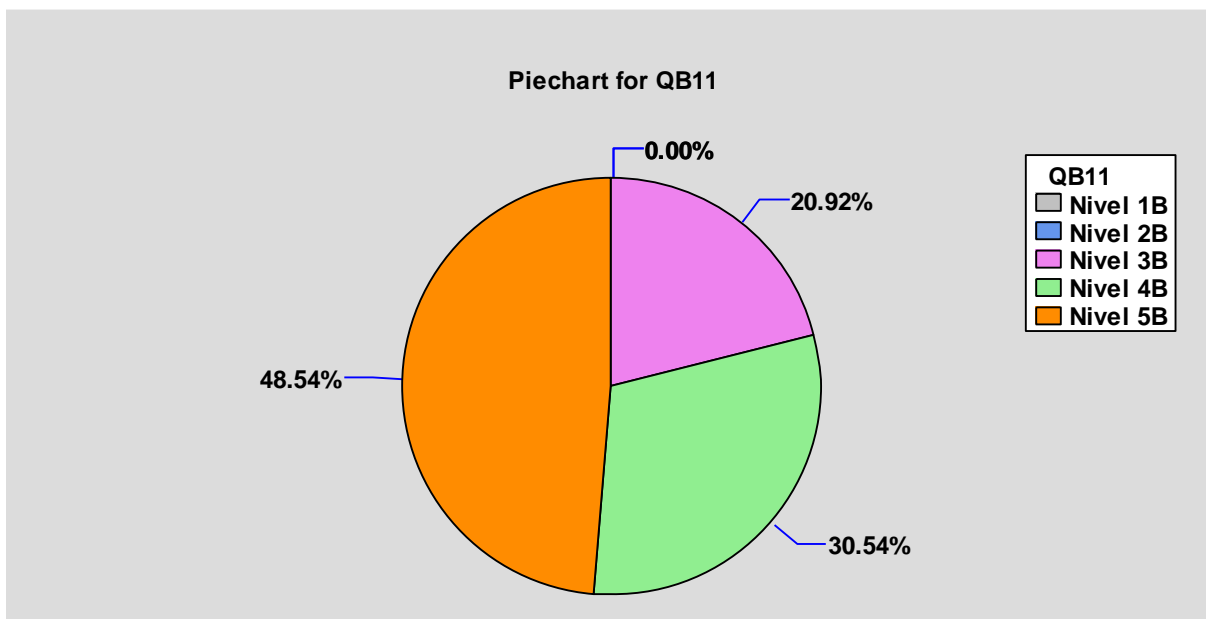
**Figura 47**

*11. Se sienten identificados con las funciones que tienen a su cargo.*



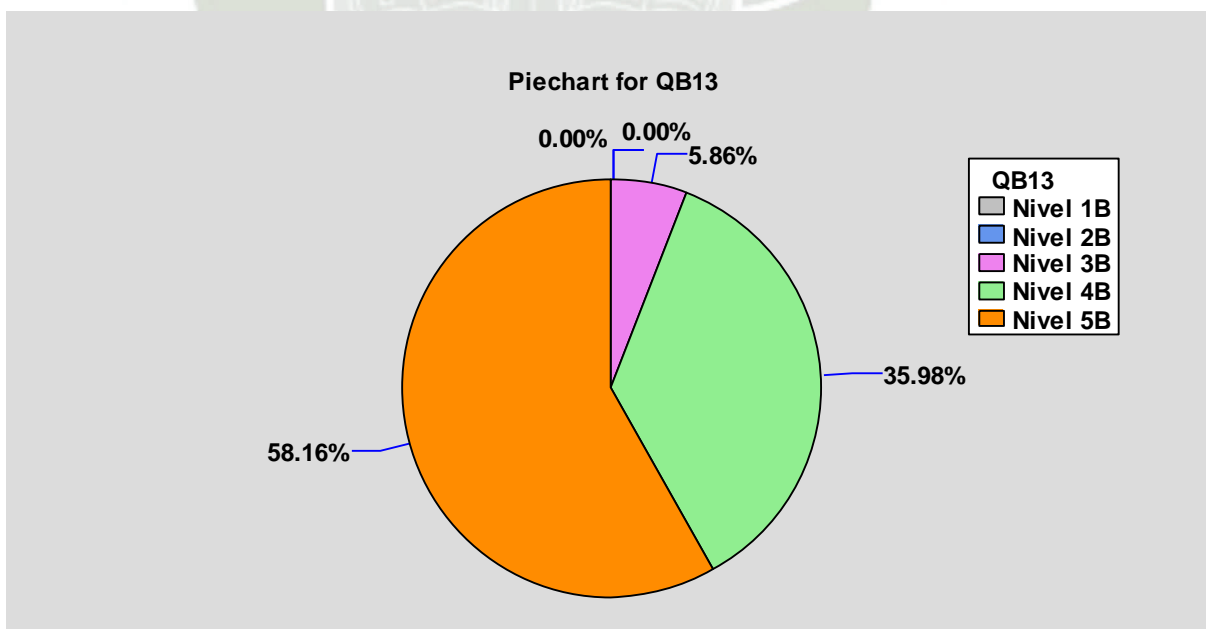
**Figura 48**

*12. Se sienten productivo cuando realizan su trabajo.*



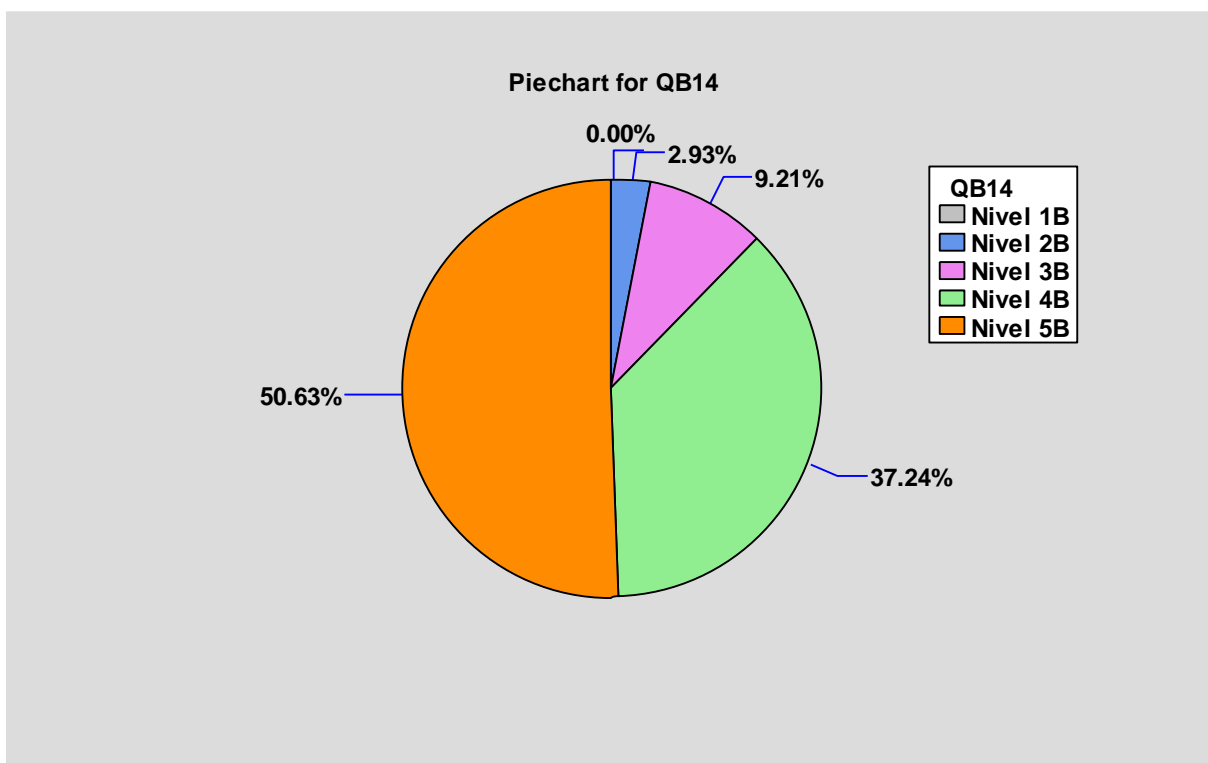
**Figura 49**

*13. Solo faltan a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.*



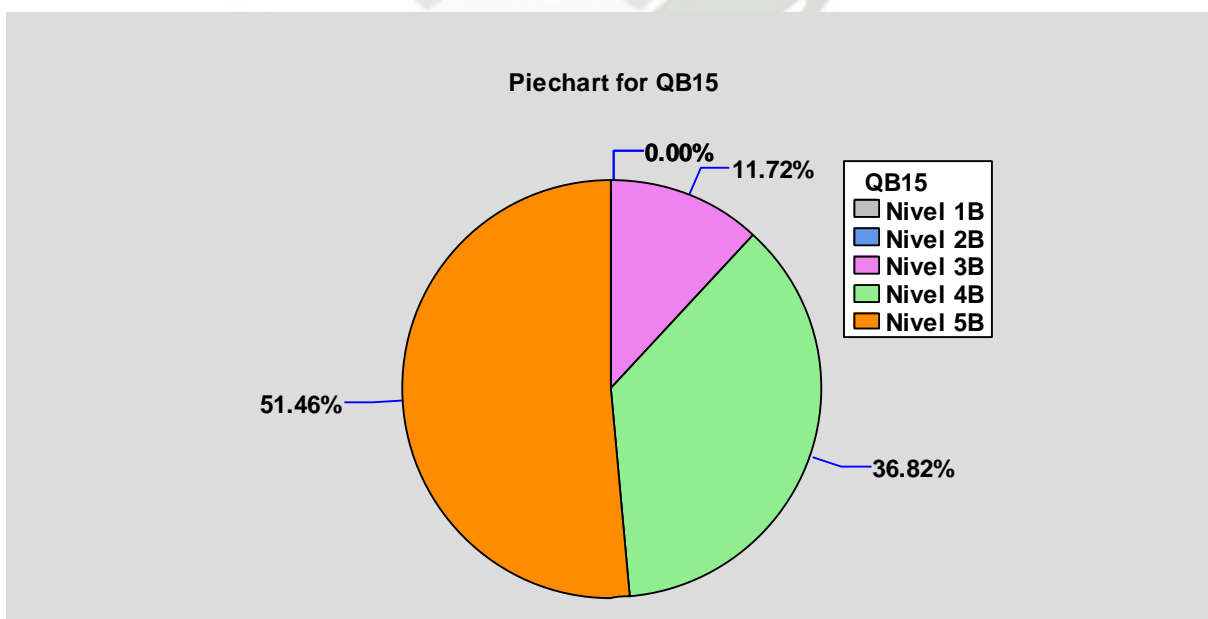
**Figura 50**

*14. Les gusta participar en actividades en grupo.*



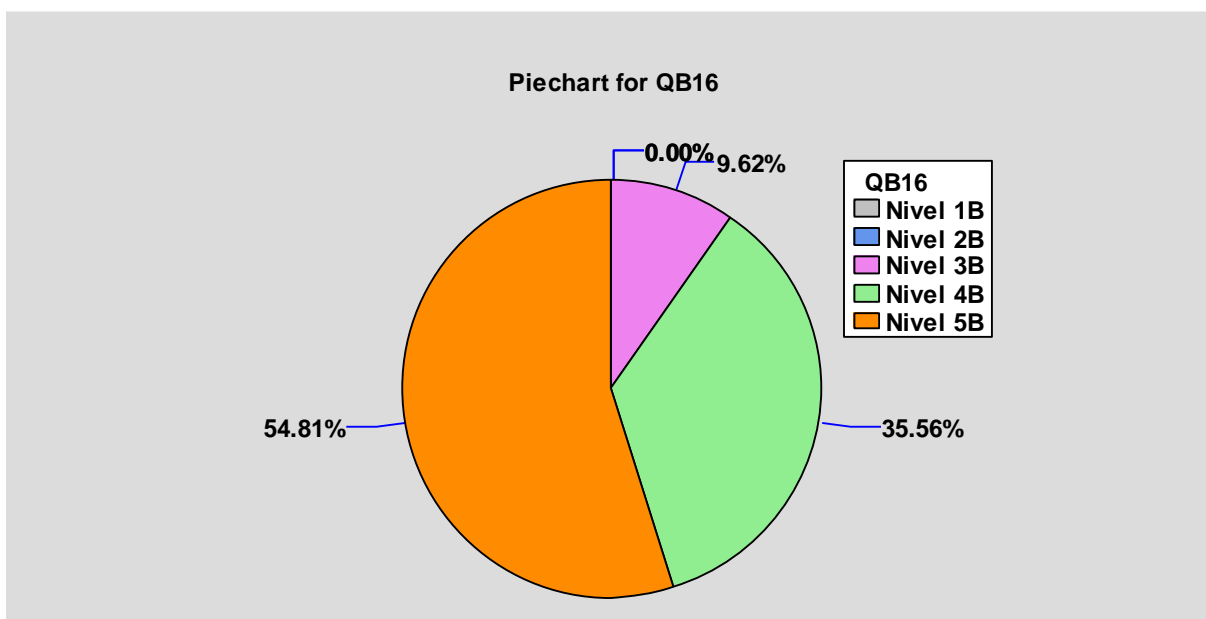
**Figura 51**

*15. En ausencia de su inmediato superior asumen la responsabilidad,*



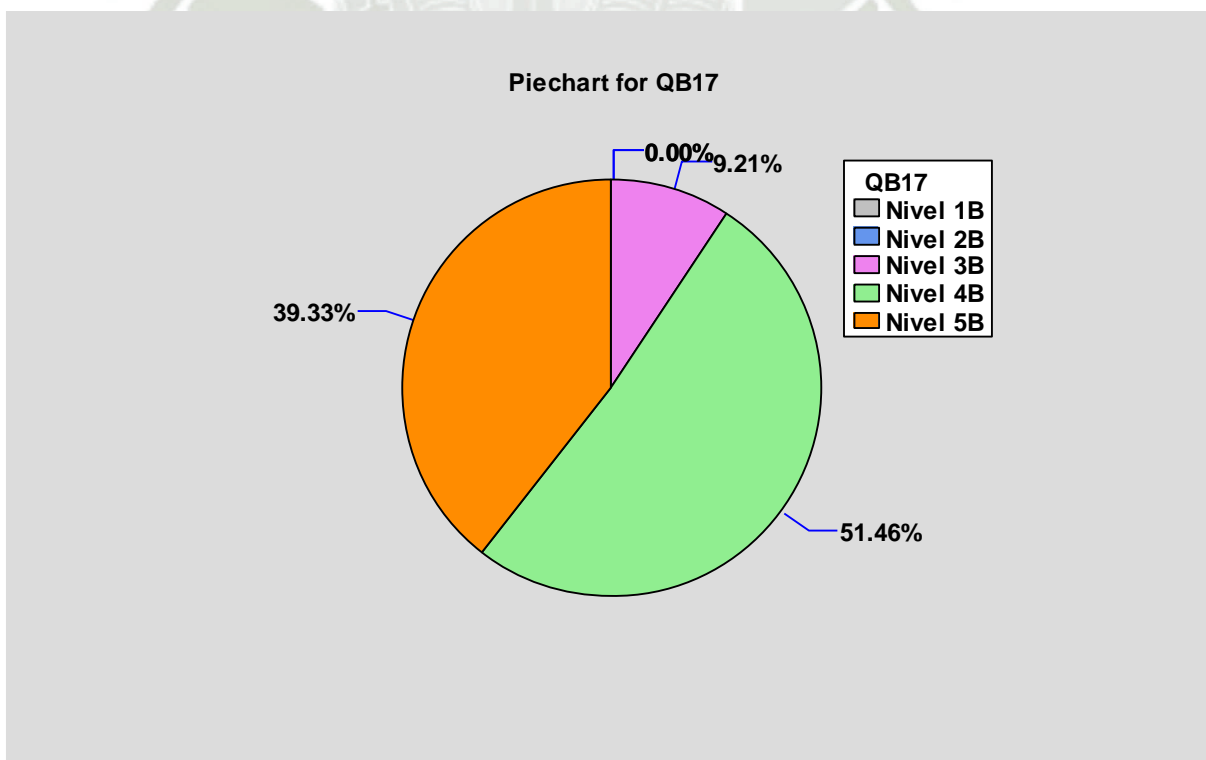
**Figura 52**

16. Poseen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.



**Figura 53**

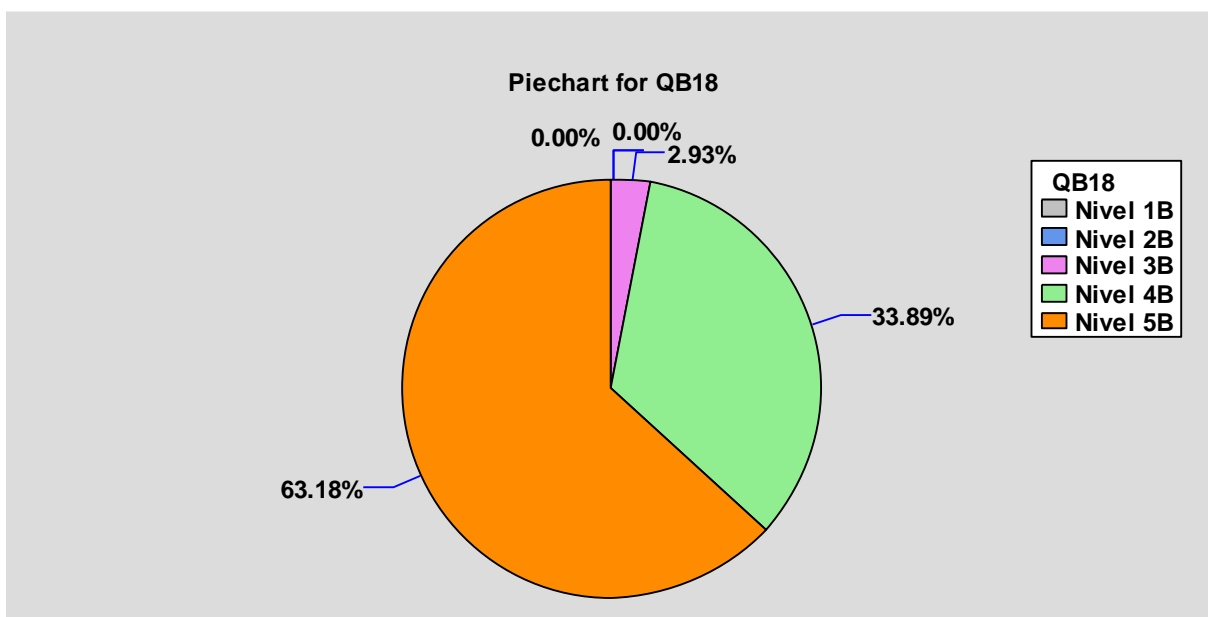
17. Se preocupan por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación



¿Cuál es su apreciación sobre el método de trabajo en la productividad interna de los trabajadores, según los ítems que se especifican? \*

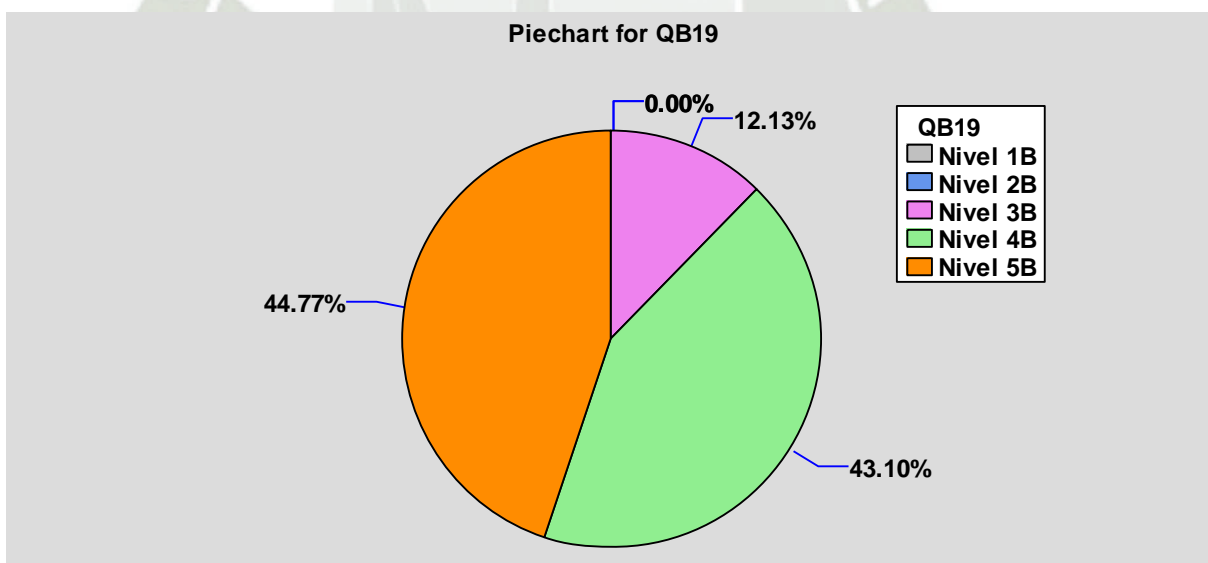
**Figura 54**

*18. Conocen los objetivos de su puesto de trabajo para la empresa*



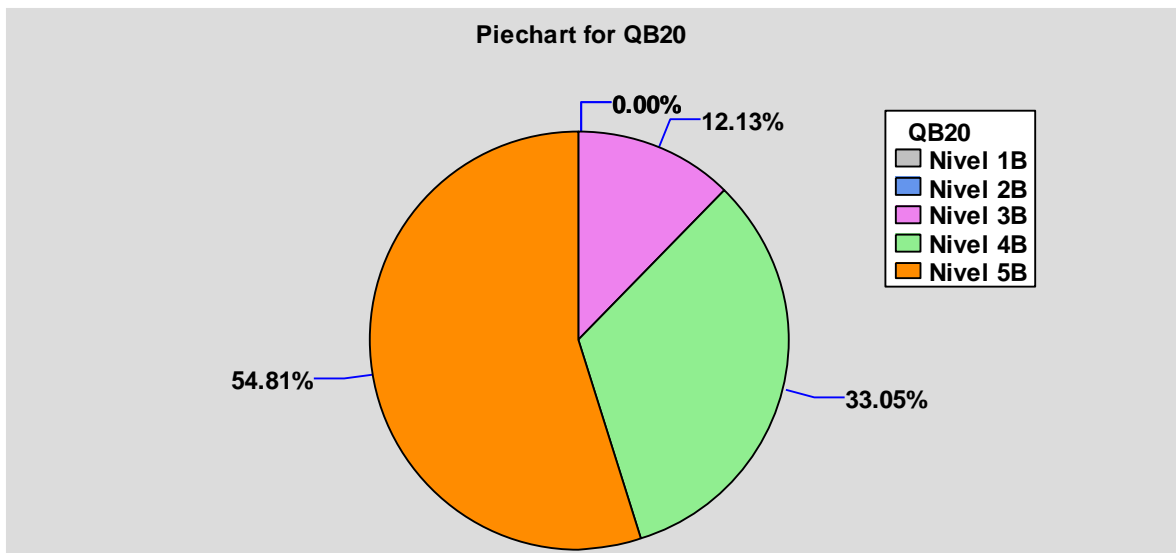
**Figura 55**

*19. Conocen la importancia de su trabajo para la empresa.*



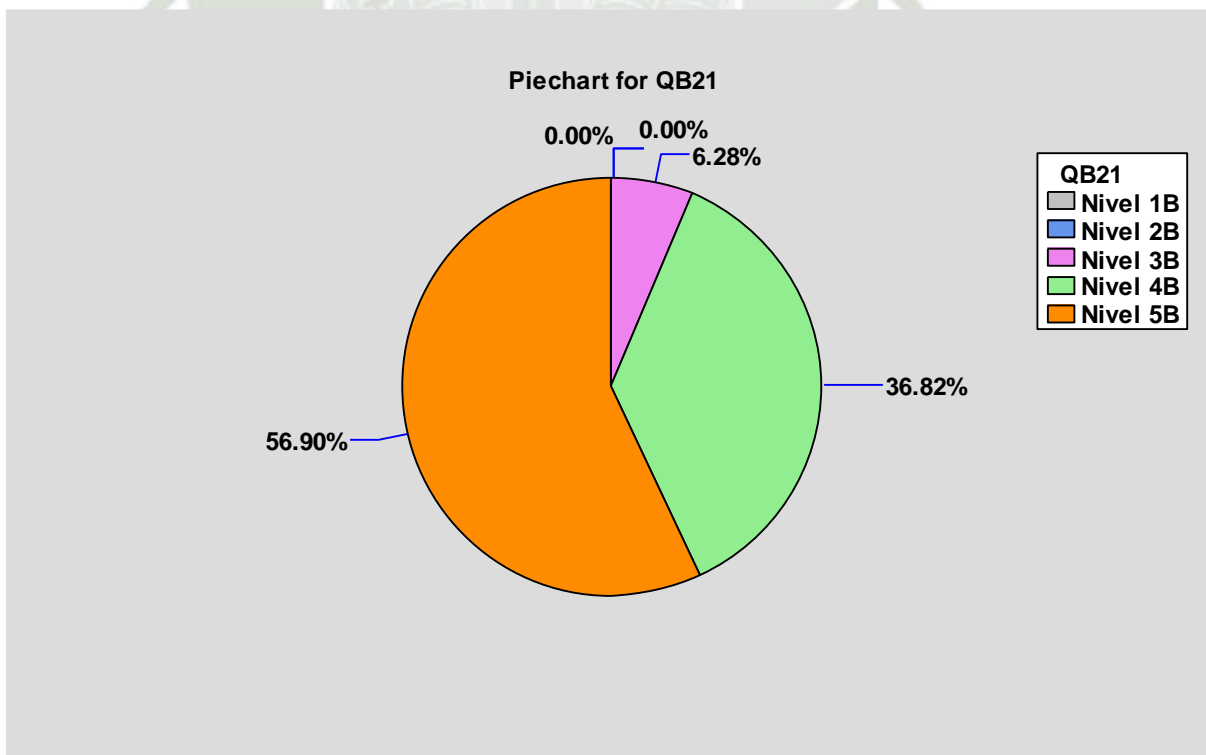
**Figura 56**

20. *Se sienten satisfechos con el trabajo que realizan ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos empresariales.*



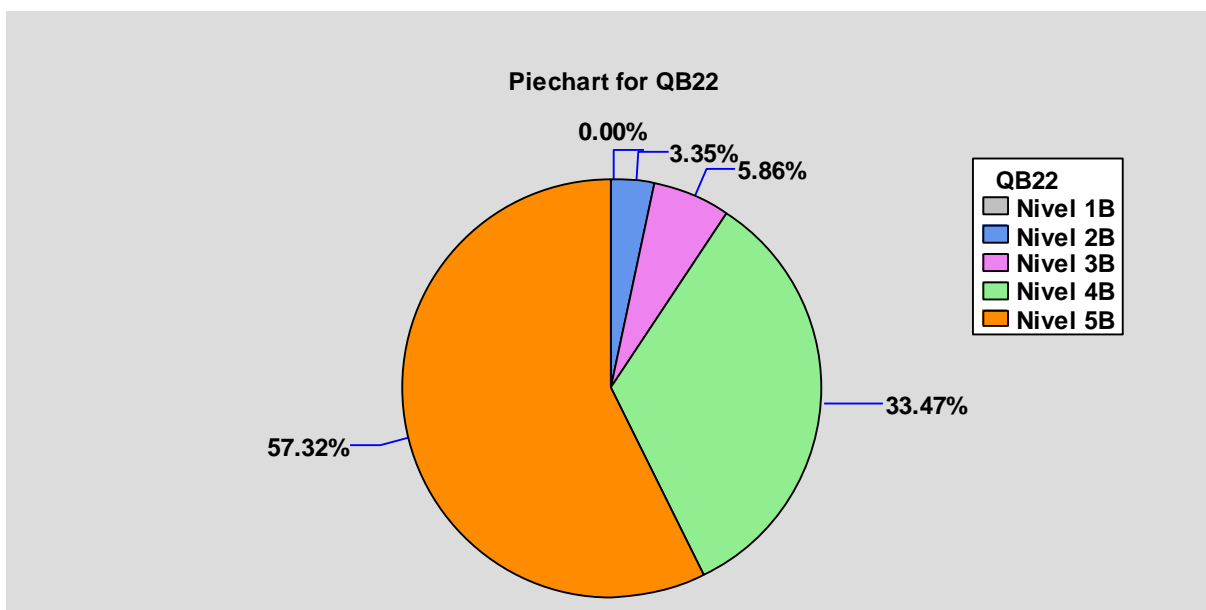
**Figura 57**

21. *Se sienten productivo cuando realizan su trabajo.*



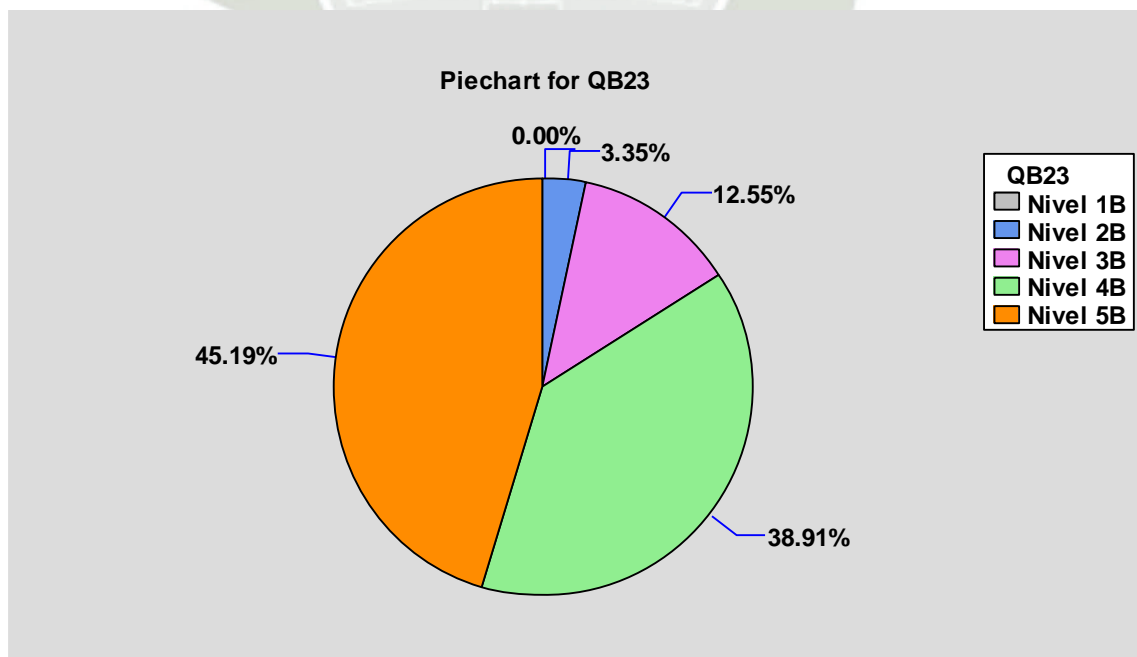
**Figura 58**

22. *Mantienen el control físico y administrativo sobre el material, equipo y en seres bajo su responsabilidad.*



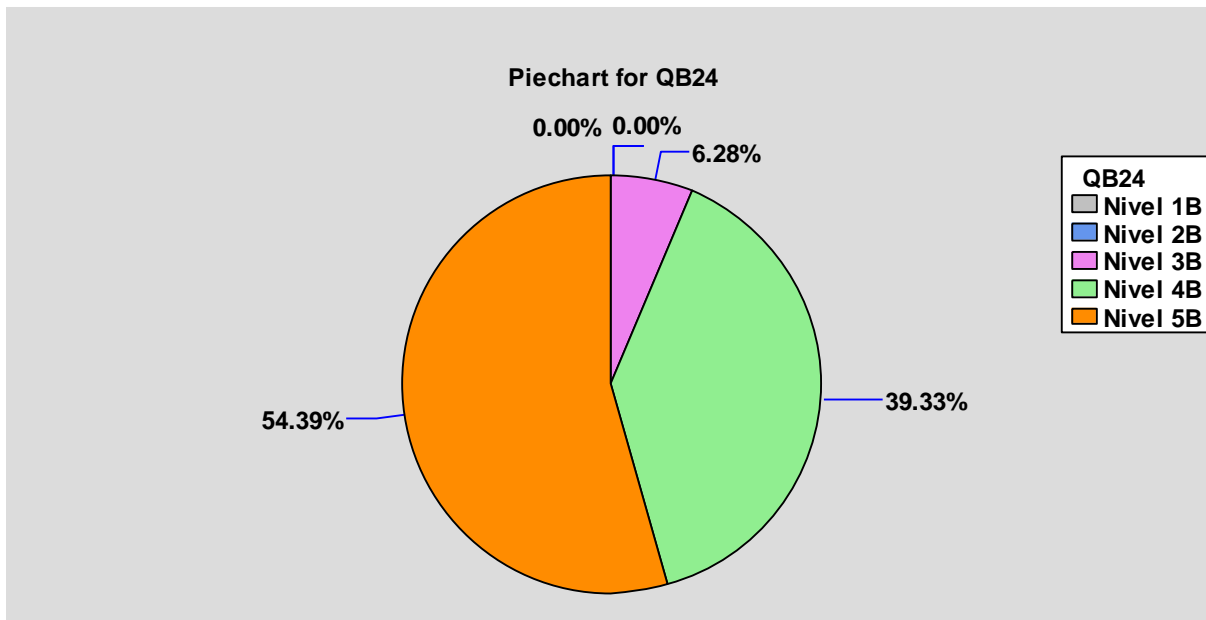
**Figura 59**

23. *Son puntuales con la entrega de trabajos que se les asigna.*



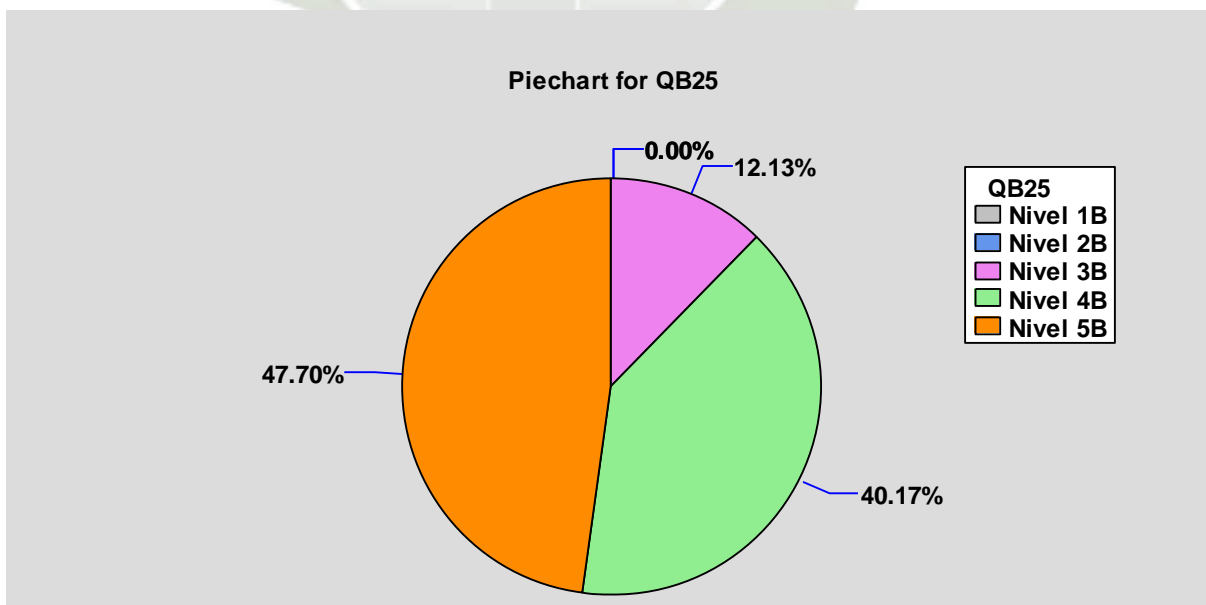
**Figura 60**

24. Aplican sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.



**Figura 61**

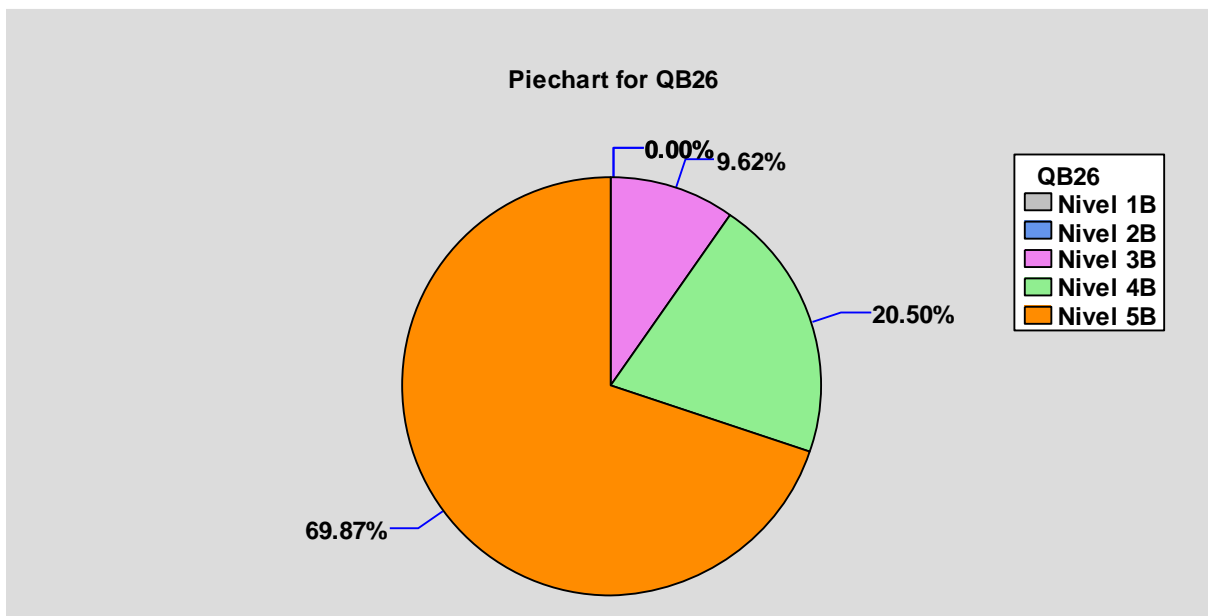
25. Efectúan aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su empresa.



¿Cuál es su apreciación sobre el entorno productividad interna de los trabajadores, según los ítems que se especifican? \*

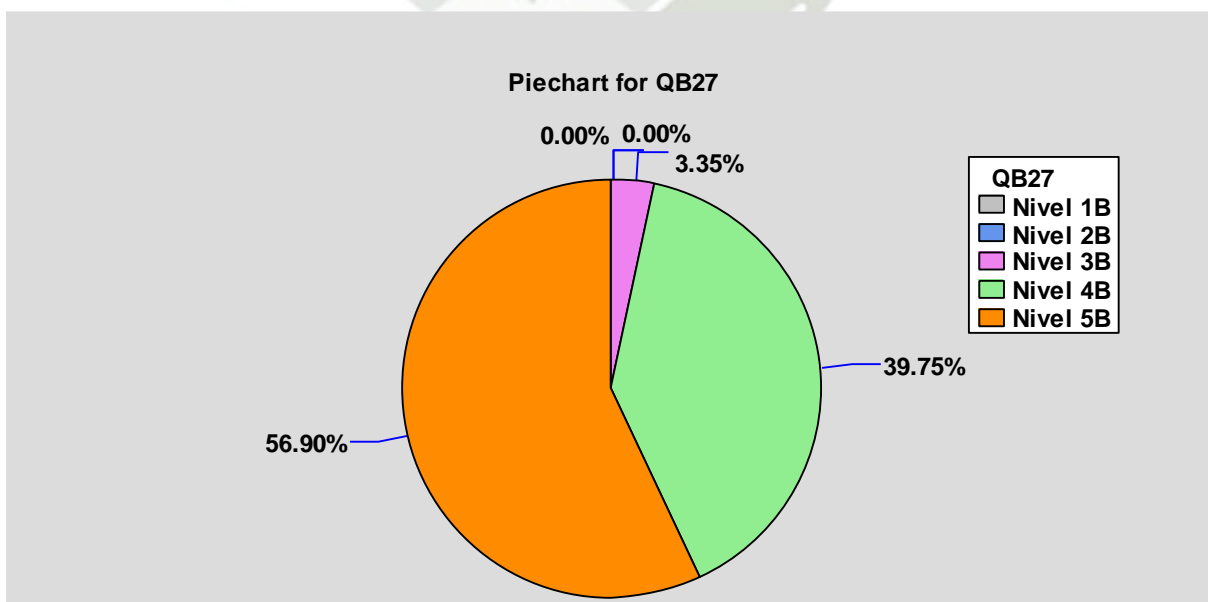
**Figura 62**

26. Se identifican con la misión y visión de la empresa.



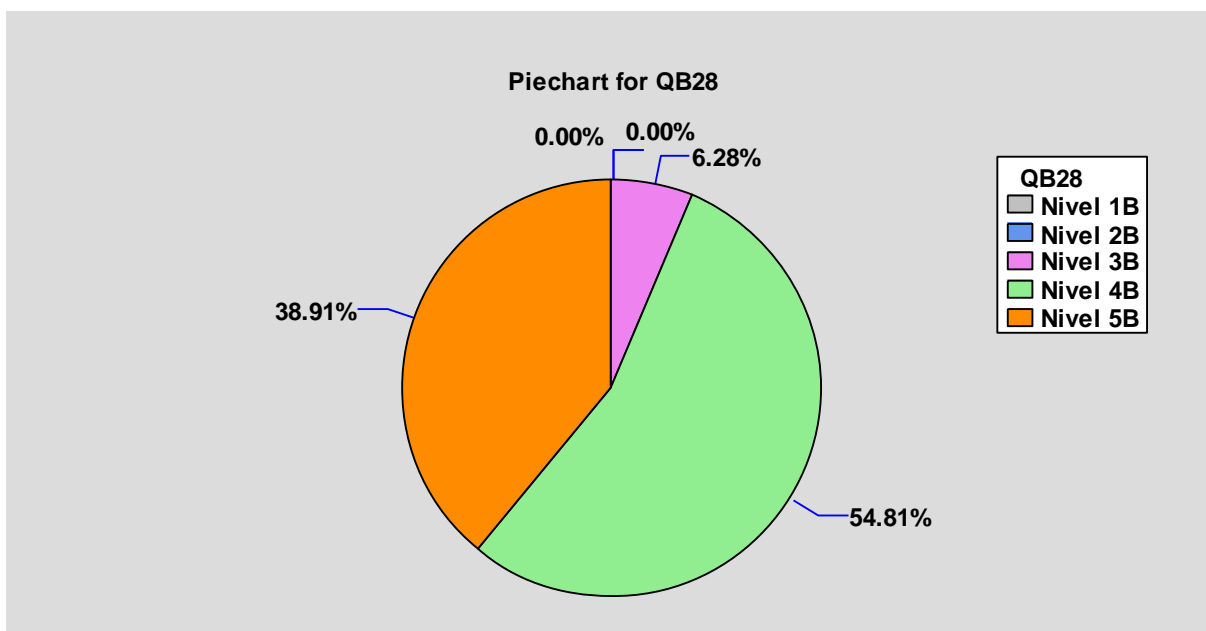
**Figura 63**

27. La relación con sus compañeros y jefes es agradable.



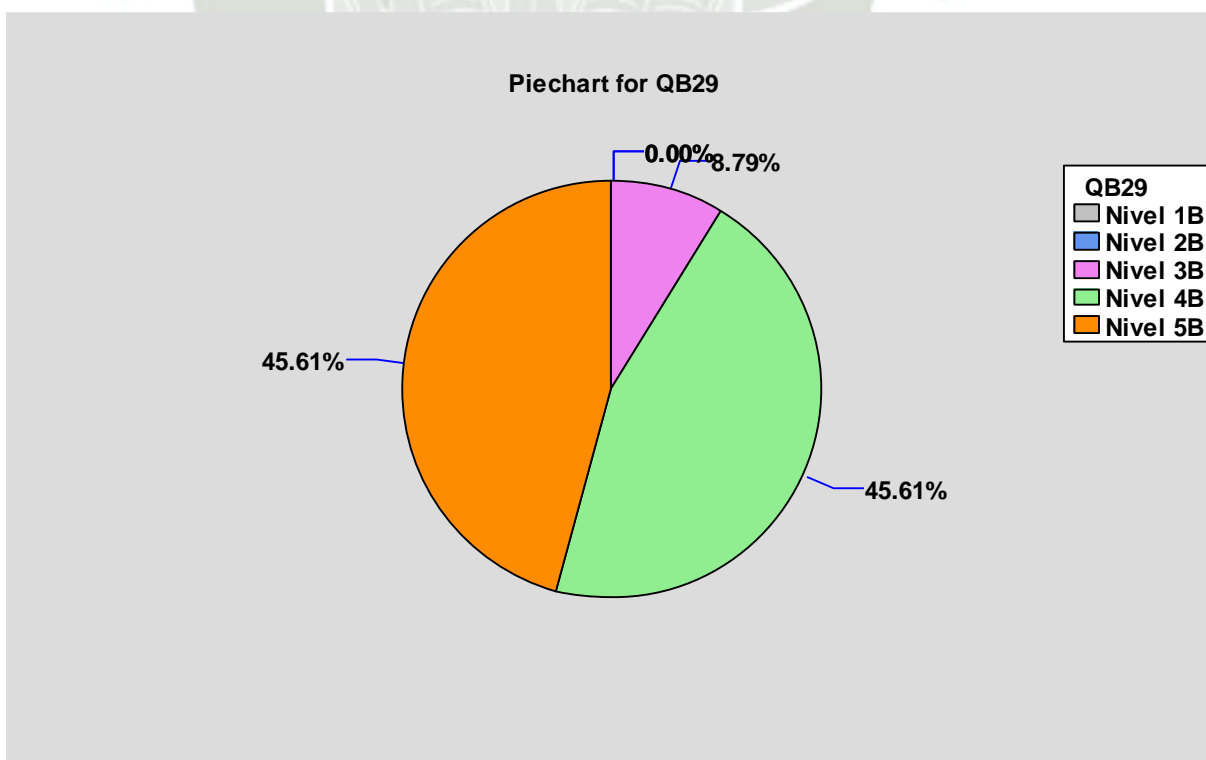
**Figura 64**

28. *El clima laboral que se maneja en la empresa es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones.*



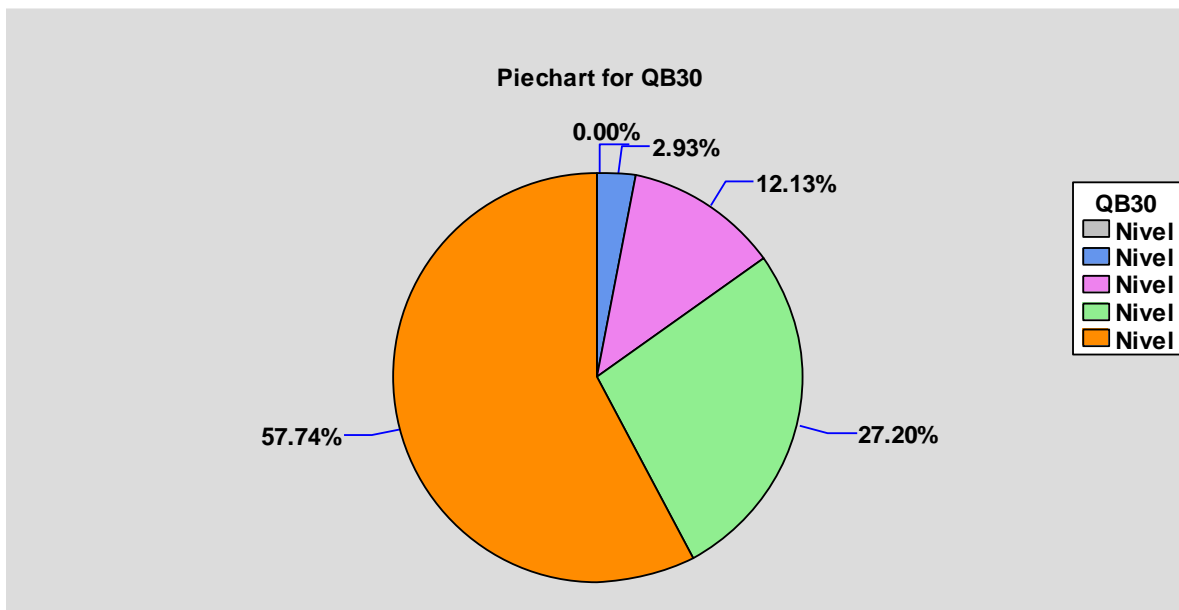
**Figura 65**

29. *Mantienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.*



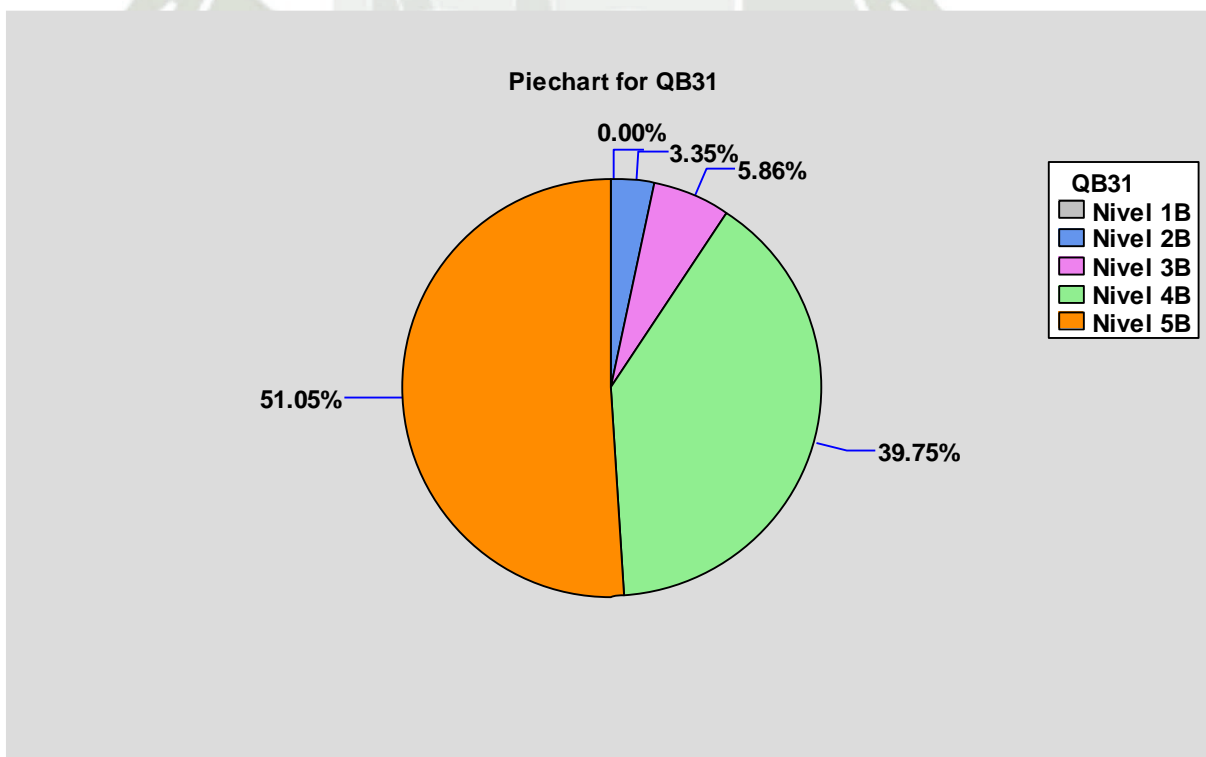
**Figura 66**

30. *Mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.*



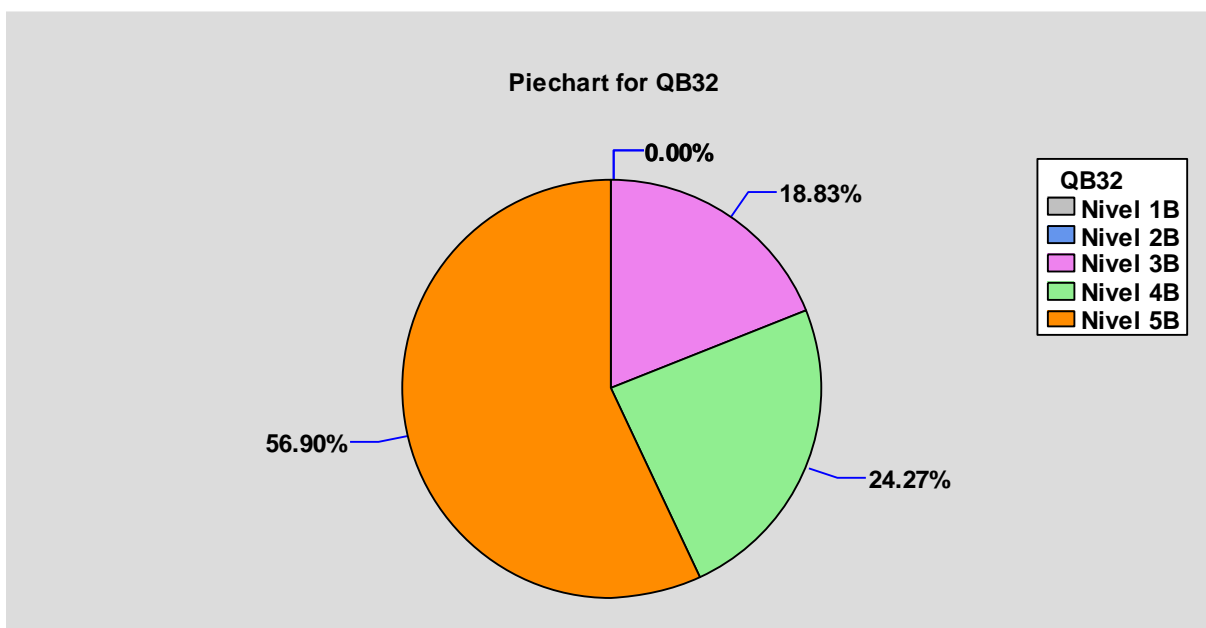
**Figura 67**

31. *Cumplen con los procedimientos administrativas establecidos en la empresa.*



**Figura 68**

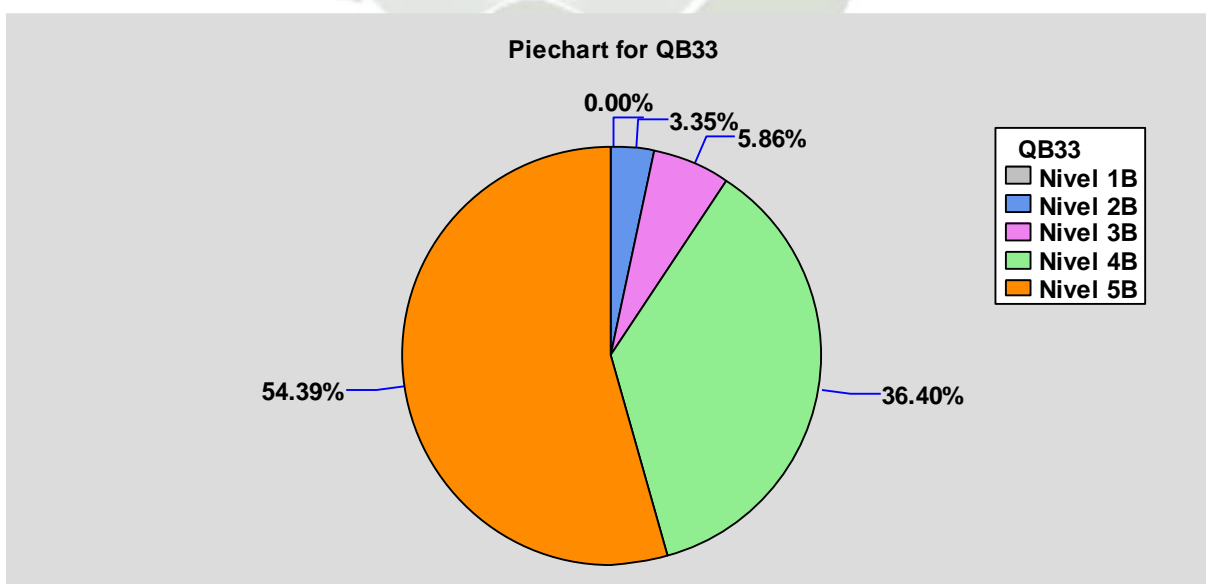
32. Consultan e investigan manuales que tengan relación con su trabajo.



¿Cuál es su apreciación sobre la política en la productividad externa de los trabajadores, según los ítems que se especifican?

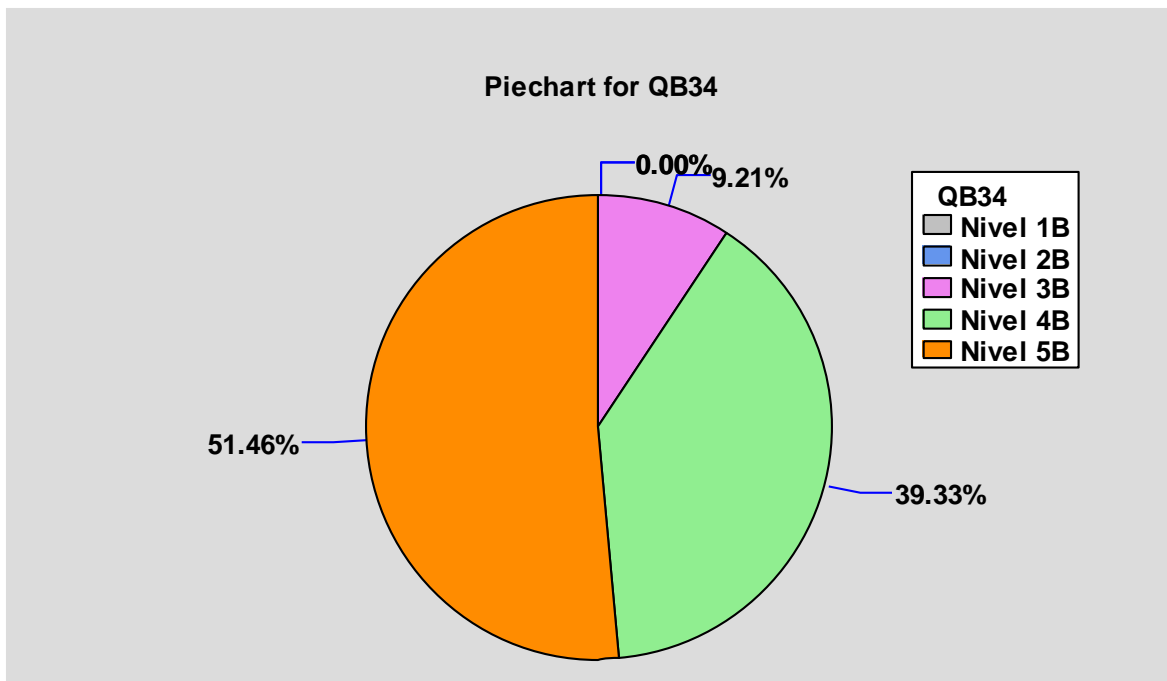
**Figura 69**

33. Se les brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones.



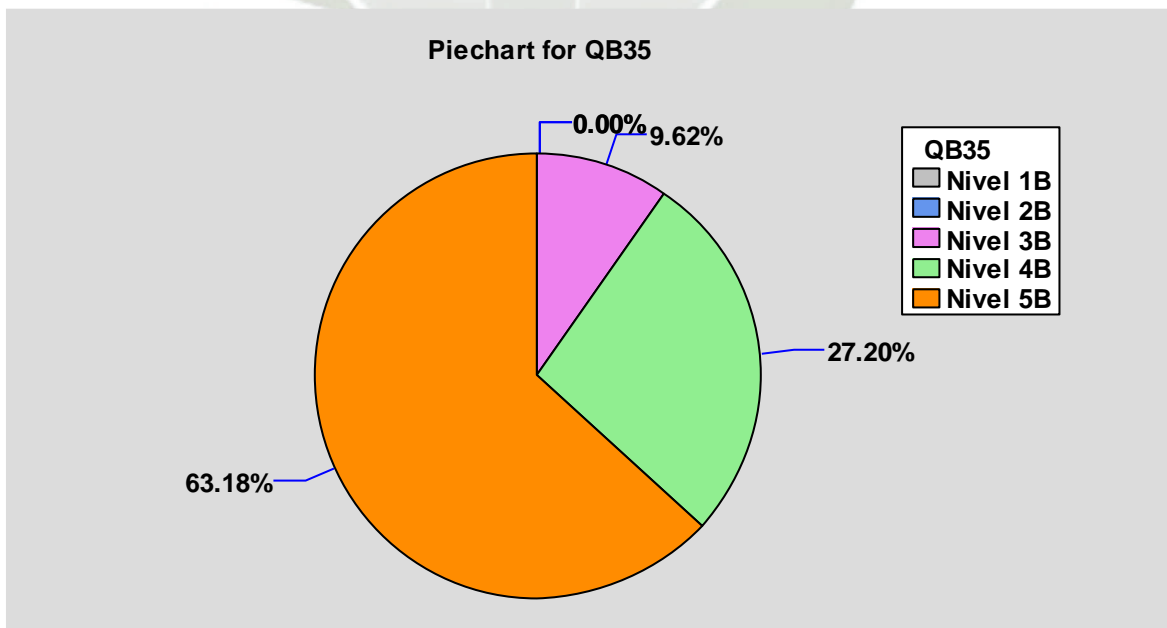
**Figura 70**

34. Están de acuerdo con la afirmación “su trabajo es importante para la empresa”



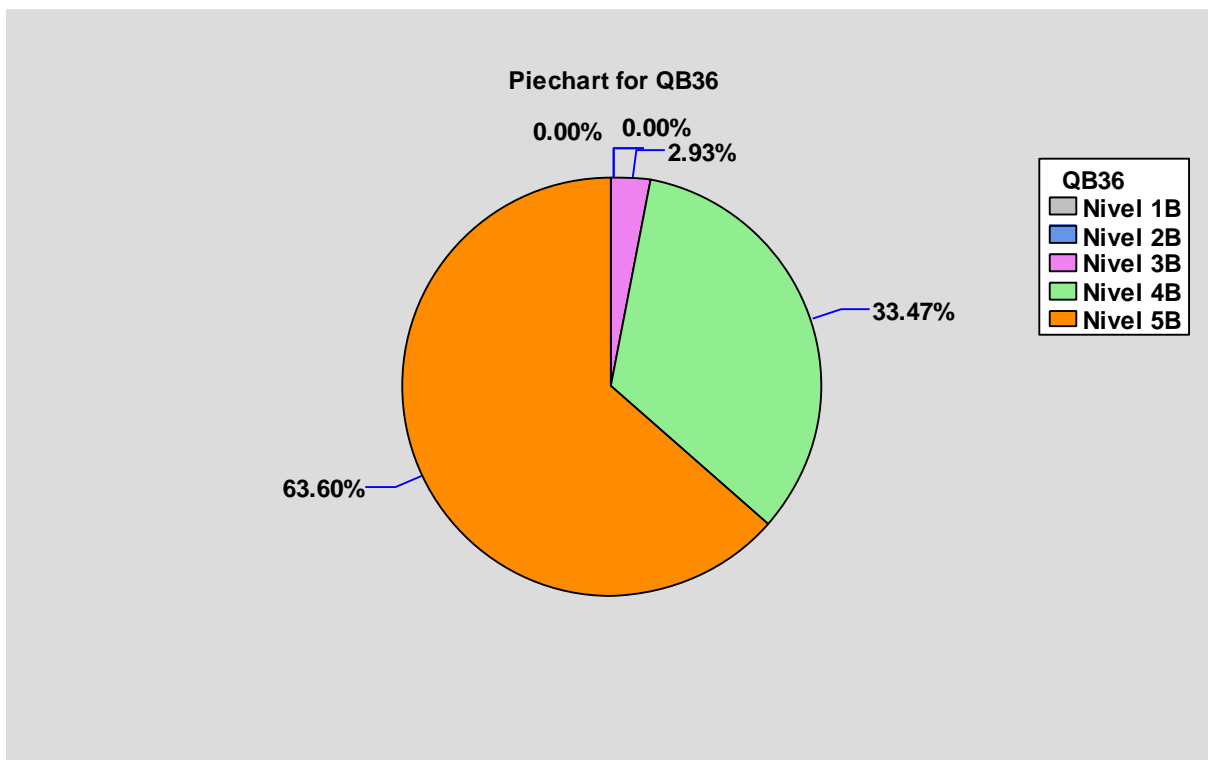
**Figura 71**

35. Comparten sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.



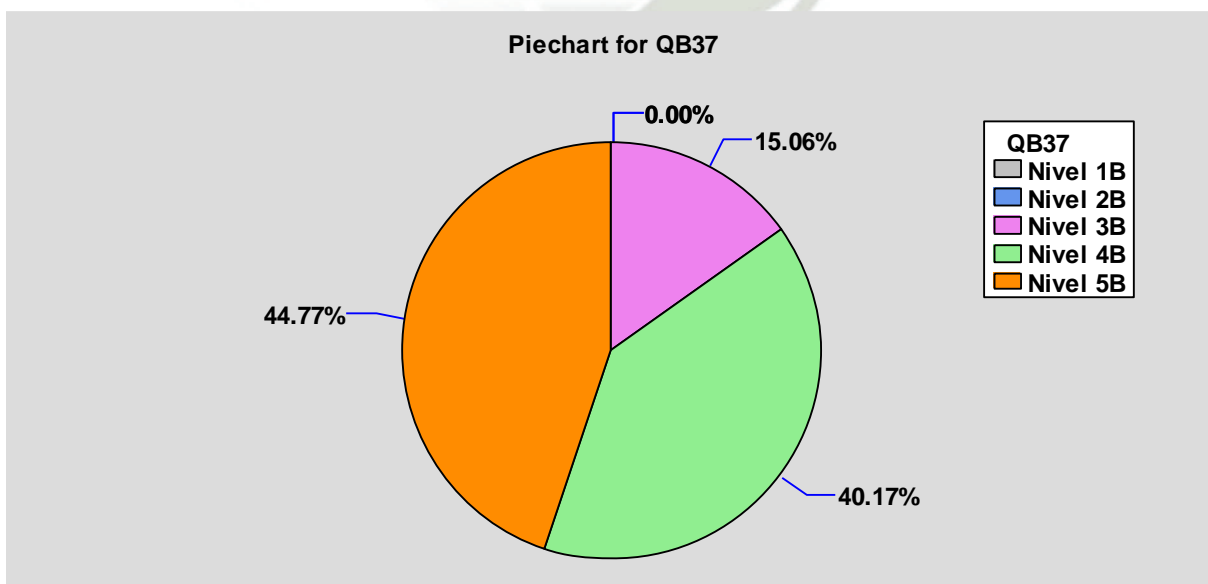
**Figura 72**

36. Evitan ser sancionados por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.



**Figura 73**

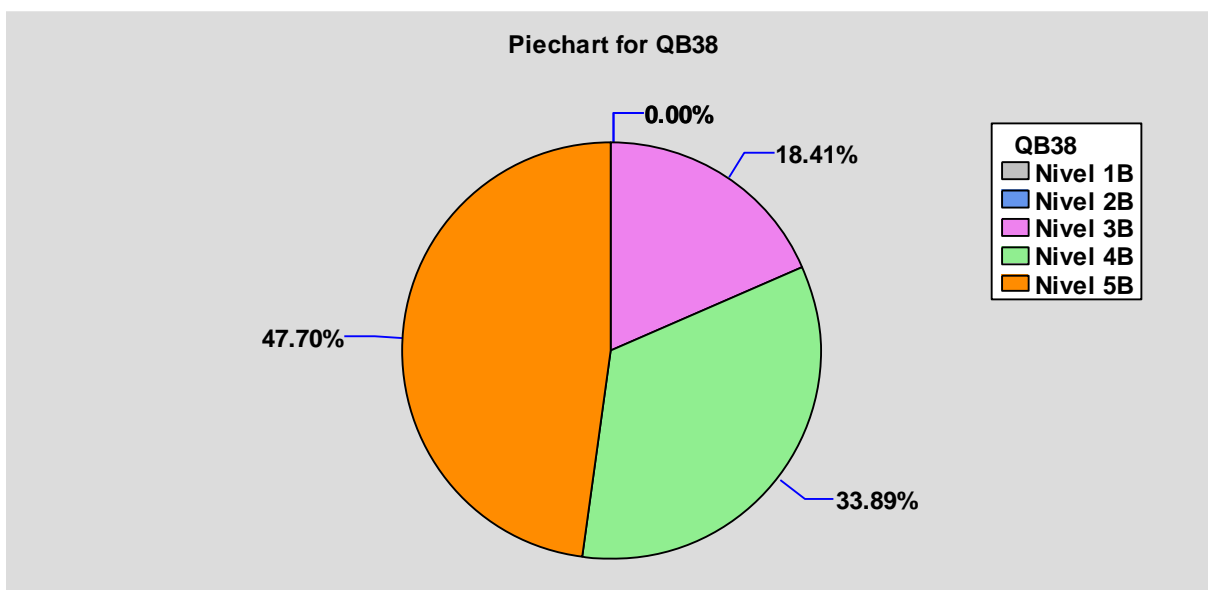
37. Aceptan la ayuda de otros para superar las metas establecidas.



¿Cuál es su apreciación sobre la estabilidad económica en la productividad externa de los trabajadores, según los ítems que se especifican?

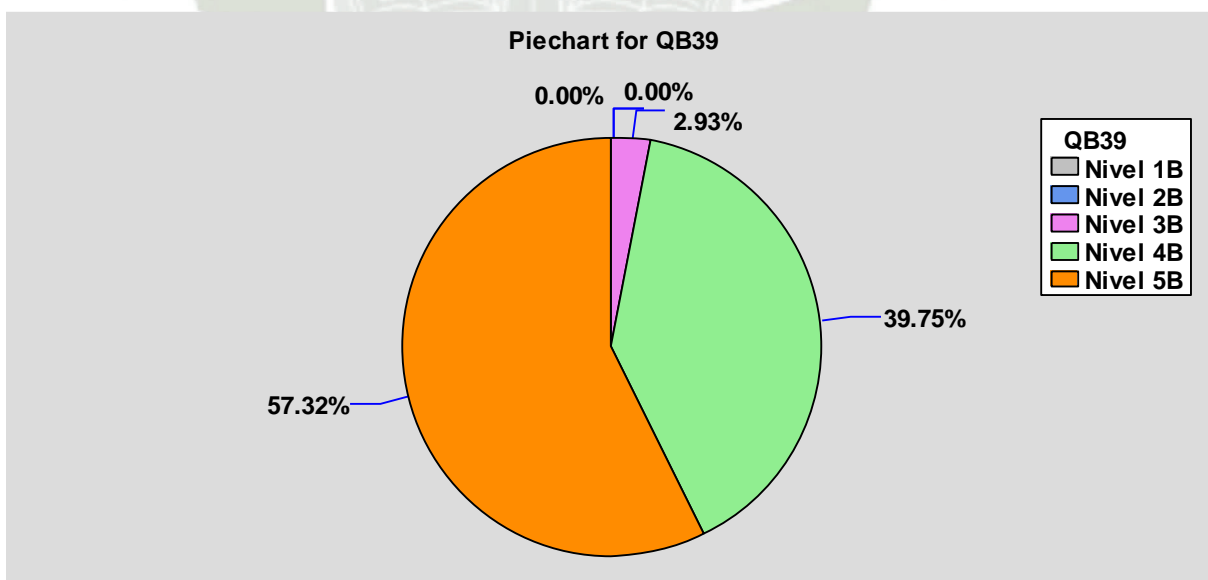
**Figura 74**

38. Consideran que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro la empresa.



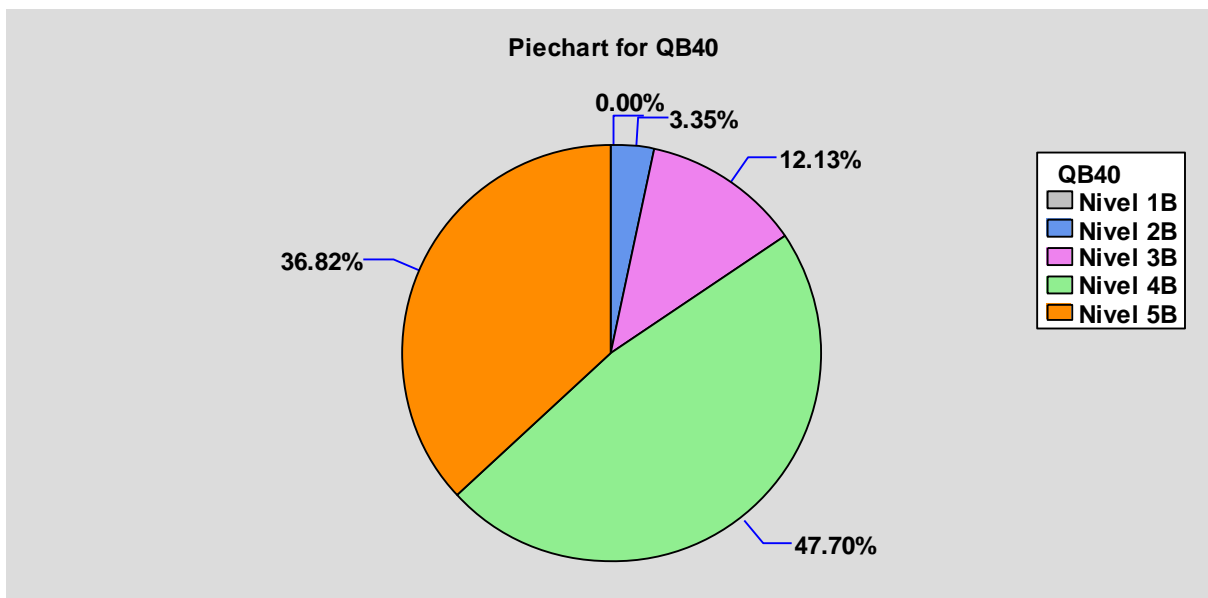
**Figura 75**

39. Poseen los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.



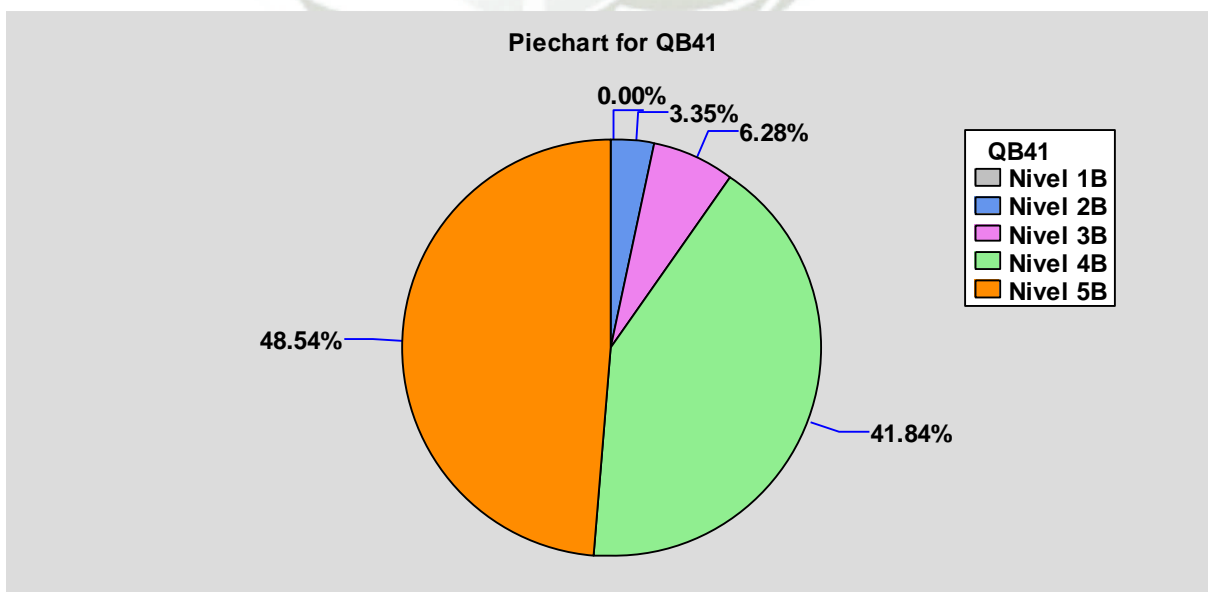
**Figura 76**

40. Consideran que por ahora su retribución económica está acorde con su desempeño laboral.



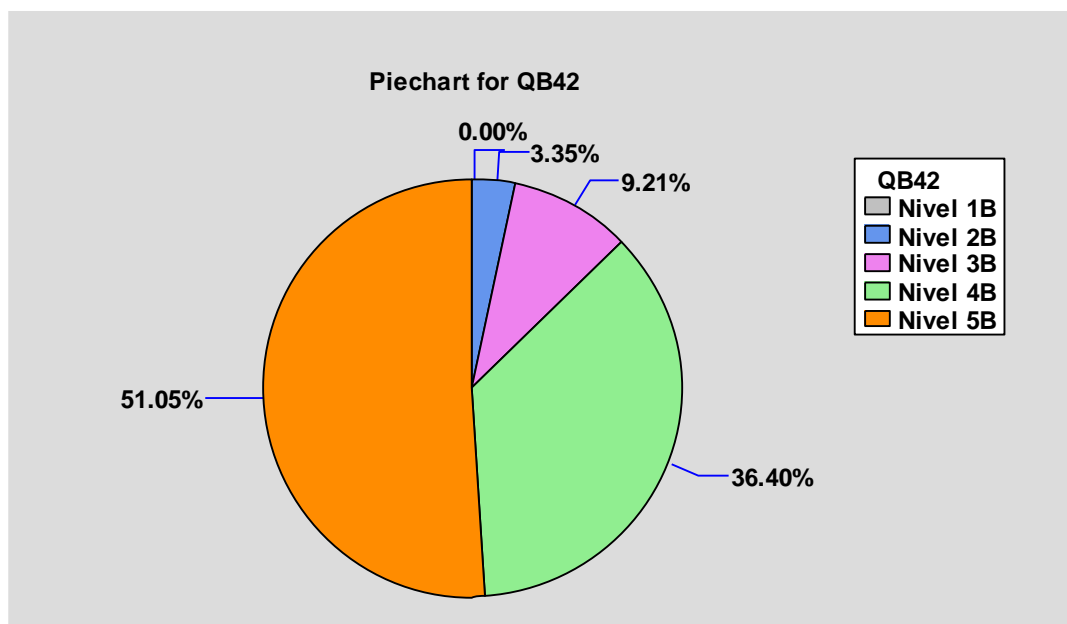
**Figura 77**

41. Consideran que el sistema de evaluación interna del desempeño laboral es oportuna.



**Figura 78**

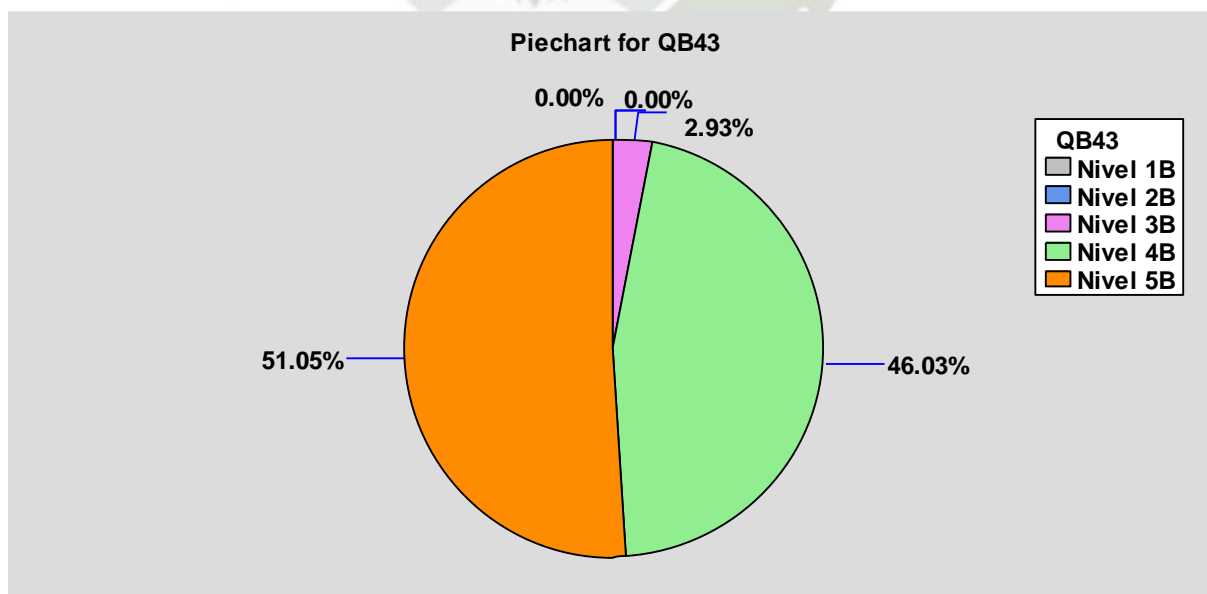
42. Consideran que el sistema de mejoras económicas al interior de la empresa es la adecuada.



¿Cuál es su apreciación sobre el mercado en la productividad externa de los trabajadores, según los ítems que se especifican? \*

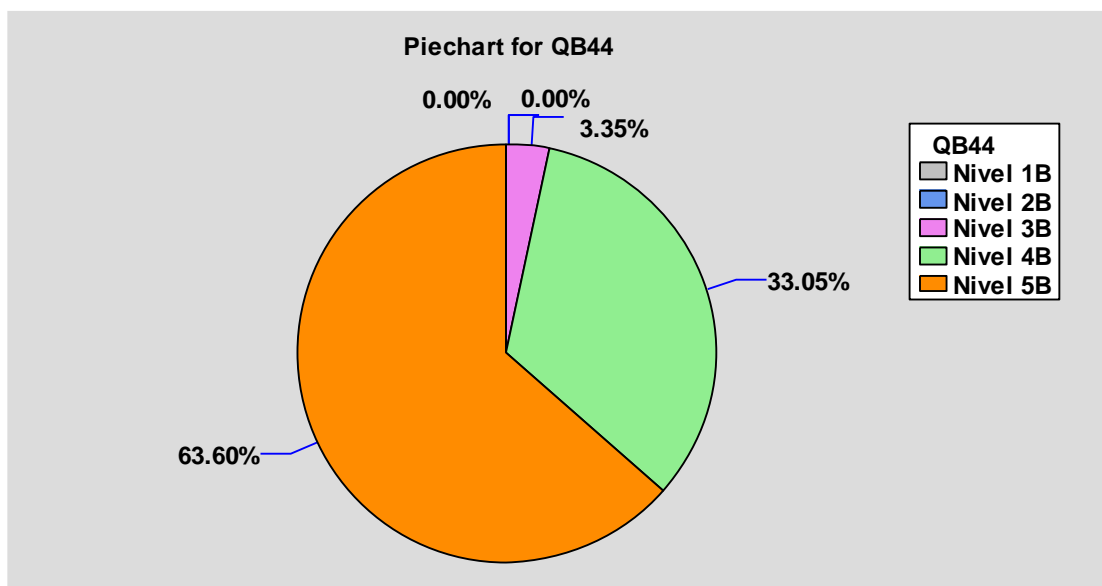
**Figura 79**

43. Consideran que la empresa está preparada para la competitividad.



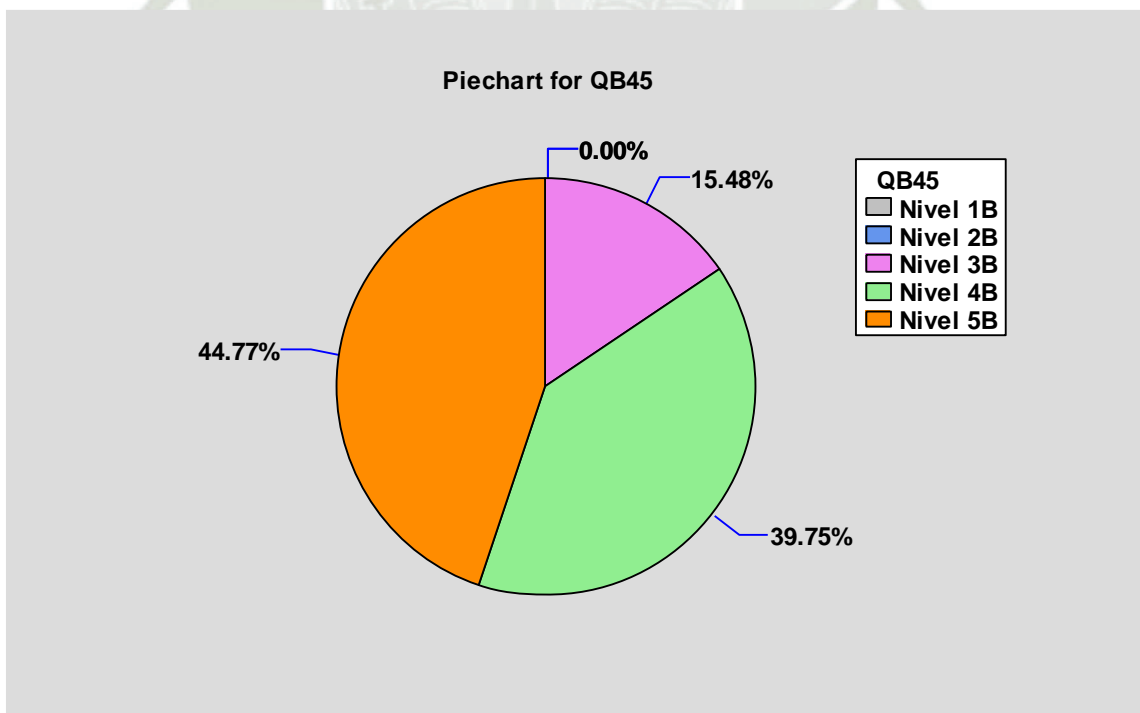
**Figura 80**

44. Considera que el sistema de precios de la empresa, está acorde con el mercado laboral



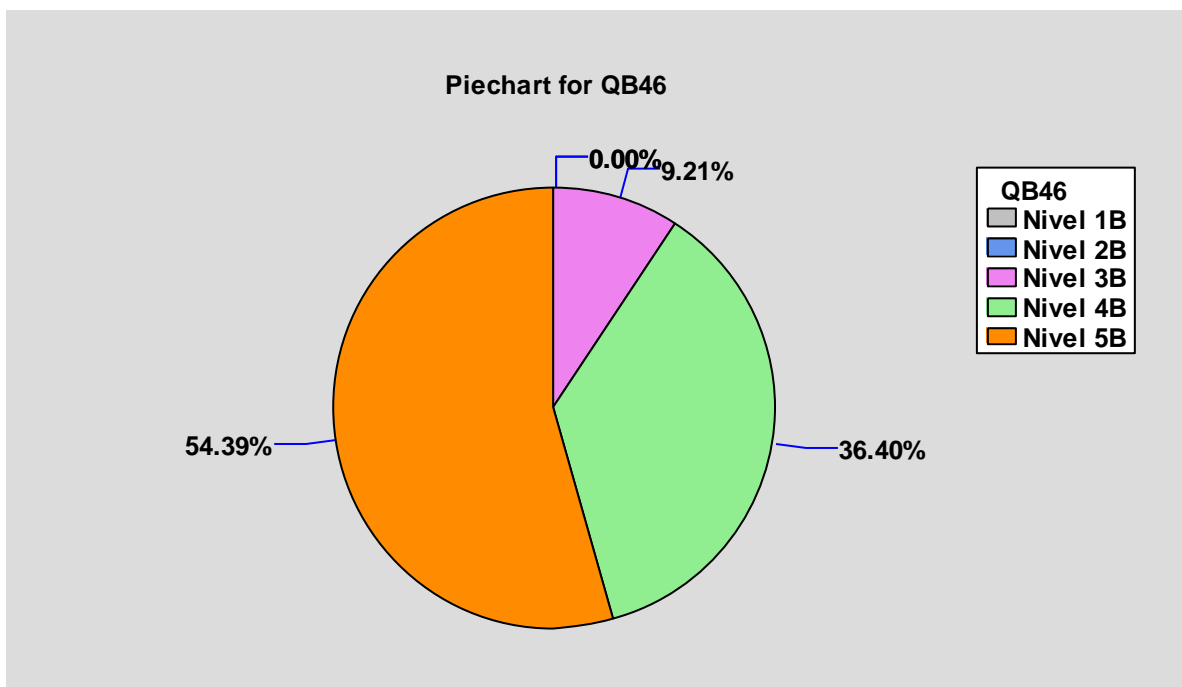
**Figura 81**

45. Considera que la empresa satisface la demanda del mercado interno



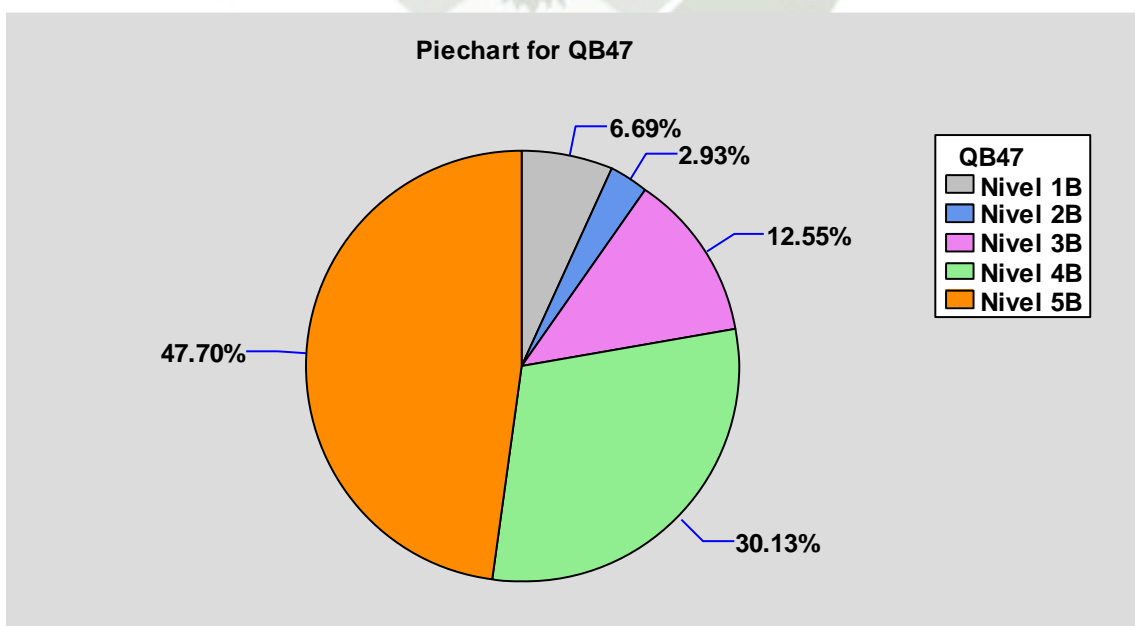
**Figura 82**

46. *Considera que la empresa satisface la demanda del mercado externo*



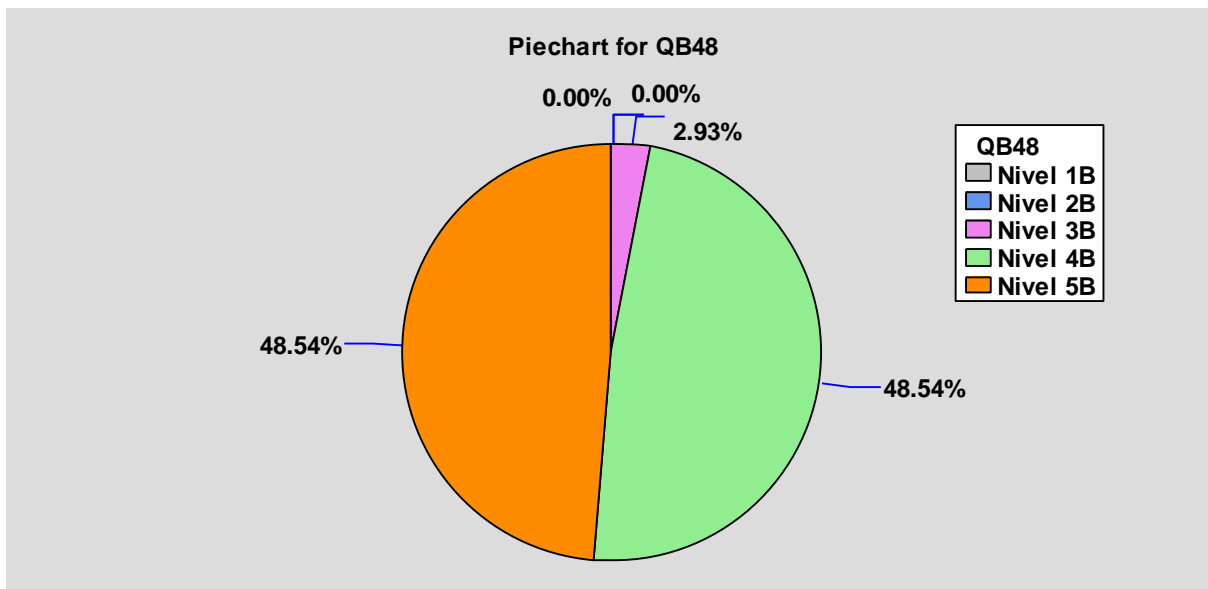
**Figura 83**

47. *Considera que la empresa está en condiciones de ampliarse a otros rubros de la misma línea de negocios*



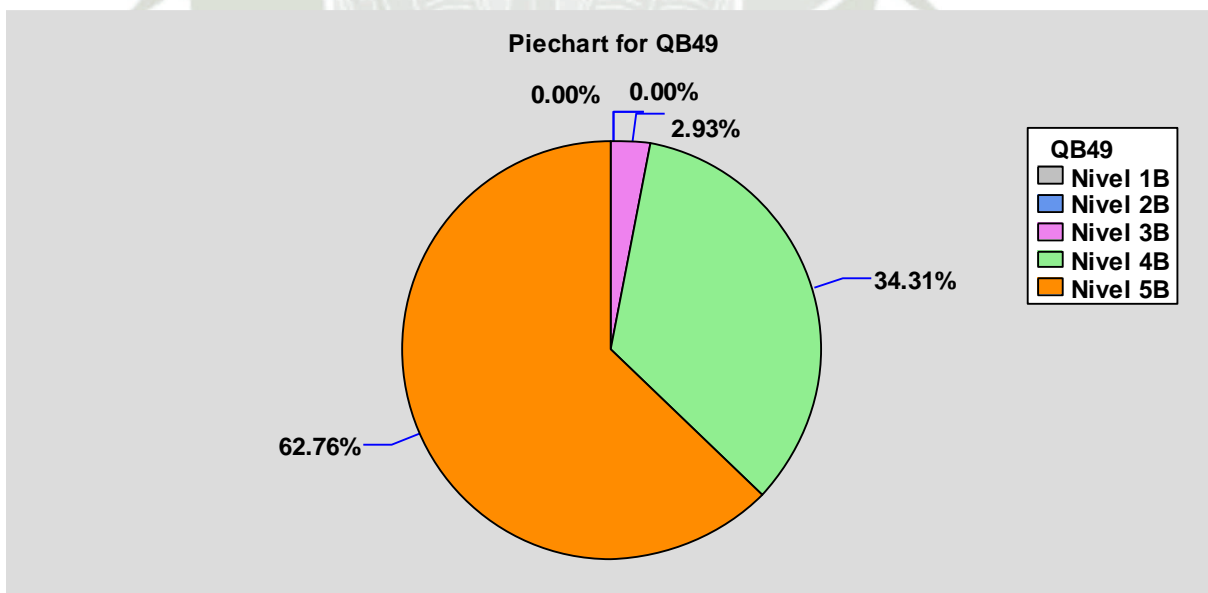
**Figura 84**

48. Considera que la empresa tiene la solvencia financiera suficiente para asegurar su continuidad.



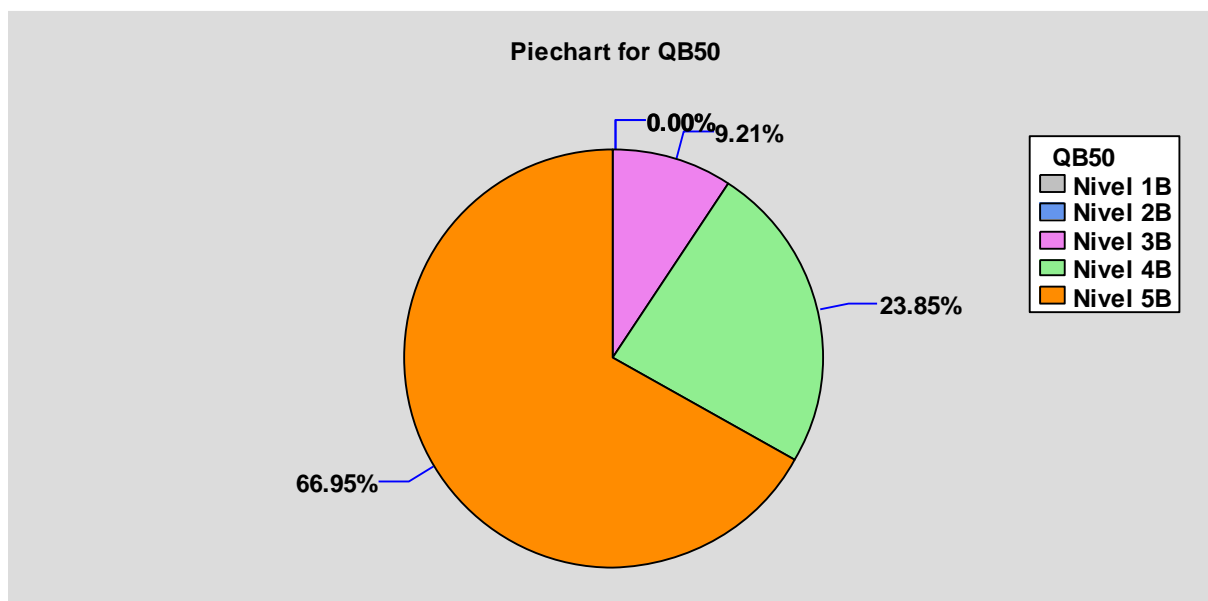
**Figura 85**

49. Considera que la empresa está creciendo económicamente



**Figura 86**

50. Considera que la empresa está creciendo tecnológicamente para ser más competitiva en el mercado



Al finalizar la tabulación y evaluación de las respuestas, se concluyó también que los trabajadores con personal a su cargo, perciben que la productividad tiene un nivel MEDIO ALTO en la empresa Sedapar. Siendo que la percepción de la dimensión Entorno, es la que tiene menos puntaje con un resultado regular. Esto puede deberse a que, si bien las relaciones interpersonales son buenas, el personal no se identifica con sus jefes inmediatos superiores o toman muy personal una llamada de atención. Por otro lado, las dimensiones de Mercado, Política y Talento Humano, reciben la puntuación más alta dando a entender que el personal se siente productivo y conforme con la relación entre sus funciones y sus conocimientos además que consideran que la Empresa se encuentra en una posición de posible mejora en el mercado.

Al analizar la data en el sistema estadístico con respecto al objetivo principal, se tiene que existen 2 variables independientes en los grupos de respuestas: varones y mujeres y se desea establecer si el género es un factor de influencia en los resultados de las encuestas ya que, existe una mayor cantidad de hombres que de mujeres en una proporción de 2 a 1. Además, las edades de los mismos son considerablemente variables, por lo que, también se desea descubrir si es un factor que afecte los resultados finales. Por estos motivos no se pudo usar promedios generales, sino medianas para obtener el nivel de relación.

Se procede a aplicar el test de Kruskal Wallis (prueba no paramétrica ya que los datos no presentan una distribución normal y se analizan 2 variables independientes) para emplear el sistema de jerarquía proporcionado por el instrumento en base a medianas, obteniendo un valor P diferente, que al ser mayor a 0.05 no arroja una diferencia significativa analizable.

**Tabla 4**

*Kruskal-Wallis Test for Prom. Hombres by Prom. Mujeres*

<i>Prom. Mujeres</i>	<i>Sample Size</i>	<i>Average Rank</i>
1.44872	1	2.0
1.71795	1	7.0
1.82051	2	3.25
1.9359	1	5.5
2.16667	1	9.0
2.34615	1	14.0
2.35897	1	12.5
2.65385	1	4.0
2.74359	1	3.0
2.89744	1	8.0
3.46154	2	18.5
3.64103	3	29.1667
3.73077	1	19.5
3.74359	2	26.75
3.82051	3	28.5
3.83333	1	10.0
3.92308	2	13.0
4	3	21.5
4.01282	1	17.0
4.08974	1	32.0
4.10256	3	23.8333
4.28205	1	36.0
4.37179	1	19.5
4.55128	1	35.0

Test statistic = 31.8777 P-Valor = 0.102713

**Tabla 5**

*Kruskal-Wallis Test for Prom. <60 F2 by Prom. >60*

<i>Prom. &gt;60 F2</i>	<i>Sample Size</i>	<i>Average Rank</i>
3.8214	1	29.0
3.8571	1	10.0
3.8929	1	2.5
3.9286	1	29.0
3.9643	2	24.25
4.0357	3	19.0
4.0714	1	33.0
4.1071	1	22.5
4.1429	2	11.5
4.1786	2	4.5
4.2143	2	25.0
4.25	1	10.0
4.2857	4	28.375
4.3214	6	17.8333
4.3929	4	22.0
4.4286	1	50.0
4.4643	5	31.2
4.5357	1	20.0
4.5714	2	21.75
4.6071	1	48.5
4.6429	5	39.1
4.8214	2	43.0
4.8929	1	43.5

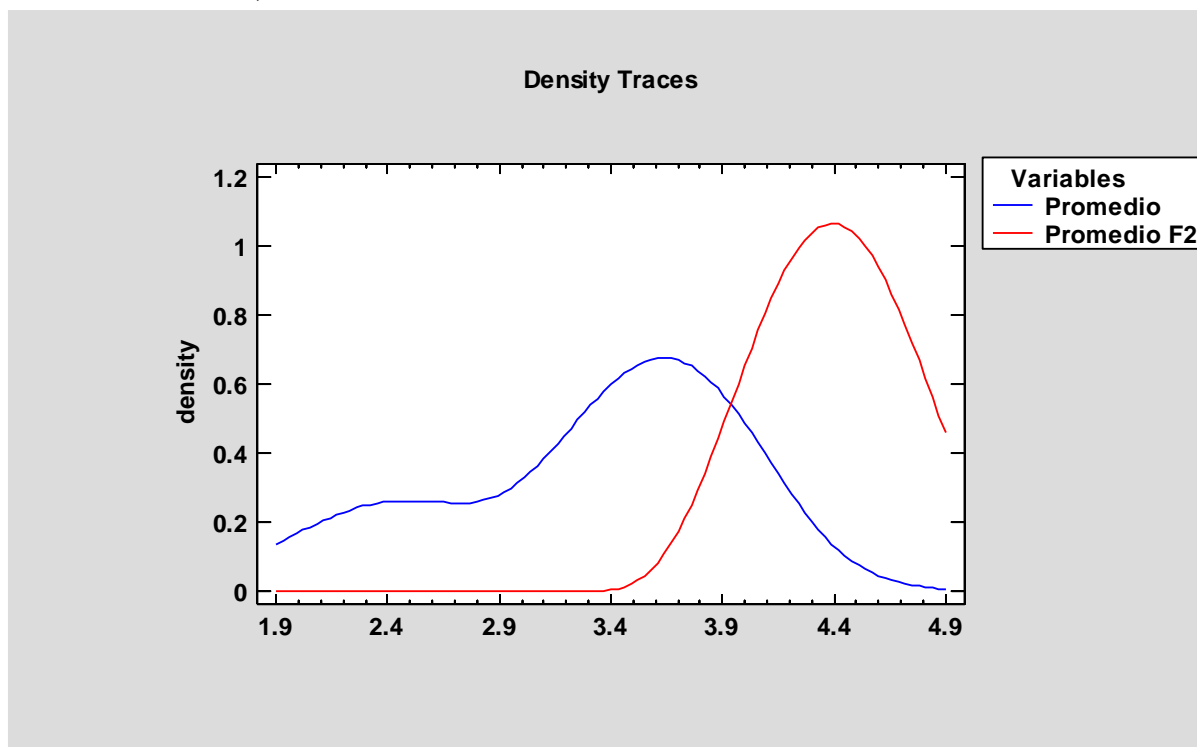
Test statistic = 28.9594 P-Valor = 0.146024

Refiriéndonos al valor sociodemográfico a analizar y teniendo un valor P mayor a 0.05 es que podemos observar que no hay una diferencia significativa entre las respuestas dadas por hombres y mujeres ni entre la edad de los sujetos, existiendo una correspondencia que determina la solidez del instrumento empleado y la data obtenida, resultado que se repite y se confirma con respecto al factor edad.

Regresando al objetivo principal, las trazas de densidad obtenidas de comparar la data resultante de los dos instrumentos nos arrojan el siguiente gráfico:

**Figura 87**

*Trazas de densidad, distribución de la data*

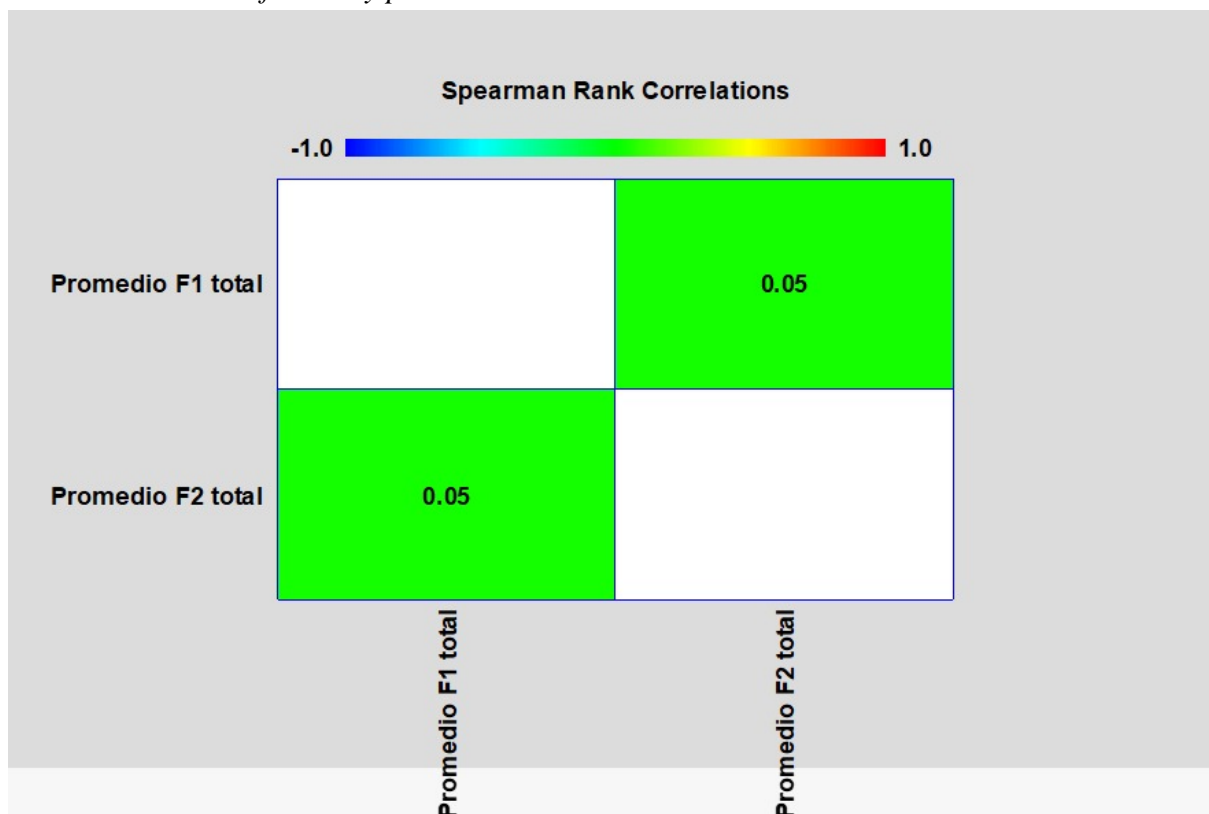


Al encontrarse una distribución de data en base a promedios, se observa una distribución irregular de la data, dando como resultado la ausencia de relación en la empresa investigada entre el nivel de satisfacción laboral y la producción percibida por los 239 trabajadores.

Del mismo modo, se procedió a aplicar el test Spearman de correlación, para encontrar si la relación se decantaría más a uno u a otro factor, obteniéndose el siguiente gráfico.

**Figura 88**

*Relación entre satisfacción y productividad*



Al ser cercano a 0 el resultado del test es que la relación entre la satisfacción y la productividad en la empresa es muy limitada o inexistente, recordando que si los valores se encontraran cercanos a +1 la influencia sería positiva, mientras que si fueran cercanos a -1, la influencia sería negativa. Los factores atribuibles a este resultado podrían ser desde la amplitud de la muestra analizada a los factores descriptores producto de la crisis pandémica que vivimos, ya que esta forzó a los trabajadores a adoptar regímenes completamente atípicos y que distan mucho de sus labores normales.

## **DISCUSION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE METAS SEDAPAR S.A. AL 2021**

En el Anexo 03 se incluye el cuadro desglosado de cumplimiento de metas al 2021, al respecto y en relación a su relación con la productividad podemos hacer las siguientes afirmaciones punto por punto de acuerdo a los Objetivos Estratégicos planteados por la empresa:

### **OE1 Mejorar y ampliar el servicio de agua potable y alcantarillado**

De acuerdo a las metas proyectadas la empresa realiza la estimación de que se alcanzó en un 98.39% el cumplimiento del objetivo lo cual, dentro de los objetivos productivos de la empresa se adecúa a un progresión aceptable comparada al año previo que fue de 88%., en ese sentido, en las Figuras de la 18 a la 25 reflejan las respuestas del espectro positivo en cuanto a la categorización de productividad operativa en relación a las labores desempeñadas, esto es un reflejo de que los colaboradores estarían efectuando sus labores dentro de las metas esperadas y refuerza las afirmaciones realizadas en las preguntas.

### **OE2 Asegurar la sostenibilidad económica de la empresa**

Con respecto a este objetivo estratégico, la empresa alcanzó un cumplimiento del 56% en el primer trimestre del año comparado con el 71.57% del último trimestre, demuestra que existe una considerable mejoría durante el año, lo cual es percibido por los trabajadores que según las figuras de la 43 a la 50, ven el crecimiento económico de la empresa en una proporción directa al esfuerzo que realizan, es así que toda vez que el indicador ha superado ligeramente la valla media, es comprobable que se pueden tomar acciones que propugnen relacionar de una forma más eficiente el esfuerzo de los trabajadores con la gestión y esto se refleje en la rentabilidad de la empresa.

### **OE3 Modernizar, racionalizar y optimizar la gestión empresarial**

En relación este objetivo, los indicadores se concentran específicamente en la regulación que la empresa realiza de sus propios procesos operativos, de facturación y consumos,

procesos que tiene relación directa con la labor que realizan los trabajadores, sin embargo, se puede observar entre las figuras 8 a la 25 un promedio de indicadores tendiendo a lo positivo en la evaluación de la producción percibida, este supera notablemente el 56.64% de la meta alcanzada por la empresa, lo que significa que los trabajadores sienten que son más productivos de lo que son realmente.

#### **OE4 Mejorar la atención al cliente**

La mejora a la atención está dada por la satisfacción que existe entre lo que el cliente aprecia y el servicio que SEDAPAR brinda, en relación a este objetivo estratégico, el avance es de 94.67%, lo cual coincide con la percepción positiva alta en los instrumentos empleados acerca de las relaciones interpersonales.

#### **OE5 Desarrollar los recursos humanos**

En relación al presente objetivo estratégico, el desempeño negativo que tiene la empresa en cuanto a los recursos humanos durante el primer semestre con un 14.63% de cumplimiento de la meta, el cual puede deberse a la modalidad de trabajo remoto y ausencia del personal en las instalaciones, es superado ampliamente en el segundo semestre alcanzando el 100% de cumplimiento en cuanto a capacitaciones y mejoras de clima laboral que se proyectaron a hacer en la empresa, esto se refleja en los resultados de las encuestas pues los trabajadores se sienten parcialmente satisfechos en cuanto a su desarrollo personal y perciben que entre los compañeros se preocupan por superarse académicamente asistiendo a las capacitaciones programadas.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La influencia de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR no tiene un impacto determinante o una relación directa con la productividad, si bien los resultados promedio guardan concordancia con un patrón discernible, mediante la aplicación de distintos tests estadísticos (SPEARMAN; KRUSKAL WALLIS) no se encontró que la primera influyera de forma significativa en la segunda durante el año 2021.

**SEGUNDA:** El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR se mantiene en un estándar de mediano a positivo, con un promedio de respuestas que indican un 69.15% de tendencia positiva, cabe mencionar que no hay diferencia significativa en las respuestas promedio de grupos etarios o diferenciados por sexo, guardando ambos correlación.

**TERCERA:** La productividad de los trabajadores de la empresa SEDAPAR se mantiene en un promedio medio alto, siendo los principales inconvenientes percibidos la relación que tienen los trabajadores con sus superiores directos y con el personal directivo de la empresa, en promedio las respuestas con más índice de resultados negativos están referidas a este ítem y también podrían causar la inexistencia de la correlación entre la satisfacción y la productividad laboral.

**CUARTA:** De la aplicación de las encuestas mencionadas, podemos afirmar que la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR no guarda relación directa con su nivel de productividad, como factores adicionales, debemos destacar la influencia de la crisis sanitaria, la aparente ausencia de liderazgo satisfactorio y la amplitud de la muestra estudiada.

## RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a los resultados de la investigación, se recomienda que cada área de la empresa lleve un control interno periódico (mensual o trimestral) del avance en cuanto a sus indicadores, para poder corregir o subsanar errores que se presenten a tiempo y se termine el año con métricas positivas.
2. Se recomienda también que los directivos se preocupen por reeducar a sus trabajadores para facilitar su adaptación a las nuevas metodologías de trabajo después de la pandemia, ya que, se ha vuelto un factor con el cual tenemos que convivir de ahora en adelante.
3. Se recomienda que se evalúe la extensión de infraestructura y equipo de trabajo ya que, se ha observado que el crecimiento de la empresa no es directamente proporcional al acelerado crecimiento poblacional de la ciudad de Arequipa.
4. Por otro lado, para mejorar la satisfacción de los colaboradores de la empresa, se recomienda reconsiderar la escala remunerativa en vista de que la demanda se ha incrementado en los últimos años, así como dar mayor atención al desarrollo de las relaciones interpersonales realizando actividades integrativas como actividades de campo o dinámicas de trabajo en equipo.
5. Finalmente, se recomienda realizar más estudios analizando otros factores que pudieran influir en la variable de productividad de la empresa como: estrés laboral, clima y/o cultura organizacional, nivel académico de los trabajadores, estrato socioeconómico entre otros.

## REFERENCIAS

- Agosin, M. R., Atal, J. P., Blyde, J. S., Busso, M., Cavallo, E. A., Chong, A. E., ... & Zuñiga, P. (2010). *La era de la productividad: cómo transformar las economías desde sus cimientos*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo, INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS, UNAM, Servicio de diseminación selectiva en información económica.
- Alcalde Canepa, J. A., & Gutierrez Caicho, K. F. (2021). *Satisfacción laboral y productividad: una revisión sistemática de la literatura científica del 2016 al 2018*.
- Araica Narváez, M. G., & Navarro Calero, S. T. (2018). *Organización: Procesos y diseños organizacionales como técnicas alternativas para las organizaciones* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua).
- Araoz, E. G. E., & Ramos, N. A. G. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Revista Educação & Formação*, 6(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=585865900006>
- Araya, R. U. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Revista Tecnología En Marcha*, págs- 23.
- Arismendiz Lluncor, J. I. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019*.
- Arrayás Tejeda, N. (2019). *Causas y consecuencias de la satisfacción laboral*.
- Asqui Barrionuevo, Y. R. (2017). *Relación entre gestión de recursos humanos y salud ocupacional en el personal operativo de SEDAPAR, Arequipa 2017*.
- Ávila Rivera, F. O. (2021). *El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP*. Universidad del Azuay.
- Badii, M. H., Guillen, A., García-Martínez, M., & Abreu, J. L. (2021). Sesgo, error y aleatoriedad en la investigación. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 16(1).
- Bendezú-Pacífico, K. I. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22–28.
- Bernal, A. O. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado: Cómo hacer frente al mobbing y al estrés laboral*. Biblioteca Nueva.

- Brancato, B., & Juri, F. (2011). ¿ Puede influir el clima laboral en la productividad. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza. Recuperado de: [www. biblioises. com. ar/Contenido/300/300/Climalaboralenlaproductividad. pdf](http://www.biblioises.com.ar/Contenido/300/300/Climalaboralenlaproductividad.pdf).
- Bravo, M., Peiró, J., & Rodríguez, I. (2002). Satisfacción laboral. Tratado de Psicología del Trabajo. *La Actividad Laboral En Su Contexto. España. I*, 343–394.
- Brito, I. (2020). Productividad laboral del talento humano: Criterios a considerar en las Fundaciones de intervención Social de Colombia. Consensus (Santiago)-Revista interdisciplinaria de investigación, 4(3), 69-90.
- Calcina Cáceres, M. H. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012 (Doctoral dissertation).
- Calderón Franco, R. X. (2017). *Diseño de un organigrama para la cooperativa de transporte EXPRESO MILAGRO con el fin de mejorar la productividad laboral*.
- Canales, A. (2017). “*Bienestar laboral y productividad de los empleados de una empresa minera y de construcción civil en el distrito de La Perla-Callao, 2017*”. Universidad César Vallejo.
- Carranza, T. (2014). La inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de Engineers&Environmental Perú S.A. – Lima, 2014. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración, Escuela de postgrado Universidad César Vallejo).
- Castañeda Pastor, R. Y. (2019). *Talento humano y la administración educativa de la calidad en la Institución Educativa N° 3087–Carlos Cueto Fernandini, Los Olivos-2017*.
- Castro, M. G. A., Padilla, J. M. C., & Ramírez, S. M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 14(1), 105–118.
- Chahuaya Allende, L. F. (2017). *Aplicación del PHVA en el almacén de materiales para incrementar la productividad del área de litografía, de una empresa metalmecánica, Lima-2017*.
- Chiang-Vega, M., & Candia-Romero, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales . In *Revista Científica de la UCSA* (Vol. 8, pp. 14–25). scielo .
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178–186.
- Chipana Ccorimanya, H. A., & Chipana Ccorimanya, D. (2019). *Satisfacción laboral de los*

- colaboradores de la empresa GORETTI SRL de la ciudad de Juliaca en el año 2019.*
- Correa, D. A. G., Bolívar, C. L., & Pérez, L. O. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1–9.
- Cruz Ati, P. F. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios LATURI CÍA. LTDA.* Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas ....
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista Perspectivas*, 38, 25–44.
- Duche-Pérez, A. B., & Rivera Galdos, G. L. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(54), 353–373.
- Feliciano Sánchez, C. M., & Cárdenas López, A. J. (2018). *Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un hospital público junio-julio 2017.*
- Fuentes, J., Osorio, J. A., Marroquín, J. A., Gracias, E. M., Mejía, M., & Arévalo, J. O. (2018). Caracterización del crédito bancario en El Salvador: Opciones para su reactivación en épocas de crisis. Foro de Investigadores de Bancos Centrales del Consejo Monetario Centroamericano
- Fuentes Navarro, 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. *Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.*
- García Bernal, N. A., Pacherras Lujan, O., & Peña Rosado, A. E. (2021). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del Banco Cencosud, Lima norte.*
- García Gallego, E. M., & Sierra Trujillo, M. (2020). *Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín.* Universidad EAFIT.
- García Velázquez, M., Rosario, D., Hernández Gracia, T. J., González Villegas, E., & Polo Jiménez, S. D. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37–48.
- Gomez Suazo, C. M. (2018). *Programa de mejora del clima organizacional para elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS empresas SAC*

*Chorrillos-2016.*

- Gonzales Carrasco, M. Á. (2020). *El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en microfinancieras de la ciudad de Cajamarca.*
- González, E. S., & Hernández, F. F. (2018). Costo social por pérdida absoluta de productividad laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 19(1), 33–39.
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1), 242-267.
- Guillermo Herrera, Y. M. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017.*
- Gutarra, G. D. P., Maratuech, R. M. S., Lozano, A. L. M., & Scarsi, B. H. (2017). Satisfacción laboral y productividad en docentes de la Facultad de Enfermería de la UNCP. Huancayo, 2016. *Prospectiva Universitaria*, 14(1), 11–12.
- Hernández, R. F. C. (2014). Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *METODOLOGÍA de La Investigación. Quinta Edición, México DF, México, McGraw-Hill.*
- Horna Horna, F. (2017). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo.*
- Huamanchumo Alfaro, L. C. (2016). *Estrés Laboral y satisfacción laboral en Docentes de una Institucion Educativa Nacional de Trujillo.*
- Hurtado Molina, E. P. (2015). *Convivencia Laboral: los factores que afectan la comunicación interna en la Cámara de Comercio de Quito.* Quito: UCE.
- Klein, L. L., Lemos, R. B., Pereira, B. A. D., & Beltrame, G. (2017). Qualidade De Vida No Serviço Público: Uma Avaliação Em Uma Instituição De Ensino Superior Tt - Quality Of Life In Public Service: An Evaluation In An Institution Of Higher Education Tt - Calidad De Vida En El Servicio Público: Una Evaluación En Una Institución De Educación Superior. *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 23(spe), 317–344. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.158.59511>
- Llerena, N. A. B. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103.
- Lomas Púa, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.*
- Lucas, C. F. P., & Ureta, F. M. A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento

- productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
- Luza Castillo, F. F. (2017). *El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima*.
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42–52.
- Martín, S. C., González, M. C., SANCHES-FERRERIRA, M., & Diogo, F. L. T. (2018). Estudio psicométrico de un cuestionario para medir la competencia digital de estudiantes universitarios (CODIEU). *Education in the knowledge society (EKS)*, 19(3), 61-81.
- Martínez Buelvas, L., Oviedo-Trespacios, O., & Luna Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 542-560.
- Melgarejo Alvarez, M. R. (2020). “*Diagnóstico de la calidad de servicio y Propuesta de mejora de las unidades de uso y cambio de Categoría del Departamento de Promoción y Ventas de la empresa de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa-SEDAPAR SA 2019*”.
- Meza Barajas, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comuni@ Cción*, 8(2), 148–158.
- Montero, J. E. A., Pacheco, J. A. B., Ramirez, C. M. A., & Jiron, J. R. G. (2018). Creación de una empresa comercializadora internacional de productos ecuatorianos, orientada hacia el mercado de Molombia, en la ciudad de Machala. *ECA Sinergia*, 9(2), 15-24.
- Nava-Rogel, R. M., Cernas-Ortiz, D. A., & Becerril-Torres, O. U. (2017). Indicador de competitividad municipal en el Estado de México para construir un entorno competitivo. *Economía, Sociedad y Territorio*, 17(54), 241–278.
- Palma-Carrilo S. (1999) Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*.
- Paredes Caro, J. E. (2020). *Estrategias de valor social de la empresa Sedapar y su influencia en los factores de percepción de la población del distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa 2018*.
- Pérez-Fonseca, M., González-De La Cruz, P., Castañón-Eugenio, I., & Belem Y Morales-Herrera, K. P. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de La Enfermería*, 1(1), 23–29.
- Peves Soto, L. J. (2021). *Liderazgo y gestión de la innovación en la dirección general de*

*administración de una universidad pública del Perú.*

- Pizarro Silva, C. M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.*
- Prada, R., Acosta, M. J., & Ocampo, P. C. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 41(45), 57-75.
- Ravina Ripoll, R., Villena Manzanares, F., & Gutiérrez Montoya, G. A. (2017). Una aproximación teórica para mejorar los resultados de innovación en las empresas desde la perspectiva del “Happiness Management.” *RETOS. Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 7(14), 113–129.
- Reaño Cruz, R. V. (2019). *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018.*
- Retamozo Retamozo, A. M. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.*
- Rivera Pariona, E. R. (2017). *Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la Empresa GSS. Ate Vitarte.*
- Robles Acosta, C., Montes Leyva, J., Rodríguez Granados, A., & Ortega Reyes, A. O. (2018). Diseño y validación de un instrumento de cultura organizacional para empresas medianas. *Nova Scientia*, 10(21), 552–575.
- Ruíz Gómez, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019.*
- Ruiz Sarabia, S. H., & Ortega Vilca, E. D. (2018). *Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016.*
- Salas, A. F., Orbegoso, C. V., Salazar, M. H., & Hernández, R. M. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 8(3), 43–56.
- Saldarriaga García, R. A. (2017). *Condiciones laborales y satisfacción laboral de Aptus.*
- Sánchez Reynalte, R. D. P. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote.*
- Sánchez-Sellero, M. C., & Sánchez-Sellero, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. *Maderas. Ciencia y Tecnología*, 20(4), 641–660.

- Sánchez Trujillo, M. G., Hernández Mendoza, J. M., Molina Ruíz, H. D., & García Vargas, M. de L. (2020). Colaboradores satisfechos - productividad empresarial. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 7(14), 4-9. <https://doi.org/10.29057/esat.v7i14.6034>
- Santamaria, Á., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.
- Serpa Solano, A. M. (2019). *Desempeño Laboral Y La Productividad De Los Colaboradores De Juan Galindo Slu Sucursal Del Perú Del Distrito De San Martín De Porres, 2017*.
- Trujillo, M. G. S., & Vargas, M. D. L. E. G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161–166.
- Uribe Salas, J. A. (2016). Gámez, Moisés, Cohesión, movilizaciones y tenacidad. Trabajadores y empresas en la minería y la metalurgia potosina, 1880-1926, San Luis Potosí, El Colegio de San Luis, 2014, 260 pp. *Tzintzun. Revista de Estudios Históricos*, 64, 396–401.
- Vega, T. de J. V., Balderas, V. V., Montiel, E. A., Córdova, L. E. B., & González, E. V. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *TEUKEN BIDIKAY. Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad.*, 9(13), 129–153.
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿ Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0.
- Vera, F. L. (2018). Gestión del talento humano basado en competencia en áreas de sociales: Management of human talent based on competition in social areas. *Centro Sur*, 2(1), 14-27.
- Viloria Escobar, J., Pertúz Gutiérrez, S., Daza Corredor, A., & Pedraza Álvarez, L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(1), 0.
- Yeren Gomez, Y. K. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss SA Lima–2016*.
- Yuctor Álvarez, M., & Salazar-Duque, D. (2019). [ARTICULO RETRACTADO] Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 15(1), 82.
- Zamora Aguilar, V. F. (2018). El liderazgo compartido como modelo de gestión institucional, prácticas de una buena convivencia y democracia.

## ANEXOS

### Anexo 01

#### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

- **Nombre:** Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC (Palma, 1999).
- **Autor:** Sonia Palma Carrillo.
- **Procedencia:** Perú.
- **Forma de Administración:** Individual y Colectiva.
- **Duración:** 15 minutos aproximadamente.
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable para colaboradores con relación laboral dependiente.
  - **Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.
  - **Utilidad:** Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
  - **Edad:** 18 años en adelante.
  - **Validación:** Esta escala preliminar del SL-SPC fue validada por seis expertos en el ámbito laboral, familiarizados con la elaboración de escalas de opinión. Este procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems, evaluando su grado de representatividad con respecto al conjunto y al contenido del que forman parte. La validación lógica se basó en supuestos que condujeron a la selección de ítems con algunas especificaciones señaladas por el autor del instrumento.
    - **Confiabilidad (Alfa de Cronbach):** 0,7.
    - **Ítems de la escala:** La escala cuenta con 36 ítems tanto positivos como negativos, distribuidos en 7 dimensiones.
    - **Dimensiones o Factores:** la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, permite identificar cuán satisfechos se encuentran los colaboradores en relación con las siguientes dimensiones evaluadas:
      - **Factor I:** Condiciones Físicas y/o Materiales (1, 13, 21, 28, 32) Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta.
      - **Factor II:** Beneficios Laborales y/o Remunerativos (2, 7, 14, 22) Agrado hacia los incentivos económicos o bonificaciones como retribución por la labor realizada.
      - **Factor III:** Políticas Administrativas (8, 15, 17, 23, 33) Grado de aceptación de los lineamientos institucionales, dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
      - **Factor IV:** Relaciones Sociales (3, 9, 16, 24) Actitud de agrado hacia las relaciones entabladas con otros integrantes del centro laboral.
      - **Factor V:** Desarrollo Personal (4, 10, 18, 25, 29, 34) Oportunidad del trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.

- **Factor VI:** Desempeño de Tareas (5, 11, 19, 26, 30, 35) La valoración que le otorga el trabajador a su quehacer cotidiano en la entidad en que labora.
- **Factor VII:** Relación con la Autoridad (6, 12, 20, 27, 31, 36) La estimación que realiza el trabajador de su relación con sus superiores y respecto a sus actividades cotidianas.
- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de tipo Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación: (Palma, 1999).

**Tabla 1**

*Puntuación de la Escala de Satisfacción Laboral*

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Indeciso(I)	En Desacuerdo (TD)	Totalmente en desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

Fuente: (Palma, 1999)

Como se mencionó, la escala contiene 36 ítems, tanto positivos como negativos, la cual, obtiene una valoración según la escala tipo Likert de una puntuación de 5 a 1, para los ítems positivos y viceversa en el caso de los ítems negativos.

**Tabla 2**

*Distribución de Ítems positivos y negativos de la Escala de Satisfacción Laboral.*

Clasificación	Ítems
Positivo	1,3,4,5,6,9,10,11,12,13,14,18,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,32,34,35,36
Negativo	2,7,8,15,16,17,19,26,31,33

Fuente: (Palma, 1999)

El puntaje total resulta de sumar las calificaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem: el puntaje puede oscilar entre 36 a 180. La sumatoria de puntajes altos, significan mayor grado de satisfacción y los puntajes bajos una insatisfacción frente al trabajo. En consecuencia, se determina según corresponda en el baremo.

Los participantes, responden según el grado de apreciación de satisfacción o insatisfacción dentro de la empresa; asignándole un valor a cada ítem de la escala, el cual, les resulte más significativo y adecuado a su realidad.

• **Baremo:** La baremación para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación se efectúa de acuerdo con el valor del índice o escala elegida en cada ítem de la escala. Hallando, a través, de la sumatoria el total por cada dimensión y por la variable propiamente.

**Tabla 3**

*Baremos de la variable Satisfacción Laboral*

Satisfacción Laboral	FACTORES							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 o +	18 o +	23 o +	19 o +	29 o +	29 o +	29 o +	168 o +
Parcial satisfacción	20 a	15 a	20 a	17 a	26 a	26 a	26 a	149 a
	22	17	22	18	28	28	28	167
Regular	15 a	9 a 14	15 a	12 a	19 a	20 a	19 a	112 a
	19		19	16	25	25	24	146
Parcial insatisfacción	11 a	7 a 8	11 a	8 a 11	14 a	14 a	14 a	93 a
	14		14		18	19	18	111
Baja	10 o -	6 o -	10 o -	7 o -	13 o -	13 o -	13 o -	92 o -

Fuente: (Palma, 1999)

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL – SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_ Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

Área de Trabajo: \_\_\_\_\_

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo.

A De acuerdo.

I Indeciso.

D En desacuerdo.

TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

Nro.	ITEM	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.					

3	El ambiente en el cual me desarrollo es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	Considero que las funciones realizadas son tan valiosas como la de mis compañeros.					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
9	Resulta agradable 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 trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Las labores que realizo me crean insatisfacción.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a)					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	El ambiente en el cual me desarrollo brinda comodidades para un buen desempeño.					
33	Trabajar más de las horas establecidas no genera reconocimiento alguno					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 02

**ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACIÓN**

**LABORAL SL-SPC INSTRUMENTO ESTANDARIZADO (Palma, 1999)**

1. Elaboración ítems de la escala preliminar Un muestreo de opiniones sobre el trabajo se recogió de empleados dedicados a diversas ocupaciones de los cuales se elaboró una escala preliminar con 165 ítems que se sistematizó de acuerdo con la bibliografía especializada en siete factores (Tabla 1).

**Tabla 1**

*Factores de la Escala SL-SPC*

<b>Factores</b>	<b>Denominación</b>
<b>I</b>	Condiciones Físicas y/o Materiales
<b>II</b>	Beneficios Laborales y/o Remunerativos
<b>III</b>	Políticas Administrativas
<b>IV</b>	Relaciones Sociales
<b>V</b>	Desarrollo Personal
<b>VI</b>	Desempeño de Tareas
<b>VII</b>	Relación con la Autoridad

Fuente: (Palma, 1999)

2. **Validación por Criterio de Jueces:** La escala preliminar SL-SPC fue sometida a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral y entendidos en el tema de elaboración de escalas de opinión. El procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems con el propósito de apreciar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forma parte. La validación lógica se realizó en base a los supuestos que guiaron la elección de los ítems con algunas especificaciones dadas por la autora de la escala.

La interrogante guía a este tipo de validación fue: **¿Evalúa o no este ítem la propiedad propuesta?** Esta validación permitió la selección de **62 ítems distribuidos en los siete factores antes señalados.**

3. **Aplicación Piloto:** Se efectuó en un grupo de trabajadores con similares características a los de la muestra objetivo lo que permitió evaluar el poder discriminativo de los ítems y seleccionar los que formarían parte de la escala SL-SPC. Este análisis se efectuó con la correlación puntaje-ítem y puntaje total de otros ítems realizado con el paquete estadístico del Software SPSS.

4. Elaboración y aplicación de la Escala SL-SPC: Luego de validados los ítems se procedió a la elaboración de la escala con un total de 36 ítems. La aplicación de la Escala contó con la participación de alumnos del curso de Psicodiagnóstico y Prevención Laboral (Semestre 97-I II) de la Facultad de Psicología URP; previamente entrenados en la aplicación y calificación de la prueba, se coordinó la aplicación de manera individual o colectiva con las entidades seleccionadas en la muestra siendo el tiempo de aplicación promedio de 20 minutos.

5. Validez de la Escala SL-SPC: Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se correlacionando el puntaje total de la Escala SLSPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de 300 trabajadores. Ambas estimaciones se ilustran en la Tabla 2.

**Tabla 2**

*Correlaciones Escala SL-SPC y Cuestionario de Minnesota*

Factores	I	II	III	IV	V	VI	VII	PT SL-SPC	PT MINNES.
I	-	.39	.27	.22	.38	.27	.47	.65	.27
II	-	-	.34	.09	.33	.15	.28	.56	.49
III	-	-	-	.22	.28	.35	.36	.62	.38
IV	-	-	-	-	.28	.44	.39	.53	.19
V	-	-	-	-	-	.60	.46	.74	.50
VI	-	-	-	-	-	-	.48	.71	.01
Total SL-SPC									.40

p<0.05

Fuente: (Palma, 1999)

6. Confiabilidad: Las correlaciones (Alfa de Cronbach = 0.6983) ítem-puntaje total permitió estimar la confiabilidad, sus resultados se presentan en Tabla 3.

**Tabla 3**

*Correlaciones ítem/puntaje total ( $\alpha$  de Cronbach)*

Factores	N° Ítem	$\alpha$
I Condiciones Físicas y/o Materiales ( $\alpha=0.79$ )	1	.54
	13	.56
	21	.58
	28	.64
	32	.57
	2	.47

II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos ( $\alpha=0.68$ )	7	.44
		14	.51
		22	.43
		8	.38
III	Políticas Administrativas ( $\alpha=0.67$ )	15	.45
		17	.50
		23	.50
		33	.29
IV	Relaciones Sociales ( $\alpha=0.59$ )	3	.41
		9	.42
		16	.29
		24	.39
V	Desarrollo Personal ( $\alpha=0.79$ )	4	.52
		10	.48
		18	.59
		25	.54
VI	Desempeño de Tareas ( $\alpha=0.66$ )	29	.55
		34	.60
		5	.33
		11	.43
		19	.33
		26	.41

Fuente: (Palma, 1999)

7. Versión Final de la Prueba La Escala SL-SPC: Quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociados a siete factores que se definen como sigue: Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems) Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems) El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas (5 ítems) El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales (4 ítems) El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal (6 ítems) Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas (6 ítems) La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad (6 ítems) La apreciación valorativa que realiza el

trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

### NORMALIZACIÓN

Muestra De una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima Metropolitana (INEI, 1993) se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados. Las variables consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios. La distribución de las mismas se ilustra en la Tabla 4.

**Tabla 4**

*Distribución de la muestra por variables de estudio*

<b>Edad (años)</b>	<b>Varones</b>		<b>Mujeres</b>		<b>Total</b>	
	N	%	N	%	N	%
17 a 25	345	54	189	60	542	56
26 a 35	221	35	81	26	302	32
36 a 50	63	1	37	12	100	10
51 a más	7	1	9	3	16	2
<b>Tipo de Empresa</b>						
Producción	250	39	23	7	636	67
Servicio	386	61	293	93	316	33
<b>Grupo Ocupacional</b>						
Administrativos	222	35	67	21	289	30
Operarios	166	26	61	19	227	24
Vendedores	107	17	66	21	173	18
Profesionales	22	3	38	13	60	6
Atención al cliente	119	19	84	27	203	22
<b>Remuneraciones (\$ - Dólares)</b>						
Menos de 150	231	36	141	45	372	39
151 a 300	308	49	92	29	400	42
301 a 600	71	11	63	20	134	14
601 a más	26	4	20	6	46	5
<b>Tiempo de Servicios (años)</b>						
Menos de 2	472	75	208	66	680	71
2	45	7	26	8	71	8
3	43	6	22	7	65	7
4	19	3	11	4	30	3
5	11	2	10	3	21	2
Más de 5	46	7	39	12	85	9
<b>Total</b>	636	67	316	33	952	100

Fuente: (Palma, 1999)

### NORMAS E INTERPRETACIÓN

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una

“satisfacción frente al trabajo” y los puntajes bajos una “insatisfacción frente al trabajo” Existe además la posibilidad de obtener puntajes parciales por áreas. Se aplicó la Prueba de Mediana para establecer las diferencias por sexo, edad, tiempo de servicios, tipo de empresa, nivel de remuneraciones y grupo ocupacional. Los resultados fueron analizados en todos los casos con un nivel de significatividad de 0.05 los que se ilustran en Tabla 5.

**Tabla 5**

*Prueba de la mediana por variables de estudio*

<b>Sexo</b>	<b>GT</b>	<b>LE</b>	<b>Md</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Valor p</b>
Varones	283	353			
Mujeres	169	147	129	6.48	.0109(*)
<b>Edad (años)</b>					
17 a 25	259	275			
26 a 35	141	165			
36 a 50	43	57	129	1.60	.6599
51 a más	9	7			
<b>Tipo de Empresa</b>					
Producción	24	149			
Servicio	328	351	129	.54	.4627
<b>Grupo Ocupacional</b>					
Administrativos	145	144			
Operarios	80	147			
Vendedores	82	91	129	21.47	.0003(*)
Profesionales	30	30			
Atención al cliente	115	88			
<b>Remuneraciones (\$ - Dólares)</b>					
Menos de 150	155	217			
151 a 300	197	203			
301 a 600	80	64	129	12.56	.0057(*)
601 a más	30	16			
<b>Tiempo de Servicios (años)</b>					
Menos de 2	322	358			
2	41	30			
3	25	40			
4	13	17	129	6.40	.2689
5	8	13			
Más de 5	43	42			

p = 0.05

Fuente: (Palma, 1999)

En base al análisis de las diferencias encontradas se justifica baremos por las variables sexo, grupo ocupacional y remuneración; se ha priorizando para efectos de este reporte las normas percentilares para la muestra total en la Tabla 6. Las Categorías Diagnósticas para la interpretación por factor y puntaje total en Tabla 7.

**Tabla 6**

*Normas Percentilares Escala SL-SPC (Puntaje Total n=952)*

Pc	FACTORES							Puntaje Total	Pc
	I	II	III	IV	V	VI	VII		
99	25	20	25	20	30	30	30	179	99
98	25	20	25	20	30	30	30	172	98
97	24	19	25	20	30	30	30	169	97
96	24	18	25	20	30	30	30	166	96
95	24	17	25	20	29	30	30	163	95
90	23	16	23	19	28	29	28	153	90
85	22	15	22	19	27	28	27	149	85
80	21	14	21	18	27	27	26	145	80
75	20	14	20	18	26	27	26	141	75
70	20	13	20	17	26	26	25	139	70
65	19	13	19	17	25	25	24	136	65
60	19	12	18	16	25	25	24	133	60
55	18	12	18	16	24	24	23	131	55
50	18	11	17	16	23	24	23	130	50
45	17	11	17	16	23	23	22	128	45
40	17	10	16	15	22	23	22	125	40
35	16	10	16	15	22	23	21	123	35
30	15	9	15	14	21	22	20	121	30
25	15	9	15	14	20	21	20	119	25
20	14	8	14	13	19	20	19	117	20
15	13	7	13	13	18	19	19	113	15
10	11	6	12	12	17	18	18	109	10
5	9	5	10	10	14	17	16	103	5
4	9	4	10	10	13	17	16	99	4
3	9	4	9	9	12	16	14	95	3
2	7	4	9	8	11	15	13	89	2
1	6	4	7	7	10	13	11	79	1
X	17.35	11.12	17.33	15.56	22.74	23.56	22.68	130.34	X
D.S.	4.31	3.71	4.23	2.93	4.59	3.42	4.19	18.51	D.S.

Fuente: (Palma, 1999)

**Tabla 7**

*Categorías Diagnósticas Escala SL-SPC*

Satisfacción Laboral	FACTORES							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 o +	18 o +	23 o +	19 o +	29 o +	29 o +	29 o +	168 o +
Parcial satisfacción	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	26 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 146
Parcial insatisfacción	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 o -	6 o -	10 o -	7 o -	13 o -	13 o -	13 o -	92 o -

Fuente: (Palma, 1999)

### Anexo 03

#### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO PRODUCTIVIDAD LABORAL

- **Nombre:** Cuestionario de Productividad Laboral. Carranza, (2014)
- **Autor:** Carranza Estela, Teodoro.
- **Procedencia:** Lima, Perú.
- **Forma de Aplicación:** Individual o Colectiva
- **Edades:** 18 años a más
- **Alcances:** El estudio se realizó a 99 colaboradores de las diferentes áreas de la empresa Enginiers&Environmental Perú S.A.
- **Descripción:** La prueba constó de 50 ítems que están relacionados con el tema a investigar, siguiendo los criterios del modelo de Likert.
- **Validación:** Para su validación se recurrió al juicio de expertos, tres profesionales con grado académico de Doctor (Ver Anexo 04); donde se concluyó que la validación es de 100%, en consecuencia, este instrumento puede ser aplicado a la muestra del estudio.
- **Confiabilidad (Alfa de Cronbach):** 0,839.
- **Calificación:** Los ítems del Cuestionario están redactados de modo afirmativo, utilizando una estructura de 5 puntos.

**Tabla 1**

*Puntuación de la Escala de Productividad Laboral*

Siempre	Generalmente	Muchas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

Fuente: (Carranza, 2014)

La escala contiene 50 ítems, solo positivos y obtiene una valoración según la escala tipo Likert de una puntuación de 5 a 1.

El puntaje total resulta de sumar las calificaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem: el puntaje puede oscilar entre 110 a 260. La sumatoria de puntajes altos, significan mayor nivel de productividad y los puntajes bajos un nivel bajo. En consecuencia, se determina según corresponda en el baremo.

Los participantes, responden según el grado de percepción que tienen sobre el trabajo de sus subordinados dentro de la empresa; asignándole un valor a cada ítem de la escala, el cual, les resulte más significativo y adecuado a su realidad.

Baremo: La baremación para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación se efectúa de acuerdo con el valor del índice o escala elegida en cada ítem de la escala. Hallando, a través, de la sumatoria el total por cada dimensión y por la variable propiamente.

**Tabla 2**  
*Baremos de la variable Productividad Laboral*

Productividad Laboral	FACTORES							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	34 o +	49 a +	44 o +	39 o +	25 o +	25 o +	39 o +	255 o +
Media Alta	31 a 33	43 a 48	39 a 43	35 a 38	21 a 24	21 a 24	35 a 38	225 a 254
Regular	23 a 30	31 a 42	29 a 38	26 a 34	15 a 20	15 a 20	26 a 34	165 a 224
Media Baja	15 a 22	21 a 30	19 a 28	17 a 25	11 a 14	11 a 14	17 a 25	111 a 164
Baja	14 o -	20 o -	18 o -	16 o -	10 o -	10 o -	16 o -	110 o -

Fuente: (Carranza, 2014) Adaptada para la presente investigación.

## PRODUCTIVIDAD LABORAL

Productividad laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR SA Arequipa 2021

EDAD:

Genero:

Estimados trabajadores la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre productividad laboral que usted tienen en las oficinas de SEDAPAR S.A. Se le recuerda que es de carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

Señor(a), el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información acerca de la productividad laboral de los trabajadores. Le agradeceremos seleccionar la opción:

5 : Siempre    4: Generalmente    3: Muchas veces    2: Pocas veces 1: Nunca

1. ¿Cuál es su operación sobre el liderazgo y la productividad interna de los trabajadores, según los ítems que se especifican?

	5	4	3	2	1
Te sientes orgulloso del trabajo que realizan.					
Promueven el conocimiento y aplicación de los valores organizacionales					
Sientes compromiso personal para que la empresa cumpla con las metas establecidas					
Motivan constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva					
Ante los cambios en la empresa, son motivados para que se comprometan y participen activamente en ésta.					

Demuestran lealtad con los directivos de la empresa.					
Participan con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.					

(Carranza, 2014)

2. ¿Cuál es su apreciación sobre el talento humano en la productividad interna de los trabajadores, según los ítems que se especifican?

	5	4	3	2	1
Mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.					
Brindan más tiempo de lo requerido, aunque no se le soliciten.					
Los valores de la organización están acordes a los suyos.					
Se sienten identificados con las funciones que tienen a su cargo.					
Se sienten productivo cuando realizan su trabajo.					
Solo faltan a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.					
Les gusta participar en actividades en grupo.					
En ausencia de su inmediato superior asumen la responsabilidad,					
Poseen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
Se preocupan por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación					

Fuente: (Carranza, 2014)

3. ¿Cuál es su apreciación sobre el método de trabajo en la productividad interna de los trabajadores, según los ítems que se especifican?

	5	4	3	2	1
Conocen los objetivos de su puesto de trabajo para la empresa					
Conocen la importancia de su trabajo para la empresa.					

Se sienten satisfechos con el trabajo que realizan ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos empresariales.					
Se sienten productivo cuando realizan su trabajo.					
Mantienen el control físico y administrativo sobre el material, equipo y en seres bajo su responsabilidad.					
Son puntuales con la entrega de trabajos que se les asigna.					
Aplican sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
Efectúan aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su empresa.					

Fuente: (Carranza, 2014)

4. ¿Cuál es su apreciación sobre el entorno productividad interna de los trabajadores, según los ítems que se especifican?

	5	4	3	2	1
Se identifican con la misión y visión de la empresa.					
La relación con sus compañeros y jefes es agradable.					
El clima laboral que se maneja en la empresa es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones.					
Mantienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.					
Mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.					
Cumplen con los procedimientos administrativas establecidos en la empresa.					
Consultan e investigan manuales que tengan relación con su trabajo.					

Fuente: (Carranza, 2014)

5. ¿Cuál es su apreciación sobre la política en la productividad externa de los trabajadores, según los ítems que se especifican?

	5	4	3	2	1
Se les brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones.					

Están de acuerdo con la afirmación “su trabajo es importante para la empresa”					
Comparten sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
Evitan ser sancionados por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.					
Aceptan la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					

Fuente: (Carranza, 2014)

6. ¿Cuál es su apreciación sobre la estabilidad económica en la productividad externa de los trabajadores, según los ítems que se especifican?

	5	4	3	2	1
Consideran que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro la empresa.					
Poseen los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					
Consideran que por ahora su retribución económica está acorde con su desempeño laboral.					
Consideran que el sistema de evaluación interna del desempeño laboral es oportuna.					
Consideran que el sistema de mejoras económicas al interior de la empresa es la adecuada.					

Fuente: (Carranza, 2014)

7. ¿Cuál es su apreciación sobre el mercado en la productividad externa de los trabajadores, según los ítems que se especifican?

	5	4	3	2	1
Consideran que la empresa está preparada para la competitividad.					
Considera que el sistema de precios de la empresa, está acorde con el mercado laboral					
Considera que la empresa satisface la demanda del mercado interno					
Considera que la empresa satisface la demanda del mercado externo					

Considera que la empresa está en condiciones de ampliarse a otros rubros de la misma línea de negocios					
Considera que la empresa tiene la solvencia financiera suficiente para asegurar su continuidad.					
Considera que la empresa está creciendo económicamente					
Considera que la empresa está creciendo tecnológicamente para ser más competitiva en el mercado					

Fuente: (Carranza, 2014)



Anexo 04

**VALIDACIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE PRODUCTIVIDAD**

**LABORAL DE (CARRANZA, 2014)**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [X]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Samantha Medina Oicós

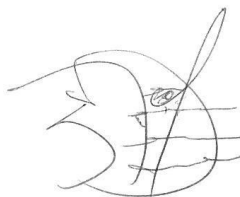
DNI: 43141514

Especialidad del validador: Comportamiento Organizacional y RR.HH.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 03 de mayo del 2017



C.P.S.P 13232



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Castro Olaechea, Kitty Milapros.

DNI: 25861357

Especialidad del validador: Psicóloga Organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**ALBIS S.A.**  
*Kitty*  
KETTY CASTRO OLAECHEA  
Jefe de Reclutamiento y Selección  
CPPN° 25697

Lima,..... de mayo del 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. Céspedes Farías Machado Sandra Patricia

DNI: 40912591

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 03 de mayo del 2017

  
C. P. P. 10988

Anexo 05

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	NIVEL DE MEDICION	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
<b>Variable independiente:</b> Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Nominal	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1	ENCUESTA
			El ambiente donde trabajo es confortable.	13	
			La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	21	
			En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	28	
			El ambiente en el cual me desarrollo brinda comodidades para un buen desempeño.	32	
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Nominal	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.	2	ENCUESTA
			Me siento mal con lo que gano.	7	
			Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	14	
			Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	22	
	Políticas Administrativas	Nominal	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	8	ENCUESTA
			La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	15	
			Me disgusta mi horario.	17	
El horario me resulta incómodo.			23		
			Trabajar más de las horas establecidas no genera reconocimiento alguno.	33	

Relaciones Sociales	Nominal	El ambiente en el cual me desarrollo es ideal para desempeñar mis funciones.	3	ENCUESTA
		Resulta agradable trabajar con mis compañeros.	9	
		Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	16	
		La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	24	
Desarrollo Personal	Nominal	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4	ENCUESTA
		Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	10	
		Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	18	
		Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	25	
		Mi trabajo me hace sentir realizado(a).	29	
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	34			
Desempeño de Tareas	Nominal	Considero que las funciones realizadas son tan valiosas como la de mis compañeros.	5	ENCUESTA
		Me siento realmente útil con la labor que realizo.	11	
		Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	19	
		Las labores que realizo me crean insatisfacción.	26	
		Me gusta el trabajo que realizo.	30	
Me siento complacido con la actividad que realizo.	35			
Relación con la Autoridad	Nominal	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	6	ENCUESTA
		Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	12	
		Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	20	
		La relación que tengo con mis superiores es cordial.	27	
		No me siento a gusto con mi jefe.	31	
Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	36			

<b>Variable Dependiente: Productividad Laboral</b>	Liderazgo	Nominal	Te sientes orgulloso del trabajo que realizan.	1	ENCUESTA
			Promueven el conocimiento y aplicación de los valores organizacionales.	2	
			Sientes compromiso personal para que la empresa cumpla con las metas establecidas.	3	
			Motivan constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva.	4	
			Ante los cambios en la empresa, son motivados para que se comprometan y participen activamente en ésta.	5	
			Demuestran lealtad con los directivos de la empresa.	6	
			Participan con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	7	
	Talento Humano	Nominal	Mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.	8	ENCUESTA
			Brindan más tiempo de lo requerido, aunque no se le soliciten.	9	
			Los valores de la organización están acordes a los suyos.	10	
			Se sienten identificados con las funciones que tienen a su cargo.	11	
			Se sienten productivo cuando realizan su trabajo.	12	
			Solo faltan a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.	13	
			Les gusta participar en actividades en grupo.	14	
			En ausencia de su inmediato superior asumen la responsabilidad.	15	
			Poseen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	16	
			Se preocupan por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.	17	
	Método de Trabajo	Nominal	Conocen los objetivos de su puesto de trabajo para la empresa.	18	ENCUESTA
			Conocen la importancia de su trabajo para la empresa.	19	
			Se sienten satisfechos con el trabajo que realizan ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos empresariales.	20	

		Aplican los valores institucionales en sus puestos de trabajo.	21	
		Se sienten productivo cuando realizan su trabajo.	22	
		Mantienen el control físico y administrativo sobre el material, equipo y en seres bajo su responsabilidad.	23	
		Son puntuales con la entrega de trabajos que se les asigna.	24	
		Aplican sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	25	
		Efectúan aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su empresa.	26	
		Se identifican con la misión y visión de la empresa.	27	
		La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita.	28	
		El clima laboral que se maneja en la empresa es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones.	29	
		Aplican los valores institucionales en sus puestos de trabajo.	30	
Entorno	Nominal	Mantienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	31	ENCUESTA
		Mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.	32	
		Cumplen con los procedimientos administrativas establecidos en la empresa.	33	
		Consultan e investigan manuales que tengan relación con su trabajo.	34	
		Se les brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones.	35	
Política	Nominal	Están de acuerdo con la afirmación "su trabajo es importante para la empresa"	36	ENCUESTA
		Comparten sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	37	

		Evitan ser sancionados por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.	38	
		Aceptan la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	39	
Estabilidad Económica	Nominal	Consideran que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro la empresa.	40	ENCUESTA
		Poseen los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	41	
		Consideran que por ahora su retribución económica está acorde con su desempeño laboral.	42	
		Consideran que el sistema de evaluación interna del desempeño laboral es oportuna.	43	
		Consideran que el sistema de mejoras económicas al interior de la empresa es la adecuada.	44	
Mercado	Nominal	Consideran que la empresa está preparada para competitividad.	45	ENCUESTA
		Considera que el sistema de precios de la empresa, está acorde con el mercado laboral.	46	
		Considera que la empresa satisface la demanda del mercado interno.	47	
		Considera que la empresa satisface la demanda del mercado externo.	48	
		Considera que la empresa está en condiciones de ampliarse a otros rubros de la misma línea de negocios.	49	
		Considera que la empresa tiene la solvencia financiera suficiente para asegurar su continuidad.	50	
		Considera que la empresa está creciendo económicamente.	51	
Considera que la empresa está creciendo tecnológicamente para ser más competitiva en el mercado.	52			

Fuente: Elaboración Propia, 2023.

## ANEXO 06

### Cumplimiento de metas a diciembre 2021 del

### Plan Operativo Institucional 2021 Sedapar S.A.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	Unidad de Medida	Ejec 2020	Meta Trimestral					
				I Trim	Ejec I Trim	% Cump. Indic.	% Cump. Objet.	II Trim	Ejec II Trim
OE1 MEJORAR Y AMPLIAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	Cloro Residual	%	99.83	99.86	95.04	95.17%		99.86	99.02
	Turbiedad	%	99.98	99.90	98.85	98.95%		99.90	99.17
	Continuidad de agua potable	horas/día	23.30	23.70	23.38	98.65%		23.70	23.29
	Cobertura de Agua Potable (incluye piletas públicas)	%	88.05	92.00	88.60	96.30%	98.23%	92.00	88.60
	Cobertura de Alcantarillado	%	76.57	80.00	77.40	96.75%		80.00	77.80
	Tratamiento de Aguas Residuales	l/ps	1,899.06	1,600.00	1,840.94	100.00%		1,600.00	1,771.76
	Presión Máxima	m.c.a	46.77	50.00	45.86	100.00%		50.00	46.54
OE2 ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA	Presión Mínima	m.c.a	23.61	10.00	21.04	100.00%		10.00	19.42
	Nivel de Morosidad Neta	Meses	3.03	1.62	2.69	24.11%		1.62	2.57
	Conexiones Activas de agua potable	%	93.60	95.00	92.83	0.00%	56.03%	95.00	93.32
	Relacion de Trabajo	Índice	0.5813	0.64	0.45	100.00%		0.64	0.49
	Tarifa Media	S/ /M3	2.18	2.36	2.38	100.00%		2.36	2.43
OE3 MODERNIZAR, RACIONALIZAR Y OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL	Nivel de Micromedición	%	88.53	90.00	89.14	41.50%		90.00	89.19
	Agua no Facturada	%	30.76	27.00	30.97	0.00%		27.00	31.78
	Incremento anual de medidores nuevos	Número	516.00				58.77%		
	Renovación anual de medidores	Número	2,378.00						
	Actualización de Catastro Comercial Arequipa y Provincias	%	100.00	100.00	100.00	100.00%		100.00	100.00
	Actualización de Catastro Técnico Arequipa	%	100.00	100.00	93.58	93.58%		100.00	93.58
OE4 MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE	Actualización de Catastro Técnico Provincias (% de avance promedio en localidades programadas)	%	100.00						
	Percepción del usuario por los servicios prestados **	%	64.70						
	Índice de reclamos atendidos	%	80.37	98.00	90.59	92.44%	92.00%	98.00	86.59
	Nivel de aceptación de Medios	%	90.17						
	Reclamos comerciales recibidos por cada mil conexiones	Número	32.57	45.00	53.86	83.55%		45.00	47.68
OE5 DESARROLLAR LOS RECURSOS HUMANOS	Índice de reclamos fundados por cada 1 000 conexiones activas Aqp	Número	7.99	18.00	6.20	100.00%		18.00	6.89
	Medición del Perfil Clima y Cultura Laboral	%	3.06						
	Capacitación ejecutada/Capacitación programada	%	14.63	100	14.63	14.63%	14.63%	100	14.63
Promedio cumplimiento			70.09%			63.93%			

acumulada Año 2021									Responsable
% Cump. Objet.	III Trim	Ejec III Trim	% Cump. Indic.	% Cump. Objet.	IV Trim	Ejec IV Trim	% Cump. Indic.	% Cump. Objet.	
98.78%	99.86	99.58	99.72%	98.27%	99.86	99.19	99.33%	98.31%	Dpto Control de Calidad, Zona Sur, Zona Norte, Zona Centro
	99.90	99.24	99.34%		99.92	99.24	99.32%		Dpto Control de Calidad, Zona Sur, Zona Norte, Zona Centro
	23.70	23.21	97.93%		23.70	23.24	98.06%		Gerencia de Producción, Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	92.00	86.40	93.91%		92.00	87.60	95.22%		Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	80.00	76.20	95.25%		81.00	76.60	94.57%		Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	1,600.00	1,854.12	100.00%		1,600.00	1,925.01	100.00%		Gerencia de Producción, Gerencia de Ingeniería, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	50.00	47.08	100.00%		50.00	39.79	100.00%		Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
58.16%	10.00	22.14	100.00%	61.17%	10.00	23.21	100.00%	71.57%	Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	1.62	2.40	44.68%		1.62	2.33	49.65%		Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	95.00	93.48	0.00%		95.00	94.17	40.71%		Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	0.64	0.51	100.00%		0.64	0.67	95.92%		Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Administración, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	2.36	2.47	100.00%		2.36	2.53	100.00%		Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Administración
	91.00	89.45	37.25%		91.00	88.91	15.38%		Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	27.00	32.51	0.00%		27.00	32.77	0.00%		Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
59.62%				57.71%	3,000.00	1,088.00	36.27%	50.45%	Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Proyectos y Desarrollo Técnico, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
					25,100.00	2,367.00	9.43%		Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Proyectos y Desarrollo Técnico, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	100.00	100.00	100.00%		100.00	100.00	100.00%		Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Servicios al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	100.00	93.58	93.58%		100.00	93.58	93.58%		Gerencia de Ingeniería
					100.00	98.51	98.51%		Gerencia de Ingeniería, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
94.25%				96.60%	72.00	63.05	87.57%	95.83%	Dpto de Imagen Institucional, Gerencia de Servicio al Cliente
					98.00	88.00	89.80%		Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
					76.00	86.61	100.00%		Dpto de Imagen Institucional
	45.00	43.63	100.00%		45.00	42.11	100.00%		Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
								Gerencia de Servicio al Cliente	
								Gerencia de Administración	
14.63%	100	100	100.00%	100.00%	100.00	100.00	100.00%	100.00%	Gerencia de Administración
65.09%				82.75%				83.23%	

\* Indicadores en base a metodología SUNASS de Resolución 010-2006-SUNASS-CD vigente a Setiembre 2021  
 Capacitación Ejecutada/Programada del primer y segundo trimestre correspondiendo al resultado de capacitación informado al cierre del año 2020. Porcentaje del tercer trimestre responde a que el área responsable indica no tener plan de capacitación aprobado por consiguiente no existe referente para establecer el nivel de cumplimiento y se considera el ejecutado como base.

# INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEDAPAR SA AREQUIPA 2021.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://bibliotecas.unsa.edu.pe">bibliotecas.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="https://tangara.uis.edu.co">tangara.uis.edu.co</a> Fuente de Internet	2%
5	Submitted to uide Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado