

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA**  
**PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA**  
**DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA (DRET) 2023.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. EVA GRACIELA SOTOMAYOR NINAJA**

**ASESOR:**

**DR. AMERICO FLORES FLORES**

**Para optar el título profesional de:**

**LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TACNA – PERÚ**

**2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Eva Graciela Sotomayor Ninaja**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Administración de Negocios Internacionales** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **46205524** Soy autor de la tesis titulada: **La Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad del Personal Administrativo de la Dirección Regional De Educación Tacna (DRET) 2023**, teniendo como asesor al *Dr. Americo Flores Flores*.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

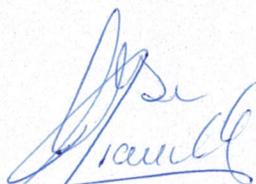
- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que

encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna 29 de agosto del 2024



---

Bach. Eva Graciela Sotomayor Ninaja

DNI: 46205524



## CONSTANCIA DE SIMILITUD

Yo Luis Celerino Catacora Lira, en mi condición de coordinador de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, acreditado por la Resolución de Facultad N° 336-2024-UPT-FACEM/D y ratificado por la Resolución Rectoral N° 713-2024-UPT-R.

de la tesis, titulado: LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA (DRET) 2023.

Presentada por la Bachiller **EVA GRACIELA SOTOMAYOR NINAJA**, para optar el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad de la producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través de la herramienta tecnológica Turnitin; cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es **20%** de similitud. Por lo que **HAGO CONSTAR LA SIMILITUD** de la tesis, está de acuerdo al nivel **ACEPTADO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite la presente constancia con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título profesional.

Tacna, 12 de agosto de 2024



**Coord. Unidad de Investigación FACEM**  
Dr. Luis Celerino Catacora Lira  
DNI: 00422871

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo:

- “En primer lugar a Dios, el dador de sabiduría y entendimiento. Sin su guía constante, amor incondicional y bendiciones innumerables, este logro no habría sido posible.”
  
- “A mis amados padres, cuyo amor constante y guía han estado conmigo en cada paso que doy. A ellos les debo todo lo que soy y todo lo que espero ser. Su fe en mí y en mis habilidades ha sido mi roca y mi motivación para esforzarme y alcanzar mis metas”.
  
- “A mi pequeña hija, que acaba de llegar a este mundo. Tu presencia ha sido una fuerte alegría, motivación e inspiración más grande en este viaje. Este logro es un tributo a la alegría y la esperanza que has traído a mi mundo”.
  
- “A mis queridos hermanos, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido una fuente de fortaleza y animo a lo largo de mi formación profesional”.

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza y paciencia y sabiduría necesarias para llevar a cabo este trabajo.*

*Quiero agradecer a mi asesor de tesis, su paciencia, conocimiento y dedicación han sido fundamentales para la realización de este trabajo. Este logro no habría sido posible sin su apoyo y orientación.*

*Quiero agradecer a mi casa de estudios, que me ha proporcionado el entorno y los recursos para crecer tanto académica como personalmente. Su compromiso con la excelencia y la innovación ha sido una inspiración constante.*

*Quiero agradecer a mis profesores, por su dedicación y enseñanzas, que han sido fundamentales en mi viaje académico.*

## INDICE

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I. LANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2 Formulación del Problema .....	3
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
1.3 Justificación de la Investigación .....	3
1.3.1 Justificación .....	3
1.4 Objetivos de la investigación .....	4
1.4.1 Objetivo General .....	4
1.4.2 Objetivos Específicos .....	5
1.5 Hipótesis .....	5
1.5.1 Hipótesis General .....	5
1.5.2 Hipótesis Específicas .....	5
CAPÍTULO II. ARCO TEÓRICO .....	7
2.1 Antecedentes relacionados con la investigación .....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	10
2.1.3 Antecedentes Locales .....	16
2.2 Bases Teóricas – científicas .....	21
2.2.1 Base teórica de la variable 1 .....	21
2.2.2 Base teórica de la variable 2 .....	24
2.3 Definición de términos básicos .....	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	30
3.1 Tipo de Investigación .....	30

3.2	Diseño de Investigación .....	30
3.3	Nivel de Investigación.....	30
3.4	Población y Muestra .....	31
3.4.1	Población.....	31
3.4.2	Muestra.....	31
3.5	VARIABLES e Indicadores .....	32
3.5.1	Relación variable, indicadores e ítem.....	33
3.6	Técnicas de Recolección de Datos .....	34
3.6.1	Técnicas.....	34
3.6.2	Instrumentos .....	35
3.7	Ámbito de la Investigación .....	35
3.8	Procesamiento y Análisis de Datos .....	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		36
4.1	Tratamiento Estadístico e Interpretación de Cuadros .....	36
4.1.1.	Análisis de Confiabilidad del Instrumento .....	36
4.1.2.	Prueba de normalidad de variables.....	38
4.2	Presentación de Resultados e Interpretación de Cuadros .....	40
4.2.1.	Análisis e interpretación de resultados del instrumento sobre la variable Satisfacción Laboral, aplicado al personal administrativo de la DRET. ....	40
4.2.2.	Análisis e interpretación de resultados del instrumento de medición sobre la variable Productividad Laboral, aplicado al personal administrativo de la DRET.....	53
4.3	Contraste de hipótesis .....	64
4.3.1	Validación de hipótesis general.....	64
4.3.2	Validación de la hipótesis específica 1.....	66
4.3.3	Validación de la hipótesis específica 2.....	68
4.3.4	Validación de la hipótesis específica 3.....	70
4.3.5	Validación de la hipótesis específica 4.....	71
4.4	Discusión de resultados .....	73
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		75
5.1	CONCLUSIONES.....	75
5.2	RECOMENDACIONES .....	77
VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		79
VII APÉNDICE .....		83
7.1	Matriz de Consistencia .....	83

7.2	Operacionalización de Variables.....	85
7.3	Instrumento de Investigación .....	86
7.4	Validación de Juicio de Expertos .....	90

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Variable Satisfacción Laboral</i> .....	33
<b>Tabla 2.</b> <i>Variable Productividad Laboral de los Administrativos</i> .....	34
<b>Tabla 3.</b> <i>Análisis de fiabilidad de las variables Satisfacción Laboral y la Productividad del Personal Administrativo</i> .....	37
<b>Tabla 4.</b> <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables Satisfacción laboral y Productividad del personal</i> .....	39
<b>Tabla 5.</b> <i>Distribución de la variable satisfacción laboral</i> .....	40
<b>Tabla 6.</b> <i>Estadística de las 04 dimensiones de la variable satisfacción laboral.</i> 40	40
<b>Tabla 7.</b> <i>Distribución de la dimensión condiciones físicas y/o laborales</i> .....	41
<b>Tabla 8.</b> <i>Distribución de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.</i> 44	44
<b>Tabla 9.</b> <i>Distribución de la dimensión desarrollo personal</i> .....	47
<b>Tabla 10.</b> <i>Distribución de la dimensión relación con la autoridad</i> .....	50
<b>Tabla 11.</b> <i>Distribución de la variable Productividad laboral del personal administrativo de la DRET</i> .....	53
<b>Tabla 12.</b> <i>Estadística de las 04 dimensiones de la variable satisfacción laboral</i> 54	54
<b>Tabla 13.</b> <i>Distribución de la dimensión eficiencia</i> .....	55
<b>Tabla 14.</b> <i>Distribución de la dimensión eficacia</i> .....	58
<b>Tabla 15.</b> <i>Distribución de la dimensión efectividad</i> .....	61
<b>Tabla 16.</b> <i>Correlación entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad del Personal Administrativo</i> .....	65
<b>Tabla 17.</b> <i>Correlación entre la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y la variable Productividad del Personal Administrativo</i> .....	67
<b>Tabla 18.</b> <i>Correlación entre la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la variable Productividad del Personal Administrativo</i> .....	69
<b>Tabla 19.</b> <i>Correlación entre la dimensión Desarrollo Personal y la variable Productividad del Personal Administrativo</i> .....	71

<b>Tabla 20.</b> <i>Correlación entre la dimensión Relación con la Autoridad y la variable Productividad del Personal Administrativo.....</i>	<i>72</i>
---	-----------

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1.</b> Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach.....	37
<b>Figura 2.</b> <i>Distribución porcentual de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.....</i>	42
<b>Figura 3.</b> <i>Distribución porcentual de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.....</i>	45
<b>Figura 4.</b> <i>Distribución porcentual de la dimensión desarrollo personal.....</i>	48
<b>Figura 5.</b> <i>Distribución porcentual de la dimensión relación con la autoridad ...</i>	51
<b>Figura 6.</b> <i>Distribución porcentual de la dimensión eficiencia .....</i>	56
<b>Figura 7.</b> <i>Distribución porcentual de la dimensión eficacia.....</i>	59
<b>Figura 8.</b> <i>Distribución porcentual de la dimensión eficacia.....</i>	62

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET), 2023. Para cumplir con este objetivo, se implementó un estudio de investigación básica pura con diseño correlacional. Se contó con la participación de 108 trabajadores de la institución. Se utilizó una encuesta como técnica de medición, que por conveniencia se realizó de manera virtual. La validez de la encuesta se confirmó mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo valores de ,982 para ambas variables.

Los hallazgos de la investigación indican una correlación muy alta entre las variables en estudio: la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET). Esta asociación se fundamenta en el coeficiente RHO de Spearman, que registra una correlación de ,857. Este valor sugiere que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la DRET, es decir, un incremento en la satisfacción laboral se asocia con un aumento en la productividad, la significancia estadística de la prueba, con un valor p de 0,000, respalda la importancia de esta correlación. Además, se observó una correlación significativa entre las dimensiones de la variable independiente y la productividad del personal administrativo, lo que indica un alto nivel de significancia estadística. Estos resultados proporcionan evidencia empírica robusta de la relación entre las variables de estudio de la presente investigación.

### **Palabras clave:**

Satisfacción laboral, productividad, eficiencia, eficacia, calidad del servicio

## ABSTRACT

The overall objective of this research is to determine the relationship between job satisfaction and the productivity of the administrative staff of the Regional Education Directorate of Tacna (DRET), 2023. To achieve this objective, a pure basic research study with a correlational design was implemented. The participation of 108 workers from the institution was taken into account. A survey was used as a measurement technique, which for convenience was carried out virtually. The validity of the survey was confirmed through the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining values of .982 for both variables.

The findings of the research indicate a very high correlation between the variables under study: job satisfaction and the productivity of the administrative staff of the Regional Education Directorate of Tacna (DRET). This association is based on the Spearman's RHO coefficient, which records a correlation of .857. This value suggests that there is a direct relationship between job satisfaction and the productivity of the DRET administrative staff, that is, an increase in job satisfaction is associated with an increase in productivity, the statistical significance of the test, with a p-value of 0.000, supports the importance of this correlation. In addition, a significant correlation was observed between the dimensions of the independent variable and the productivity of the administrative staff, indicating a high level of statistical significance. These results provide robust empirical evidence of the relationship between the variables under study in this research.

### **Keywords:**

Job satisfaction, productivity, efficiency, effectiveness, service quality

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral y la productividad son dos factores fundamentales en cualquier organización. En el contexto de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET), estos factores adquieren una relevancia aún mayor, dado el papel crucial que desempeña el personal administrativo en el funcionamiento eficiente de la institución. La presente investigación, busca explorar y entender esta relación en profundidad, siendo las variables de estudio de gran interés, debido a que a una mayor satisfacción laboral podría traducirse en una mayor productividad, lo que a su vez podría llevar a un mejor rendimiento general de la organización.

El capítulo I de este estudio presenta una exposición detallada del problema en cuestión, delineando la realidad problemática y formulando el problema general junto con sus problemas específicos correspondientes. Además, se establecen el objetivo general y los objetivos específicos, así como la justificación para llevar a cabo la presente investigación. Por otro lado, el Capítulo II proporciona el marco teórico, ofrece un análisis exhaustivo del contexto nacional, internacional y regional pertinente al estudio, así como de los fundamentos teóricos y científicos de las variables de estudio proporcionando un fundamento sólido para la comprensión y análisis de los datos recopilados.

El Capítulo III detalla la metodología de investigación empleada. Esta sección incluye una descripción del tipo y nivel de investigación, además presenta el diseño de la investigación, la determinación de la población y la muestra, así como una explicación detallada de la técnica e instrumento utilizados para la recolección de datos, además, se describen las técnicas empleadas para procesar la información obtenida. En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación y se discuten en detalle. Esta sección proporciona un tratamiento estadístico e interpretación de los datos presentados en diversos cuadros y figuras, además, se verifica la hipótesis planteada utilizando el coeficiente RHO de Spearman. Finalmente, el Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación. Estas están directamente relacionadas con la hipótesis planteada

y proporcionan una síntesis de los hallazgos del estudio, este capítulo sirve como cierre del estudio, resaltando su contribución al campo de estudio.

Se espera que los hallazgos encontrados en este estudio sean de utilidad para los responsables de la toma de decisiones de la DRET, y que puedan servir como base para futuras investigaciones en este campo.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel global, las empresas e instituciones están navegando por las oscilaciones del mercado, sin embargo, solo un grupo de ellas han puesto su atención en la instauración de sistemas innovadores para el desarrollo de capital humano. Es esencial que se valore y reconozca el trabajo realizado por los trabajadores, la ausencia de este reconocimiento puede desencadenar un incremento en el descontento laboral, lo cual podría resultar en una disminución de la productividad organizacional.

A escala mundial, las instituciones están implementando ajustes para responder a las dinámicas organizacionales, no obstante, son escasas las que han establecido sistemas orientados al fomento y crecimiento del talento humano que incentiven a los trabajadores a cumplir con sus tareas asignadas. En ciertos países, particularmente en América Latina, las entidades estatales carecen de un sistema eficaz que permita a sus trabajadores alcanzar un nivel óptimo de satisfacción laboral. Los elementos clave para conseguir esto incluyen la política de la organización, la supervisión técnica, las relaciones interpersonales con superiores, pares y subordinados, la remuneración económica, la seguridad en el trabajo, el equilibrio entre la vida personal y laboral, las condiciones de trabajo y el estatus. Asimismo, se pueden considerar como factores de mantenimiento aquellos vinculados con las necesidades psicológicas y sociales del trabajador.

Según (Ranstad, 2023), se ha forjado un nuevo pacto social entre los empleadores y los trabajadores de la generación Z y los millenials. Estos últimos enfatizan cada vez más los valores y buscan organizaciones que vinculen la empatía y la experiencia laboral con la excelencia en el trabajo. El

informe señala que un número creciente de individuos prefiere un ambiente laboral más equitativo, uno que acoja una variedad de perspectivas y habilidades únicas de cada persona. En la actualidad, la incertidumbre económica ha introducido una nueva dimensión a las prioridades y expectativas de los trabajadores. Frente a una posible recesión global y el incremento acelerado del costo de vida, los trabajadores valoran enormemente un empleo que ofrezca seguridad y estabilidad financiera. De hecho, casi todos (92%) de los más de 35,000 trabajadores adultos encuestados en este informe afirmaron que la seguridad laboral es importante, y un 63% indicó que rechazarían un trabajo que no ofreciera esta garantía. Un 52% también manifestó preocupación por el impacto de la incertidumbre económica en su empleo.

En nuestro país, esta situación no es desconocida. Al igual que en muchos países de nuestra región, la incertidumbre económica es un motivo de inquietud. La volatilidad en el empleo, que conduce a un crecimiento del trabajo no formal, y las distintas empresas, en particular las públicas, que no implementan avances en la administración del talento humano, propician que estas organizaciones exhiban un nivel de productividad reducido.

En la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET), se observan múltiples desafíos, tales como una infraestructura deficiente, falta de motivación (que podría conducir a varios trabajadores a este fenómeno emergente conocido como “la renuncia silenciosa”), inestabilidad en el trabajo, capacitación limitada para los trabajadores (particularmente en herramientas digitales) y liderazgo. Estos elementos evidencian un nivel de insatisfacción laboral en la institución. Por ende, el objetivo de esta investigación es establecer si existe una correlación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la DRET. Esto permitiría evidencias que la satisfacción es un factor determinante para el progreso eficaz de la institución.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación de las condiciones físicas y/o materiales y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023?
2. ¿Cuál es la relación de los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023?
3. ¿En qué medida se relaciona el desarrollo personal y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023?
4. ¿De qué manera se relaciona la relación con la autoridad y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023?

## **1.3 Justificación de la Investigación**

### **1.3.1 Justificación**

#### **a. Justificación Teórica**

Este estudio busca enriquecer y fortalecer el entendimiento actual sobre la satisfacción laboral. Esta investigación busca servir como

herramienta útil y una guía para orientar este campo hacia una aplicación más efectiva. Además, pretende respaldar futuras investigaciones basándose en los resultados obtenidos sobre la correlación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Tacna (DRET).

#### **b. Justificación Metódica**

Este estudio se llevó a cabo utilizando el diseño no experimental, el enfoque descriptivo y los pasos del proceso científico. El rigor requerido se utilizará para producir resultados que ilustren la influencia de la variable independiente, es decir, la satisfacción laboral, en la variable dependiente, que es la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Tacna (DRET).

#### **c. Justificación Social**

Este estudio se llevó a cabo pretendiendo evaluar la correlación entre los factores que contribuyen a la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Tacna (DRET). De esta forma, se espera que los hallazgos ayuden a la institución a desarrollar un sistema más eficaz para la gestión del talento humano.

### **1.4 Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación de las condiciones físicas y/o materiales con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.
2. Evaluar la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.
3. Determinar la relación entre el desarrollo personal con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.
4. Determinar la relación entre la autoridad con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.

### **1.5.2 Hipótesis Específicas**

- 1 Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.

- 2 Existe una relación positiva entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.
- 3 Existe una relación positiva entre el desarrollo personal con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.
- 4 Existe una relación positiva entre la relación con la autoridad con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes relacionados con la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

(Benacazar Silva, 2020) En su tesis “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la Empresa Luminex Resources” para optar por el título de Maestría en desarrollo del talento humano de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador del 2020.

En la investigación, el objetivo del investigador fue analizar la evaluación del rendimiento del personal, cuantificar la satisfacción laboral e identificar si hay una correlación entre la Satisfacción Laboral y el Rendimiento del Personal en la empresa Luminex Resources.

Esta tesis, se centró en las personas que tienen un contrato permanente en la empresa, es decir un total de 48 miembros de la organización. Este personal desempeña funciones esenciales que impulsan el funcionamiento del negocio, por lo que son seleccionados para las evaluaciones correspondientes. Esto nos permite destacar que el rendimiento de los colaboradores es uno de los indicadores más importantes para alcanzar la productividad. Por lo tanto, es crucial conocer sus resultados y trabajar en sus áreas de mejora y/o aspectos negativos para la mejora continua y el desarrollo personal y profesional: “con esto lograremos un ganar-ganar tanto en las personas como la empresa”.

(Bastidas Herrera & Albarracin Orellana, 2020) Tesis “Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa Llermat Súper Pollo”, para

optar por el título de Ingenieros Comerciales de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latagunga – Ecuador.

El propósito de esta investigación es establecer la relación entre la Satisfacción y el Desempeño de la empresa Llemat – “Super Pollo”. Además, se busca evaluar ambas variables, sus dimensiones y las posibles variaciones entre las diferentes sucursales. La metodología empleada fue descriptiva, explicativa y cuantitativa, ya que se buscaba comprender la posible correlación entre las variables mencionadas.

En términos generales, los resultados indicaron que la satisfacción laboral en la empresa es bastante alta. En cuanto al desempeño laboral y la autoevaluación de desempeño, se observó que los resultados oscilan entre buenos y muy buenos, coincidiendo así con las dos evaluaciones realizadas respectivamente. Se llegó a la conclusión de que no existe una correlación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Súper Pollo”, y se notaron diferencias en los resultados por sucursal.

(Ramirez Villanueva, 2021) Tesis “La motivación laboral y su relación con la productividad en la industria de hidrocarburos en Colombia” para optar el grado de Especialista en Gerencia del Talento Humano de la Fundación Universidad de América Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Especialización en Gerencia del Talento Humano Bogotá, D.C., el propósito de esta investigación, es detectar las variables que potencien el factor de motivación en el talento humano, que finalmente es el recurso más valioso en cualquier organización. Esto proporcionará a las empresas de la industria de hidrocarburos un punto de referencia en el tema de la motivación laboral, teniendo en cuenta las características y condiciones de la industria, para enfocarse en la optimización del esfuerzo y tiempo del talento humano que la constituye.

La investigación se basó en la selección de tres empresas del sector de hidrocarburos en Colombia como muestra para este estudio, con el objetivo de determinar si existe una correlación entre la motivación laboral y la producción de las empresas seleccionadas.

Los resultados obtenidos permitieron identificar espacios e iniciativas que facilitan al personal la satisfacción de sus necesidades de autonomía, autoeficacia y socialización, lo que se refleja en niveles positivos de productividad. Esta relación también funciona en sentido inverso, como se evidencia en los casos de Gran Tierra Energy y Reficar. Sin embargo, es importante mencionar que esta relación inferida no se establece como un hecho absoluto, ya que se requieren datos y métodos específicos para afirmar que la motivación tiene un impacto profundo en las empresas del sector de hidrocarburos en Colombia.

(Cando Carrillo, 2021), tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano en el área administrativa del Grupo Empresarial ADMG del cantón Machala” de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil Facultad de Postgrados e Investigación. El objetivo de este trabajo es evaluar la relación de la productividad del área administrativa del grupo empresarial ADMG y la satisfacción del capital humano. La investigación se centró en una muestra de trabajadores administrativos (100) y el gerente administrativo. En este estudio, se evaluó la relación entre la productividad y la satisfacción del capital humano en el Grupo Empresarial ADMG, específicamente en el área administrativa. Se evidenció que a mayor satisfacción del profesional, existe una mayor dedicación para desempeñar un trabajo de calidad, lo que a su vez conduce a niveles más altos de rendimiento y eficiencia.

(Niehaus Rodriguez & Rodriguez Luna, 2022) Tesis “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de las Instituciones Prestadoras de

Servicios de Salud Públicas del municipio de Ipiales, Nariño” para optar por el título de Magister en Administración de Negocios de la Universidad de San Buenaventura Colombia, Santiago de Cali, Colombia, el propósito central de esta investigación es determinar el impacto que la satisfacción laboral tiene en la productividad del talento humano en las instituciones prestadoras de servicios de salud de carácter público en el municipio de Ipiales, Nariño. Además, se busca evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores administrativos y asistenciales en este sector crucial.

La investigación se centró en la población administrativa y asistencial de las instituciones prestadoras de servicios de salud del municipio de Ipiales, Nariño. Dado que hay un total de 30 trabajadores en los niveles administrativos y asistencial, la muestra se determinó con el 100% de esta población.

Los resultados obtenidos señalan que las instituciones prestadoras de servicios de salud de la ciudad Ipiales muestran deficiencias en la gestión de su personal. Es aún más evidente la falta de supervisión continua del bienestar de los trabajadores por parte de las oficinas encargadas, esta falta de atención y motivación por parte de la administración conduce a una disminución progresiva de la productividad en las tareas realizadas.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

(Palomino Gutierrez & Sucno Cuba, 2019) su tesis, “Relación entre la empleabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de las empresas del sector de ingeniería y construcción: Caso Cosapi S.A. en el período 2019”, para optar por el título profesional de Licenciado en Recursos Humanos de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Este estudio buscó determinar la relación entre la empleabilidad de los administrativos y la satisfacción laboral en la industria de la ingeniería y la construcción, utilizando el estudio de caso COSAPI S.A. del año 2019. Para ello, se realizó un estudio cuantitativo de alcance correlacional, midiendo la relación entre la empleabilidad y la satisfacción laboral a través de encuestas utilizando la escala de Likert.

La población se compone de 300 empleados administrativos de la compañía peruana Cosapi S.A., con edades comprendidas entre los 20 y 40 años. LA muestra consistió en 134 trabajadores de ambos sexos, independientemente de su antigüedad en Cosapi S.A. Los resultados obtenidos evidencian una correlación entre la empleabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de las empresas del sector de ingeniería y construcción: Caso Cospapi S.A. durante el 2019. El estudio ratifica la hipótesis propuesta, con un resultado positivo y significativo de 0,858 entre ambas variables. Además, al observar una relación directamente proporcional, se puede inferir que a medida que las empresas invierten en aspectos de empleabilidad para su personal, aumenta la satisfacción laboral.

(Nieto Peche, 2020) en su tesis “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora” para obtener el grado académico de maestro en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Posgrado en el programa académico de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Cesar Vallejo.

En este estudio, el objetivo fue establecer el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Pacora. Se realizó un estudio cuantitativo no experimental sobre una muestra de 34 trabajadores. Los datos se recogieron utilizando dos formularios de encuesta y se utilizaron respuestas en escala de Likert para

cada una. la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pacora. Se realizó una investigación cuantitativa con un diseño no experimental, y se contó con una muestra de 34 trabajadores. Se utilizaron dos tipos de encuestas como instrumentos para recopilar datos, con respuestas basadas en la escala de Likert.

Los resultados presentados por el autor indican que el 50% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo con el nivel de satisfacción laboral de la Municipalidad, mientras que el 29.4% se muestra indiferente, el 14.7% está totalmente de acuerdo y el 5.9% está en desacuerdo. Basándose en estos datos, la investigación concluye que es necesario desarrollar estrategias para cambiar la actitud de los trabajadores indiferentes, ya que esto podría influir de manera significativa en el equipo. Además, esto ayudaría a prevenir que en el futuro estos porcentajes se conviertan en niveles preocupantes de desacuerdo.

Finalmente, el autor sugirió la implementación de formaciones continuas en áreas relacionadas con las funciones del empleado público. De esta manera, se brinda la oportunidad para su crecimiento personal y profesional, permitiendo así llevar a cabo las tareas asignadas con eficacia, eficiencia y efectividad.

(Macedo Cuadros, 2020), en la tesis “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la SUNARP – Sede Arequipa, 2020”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas.

El objetivo de esta investigación es averiguar cómo se relacionan la satisfacción laboral con la productividad. La encuesta de productividad y la escala de satisfacción laboral, elaborada por la psicóloga Sonia Carrillo SL-

SPC, que examina el nivel alcanzado en la variable satisfacción, fueron los instrumentos utilizados para la recogida de datos.

Este trabajo cuenta con una población conformada por los trabajadores que vienen trabajando en las oficinas de SUNARP que consta de 156 trabajadores, a este dato se aplicó la fórmula para establecer una muestra conformada por 112 colaboradores, y se utilizó la encuesta como técnica de investigación para la obtención de información.

Tras confirmar la existencia de una sólida relación entre las variables de estudio, el autor aconseja a los gerentes y responsables del departamento de recursos humanos que coordinen con los líderes de las empresas y consideran ajustes salariales para los trabajadores más competentes, aquellos que demuestran una mayor productividad en sus tareas. Asimismo, insta a los colaboradores a mejorar las relaciones laborales mediante el desarrollo de habilidades blandas, como una comunicación efectiva, que se considera esencial para mantener un clima laboral adecuado. Adicionalmente, propone un plan de gestión de los recursos humanos que incluya el coaching en los trabajadores para fomentar cualidades de liderazgo, preservar su alto rendimiento y programar reuniones frecuentes para abordar cualquier problema que pueda surgir entre los compañeros de trabajo.

(Cabrera Rodriguez & Peña Miranda, 2020) en su tesis “Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A: provincia de Tumbes, Perú 2020” para optar por el título de Licenciadas en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes.

Determinar el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de las tiendas CURACAO de la provincia de Tumbes fue el objetivo de este proyecto de investigación. Se realizó un análisis de los fundamentos teóricos de las variables consideradas y una muestra de 30 empleados de tiendas participó en las encuestas. El tipo de estudio fue una investigación descriptiva correlacional con un diseño no experimental. En esta investigación, las autoras evidencian que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, así como en cada una de las dimensiones. Las autoras recomiendan la formulación e implementación de un plan de mejora de la satisfacción laboral que contemple la creación y mantenimiento de nuevas actitudes laborales, evaluando mensualmente el rendimiento de nuevas actitudes laborales, evaluando mensualmente el rendimiento laboral. Esto se reflejará en el aumento de los niveles de venta y la fidelización de los clientes.

Las autoras también mencionan que es aconsejable poner en marcha sistemas de incentivos que ofrezcan primas por alcanzar determinados objetivos de venta, aumenten las comisiones sobre las ventas y animen a los compañeros a promocionar un producto. También es esencial redefinir las funciones para que puedan asesorar sobre la fiabilidad y utilidad del producto.

Finalmente, las autoras sostienen que los directivos deben esforzarse por mejorar su presentación personal y adecuar las instalaciones para facilitar el intercambio de experiencias laborales. Además, sugieren la implementación de un plan de carrera para fomentar un mayor desarrollo profesional y personal.

(Portillo Torre, 2022) en su tesis “Satisfacción laboral de los trabajadores de la red de salud Lucanas Puquio y como repercute en la productividad laboral, Ayacucho 2021”, para optar por el título de segunda especialidad

profesional en Administración en Salud de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad del Callao.

El objetivo de esta investigación es determinar cómo la satisfacción laboral repercute en la productividad laboral. Es de vital importancia, ya que muchas empresas consideran la facilidad de sus empleados un coste en lugar de una inversión. Si todas las empresas se esforzaran por ofrecer a sus empleados oportunidades de crecimiento, estos estarán más motivados para cumplir de manera eficaz y eficiente con sus deberes y responsabilidades

Esta investigación cuenta con una población conformada por los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio que cuenta con una base de datos de 55 personas y tras aplicar la fórmula se seleccionaron 48 personas como muestra, por lo tanto, es la muestra adaptada para el uso de los instrumentos.

A través de los resultados de la encuesta, el autor evidenció que existe una correlación positiva moderada entre las variables que conforman este estudio. Sugirió que es imperativo aumentar la satisfacción laboral de los empleados dándoles más crédito por su trabajo, proporcionándoles mayores recompensas e incentivos por sus esfuerzos y fomentando mejores relaciones con sus superiores. Esto ayudaría a aumentar la productividad laboral de la Red Sanitaria Lucanas Puquio. Además, mencionó la necesidad de programar capacitaciones técnicas para los trabajadores, asignarles mayores responsabilidades y realizar reuniones de trabajo frecuentes con el personal para discutir el logro de objetivos, optimizando los recursos y mejorando el rendimiento para aumentar la eficacia de los trabajadores.

### 2.1.3 Antecedentes Locales

(Ticona Flores, 2020) en su tesis “La gestión de recursos humanos y la productividad de los trabajadores en la empresa Ladrillera Maxx en Tacna, 2019” para optar por el título profesional de Ingeniero Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de este estudio es conocer la relación existente entre la productividad de los trabajadores de las empresas Ladrillera Maxx y la gestión de los recursos humanos. Se trata de un estudio de tipo básico o puro con un diseño no experimental y transversal y un nivel descriptivo correlacional. El estudio empleó una encuesta como técnica y dos cuestionarios como instrumento, ambos basados en el modelo Chiavenato de gestión de recursos humanos.

El autor llega a la conclusión de que la productividad de los trabajadores de la Ladrillera Maxx y la gestión de recursos humanos están significativamente correlacionados, este resultado se confirma por un valor de significancia menor a 0,05, por lo que indica la importancia de que las empresas se enfoquen en los procesos de gestión de recursos humanos para garantizar resultados en términos de productividad. Se trabajó con una población de 120 trabajadores y se seleccionó una muestra de 92 trabajadores. Basándose en los resultados obtenidos, el autor recomendó la puntualidad en el pago de salario y beneficios legales a los trabajadores, además de asegurar que la remuneración sea justa y acorde con el mercado. También sugirió promover políticas que permitan a los trabajadores avanzar en su carrera y rotar en diferentes puestos de trabajo, además de realizar más capacitaciones por área de trabajo y continuar fomentando una buena comunicación entre los trabajadores. Finalmente, propuso proporcionar un ambiente de trabajo adecuado a las necesidades del puesto, además de contar con un reglamento de seguridad y salud en el trabajo.

(Cornejo Echenique, 2021) en su tesis “El compromiso laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2020” para optar por el título de Ingeniero Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

Este estudio de investigación tuvo como objetivo conocer el impacto del compromiso laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, para determinar en qué medida el rendimiento del personal puede cambiar según su grado de compromiso con la empresa. La investigación es de tipo básica, con diseño no experimental y de corte transversal, contó con una población de 430 trabajadores, se seleccionó una muestra de 203, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento.

El estudio encontró, como lo indica el valor de significancia de 0,05, que la dedicación labora afecta significativamente la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna. Con base en esta información, el autor sugirió que el departamento de personal considere la programación de actividades de confraternización, las cuales deberían estar incluidas dentro del calendario de eventos de la entidad e involucrar a todos sus miembros para mejorar la comunicación. Además, propuso la inclusión de programas de formación y difusión de los valores de la institución en su plan de trabajo anual, con el objetivo de reforzar estos valores e invitar al personal a cumplir adecuadamente con sus labores. Finalmente, consideró necesario realizar una evaluación de las políticas internas para modernizarlas y ajustarlas a las necesidades laborales, incorporando empleados de otros ámbitos. Esto permitiría una renovación de las políticas y procesos internos en línea con los requerimientos del entorno laboral operativo.

(Chaiña Quispemayta, 2021) en su tesis “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021”, para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación de la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, la metodología de la investigación es de tipo básica, considera una investigación de diseño no experimental con corte transversal. Se utilizó un cuestionario como instrumento y se empleó la encuesta para examinar el impacto de la satisfacción laboral en el rendimiento laboral, se cuenta con una muestra de 81 colaboradores.

La investigación reveló una correlación positiva, aunque débil, entre las variables examinadas. El investigador sugirió la implementación de políticas que fomenten una relación integrada entre el empleado y la institución financiera, con el objetivo de alcanzar niveles superiores de promoción, reconocimiento y estabilidad laboral, lo que a su vez mejoraría la satisfacción laboral del empleado. Además, se propuso incentivar la facilidad para alcanzar un rango que permita a los empleados obtener promociones, con el fin de materializar la trayectoria profesional ofrecida por la institución financiera, se enfatizó la importancia de mantener la estabilidad laboral de los empleados y de abordar las debilidades identificadas, como la falta de reconocimiento, promoción y seguridad laboral, de esta manera, se facilitaría un desempeño óptimo de las actividades por parte de los empleados.

(Carpio Vargas, 2022) en su tesis “La gestión de talento humano y su relación con la productividad de los trabajadores de la Zofra Tacna de la ciudad de Tacna en el año 2020” para optar el título de Ingeniera Comercial,

de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

Utilizando una metodología no experimental, transversal y correlacional, el objetivo de este estudio fue conocer la relación entre la productividad de los trabajadores de Zofra Tacna y la gestión del talento humano. Este trabajo contó con una población de 250 trabajadores y se tomó una muestra de 152, a quienes se les aplicó una encuesta.

La investigación determinó que existe una correlación significativa entre la gestión del talento y la productividad de los trabajadores, un hecho respaldado por un valor de significancia inferior a 0,05 según la prueba de correlación de RHO-Spearman.

Tras establecer esta relación, la autora sugirió que la gerencia general debería considerar la implementación de auditorías externas para evaluar la realización de los procesos de manejo del talento humano. Estas auditorías permitirían examinar las circunstancias laborales y el clima de trabajo, con el propósito de optimizar la productividad del personal. Además, se propuso la actualización de los elementos de la cultura organizacional a través de un plan estratégico acordado por las diferentes áreas de la institución. Finalmente, la investigación sugiere que el departamento de personal debería considerar la implementación de un plan de buenas prácticas laborales. Este plan debería promover programas de capacitación, trabajo en equipo y comunicación, basándose en técnicas de coaching y con el objetivo de fomentar el desarrollo del personal.

(Velásquez Alfaro, 2023) en su tesis “El compromiso laboral y su relación con la productividad de los servidores públicos del Gobierno Regional de Tacna, 2022” para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

Este estudio tiene como objetivo determinar la conexión entre los conceptos de compromiso laboral y la eficiencia de los trabajadores públicos, los hallazgos encontrados ayudarán a las instituciones públicas y privadas a comprender cómo el compromiso de los empleados influye en su productividad, permitiéndoles alcanzar sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, en tal sentido, el autor mantiene presente la idea de que los gerentes deben tomar en consideración el valor del capital humano.

Para la realización de este estudio el autor, evidencia como población el total de 81 trabajadores a los que aplicó la fórmula de muestreo simple teniendo una muestra de 78 servidores públicos a quienes se les aplicó una encuesta.

El autor concluye que existe una correlación positiva entre las variables estudiadas y recomendó el desarrollo y promoción de programas de integración. Estos programas, que no distinguen entre los diferentes roles dentro de la organización, permitirían eliminar posibles tensiones y generar un mayor compromiso con la institución en un ambiente de armonía. Además, se destacó la necesidad de reforzar continuamente el compromiso afectivo a través de la dirección de la organización. Esto podría lograrse mediante charlas de capacitación, programas de incentivos que premien al mejor trabajador, entre otros. También se sugirió establecer trayectorias profesionales claras para los colaboradores, a pesar de las dificultades inherentes al sector público, donde la política y afiliación a un partido político pueden influir en la asignación de puestos de trabajo. Finalmente, en lo que respecta a la normativa, que se refiere al deseo de permanecer en la organización, se reconoció que esto podría ser impulsado por la escasez de oportunidades laborales, dadas las condiciones de crecimiento económico casi nulo y la ausencia de inversión privada, tanto nacional como extranjera, pero se subrayó que la organización debe hacer un esfuerzo para retener el talento que hacer valiosa a la institución.

## 2.2 Bases Teóricas – científicas

En este punto, daré a conocer la base teórica bajo la cual se sustenta la presente investigación, tomando como referencia las variables con las que se trabaja, Satisfacción Laboral y Productividad.

### 2.2.1 Base teórica de la variable 1

#### **Satisfacción Laboral**

Según, (Vallejo Calle, 2010), lo define como: *“la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser”*.

El autor subraya la relevancia de la actitud de un empleado hacia su labor. Propone que dicha actitud, que se moldea a partir de las creencias y valores individuales del empleado, puede tener un impacto considerable en su rendimiento en el trabajo, adicionalmente, señala que esta actitud no solo es influenciada por las circunstancias actuales del puesto, sino también por las percepciones del empleado acerca de cómo debería ser su trabajo ideal. En otras palabras, resalta la interacción intrincada entre las expectativas personales y las realidades del entorno laboral en la configuración de la actitud hacia el trabajo y, finalmente en la productividad del empleado. menciona la importancia de la actitud de un trabajador hacia su trabajo.

Según (Robbins & Coulter, 2018) lo definen como: *“a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En contraste, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud*

*negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general están haciendo referencia a la satisfacción laboral.”*

Los autores ofrecen una perspectiva nítida y precisa sobre la satisfacción laboral, resaltando su relevancia como un reflejo de la actitud de un empleado hacia su trabajo. Esta visión es esencial en la administración de recursos humanos, dado que la satisfacción laboral puede tener un impacto en la productividad, la retención de empleados y el ambiente laboral. Asimismo, proponen que la satisfacción no es un concepto inmutable, sino que puede diferir entre individuos y evoluciona con el tiempo. Esto enfatiza la necesidad de que las organizaciones realicen evaluaciones periódicas de la satisfacción laboral e implementen políticas que promuevan un ambiente de trabajo positivo.

#### **2.2.1.1 Bases teóricas de las dimensiones de la variable 1**

Para (Alarcón Henríquez y otros, 2020), no cuentan con una definición unánimemente aceptada por todos los autores sobre satisfacción laboral, sin embargo consideran en primer lugar a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimiento o respuesta afectiva, y en segundo lugar apuntan a que la satisfacción laboral trasciende el plano emotivo y la considera como una actitud, la importancia de este concepto reside, desde la óptica de la gestión de servicios sanitarios, en el que grado de calidad de los servicios ofertados en un sistema sanitario está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él y en su vinculación con la motivación. Consideran que un alto nivel de satisfacción laboral se relaciona con un mejor ambiente organizacional, menos estrés laboral, menos conflictos de rol, mayor compromiso organizacional y profesional, junto con un mejor equilibrio entre la vida personal y el trabajo. Este estudio consideró que la satisfacción laboral está asociada a los siguientes factores:

1. Condiciones físicas y/o materiales: “los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta” (Alarcón Henríquez y otros, 2020).
2. Beneficios laborales y/o remunerativos: “el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza” (Alarcón Henríquez y otros, 2020).
3. Desarrollo personal: “oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización” (Alarcón Henríquez y otros, 2020).
4. Relación con la autoridad: “la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas” (Alarcón Henríquez y otros, 2020).

#### **2.2.1.2 Actitudes y desempeño laboral**

Para (Robbins & Coulter, 2018) las actitudes “*son declaraciones evaluativas, favorables o desfavorables, que se emiten respecto de objetos, personas o acontecimientos. En términos prácticos, las actitudes reflejan cómo se siente un individuo en relación con algo. Cuando una persona dice: me gusta mi trabajo, lo que está expresando es una actitud acerca de esa faceta de su vida*”. Una actitud tiene tres componentes:

- La cognición: “se refiere a las creencias, las opiniones, los conocimientos o la información que poseen los individuos”.
- El estado afectivo: “es todo lo emocional o sensible y puede producir respuestas conductuales”.

- La conducta: “refiere a una intención de comportarse de cierta manera respecto de alguien o de algo”.

### **2.2.1.3 Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral**

Para (Pujol-Cols & Dabos, 2018) plantea que la comunidad científica se ha dirigido a indagar en los determinantes de satisfacción laboral destacando aquellos centrados en las características de la situación, denominados situacionales, y los centrados en las características del individuo denominados disposicionalistas.

- Enfoque Situacional
- Enfoque Interaccionista

### **2.2.2 Base teórica de la variable 2**

#### **Productividad**

Según (Vallejo Calle, 2010) lo define como “*la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. También nos menciona que la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema*”.

De acuerdo con este concepto, comprendemos que la productividad es una noción multifacética que engloba diversos aspectos de la producción y el desempeño. En un núcleo, la productividad se refiere a la eficacia en el uso de recursos para generar bienes o servicios. Esta eficacia puede evaluarse en

términos de la relación entre los bienes y servicios producidos y los recursos empleados en su producción. El autor también la considera en términos del rendimiento de los empleados, lo que sugiere que la productividad no solo se mide en términos de resultados concretos, sino también en términos de la aportación de los empleados al proceso de producción o desempeño.

Para (Fontalvo Herrera y otros, 2018) la productividad *“es conocida como la relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción. Es decir, como se utilizan los factores de producción durante la elaboración de un producto y servicio para satisfacer las necesidades de la sociedad, es un elemento estratégico en las organizaciones ya que los productos y los servicios no pueden ser competitivos si no se elaboran con altos estándares de productividad.*

En este punto, el autor resalta la importancia de la eficiencia en el uso de recursos para lograr un nivel de producción deseado. La productividad se evalúa en función de cómo se emplean los factores de producción en la creación de un producto o servicio. Además, este concepto subraya el papel crucial de la productividad en la satisfacción de las necesidades de la sociedad. Esto implica que la productividad es relevante no solo desde una perspectiva empresarial, sino también desde una perspectiva social, dado que los productos y servicios generados contribuyen a cubrir las necesidades y demandas de la sociedad.

### **2.2.2.1 Bases teóricas de las dimensiones de la variable 2**

#### **Eficiencia**

Para (Fontalvo Herrera y otros, 2018) *“la eficiencia está relacionada con la utilización racional de los recursos para lograr unos resultados específicos,*

*se trata de la capacidad de lograr un objetivo trazado con anterioridad en el tiempo mínimo y con el menor uso de recursos, se debe tener en cuenta que un aumento en el uso de los recursos no necesariamente debe llevar a un incremento de productividad”.*

### **Eficacia**

Según (Fontalvo Herrera y otros, 2018) *“la eficiencia se refiere al estado en la que una organización ha alcanzado los objetivos previamente establecidos, es decir es el indicador que revela la capacidad que tiene la organización para alcanzar los resultados esperados. Generalmente la eficacia de las organizaciones se limita a medidas de orden económico y financiero, pero, la eficacia debe considerar factores de éxito que trasciendan el ámbito de la rentabilidad”.*

### **Efectividad**

Para (Silva Sanchez, 2022) *“este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero”.*

La evaluación de estos tres indicadores revela que no se pueden examinar de manera aislada, dado que cada uno proporciona una evaluación fragmentada de los resultados. Por lo tanto, deben ser vistos como indicadores que contribuyen a una medición completa de la productividad.

## 2.3 Definición de términos básicos

### 1. Actitud

Según (Vallejo Calle, 2010) “es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, puede considerarse como cierta forma de motivación social –de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas”.

### 2. Carga de trabajo

Según (Vallejo Calle, 2010) “Tensiones resultado de la convergencia de las cargas físicas, mental y emocional”.

### 3. Clima laboral

Según (Vallejo Calle, 2010) es el “conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y procesos de contraprestación”.

### 4. Condiciones de trabajo

Según (Vallejo Calle, 2010) son “todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos”.

## 5. Frustración laboral

Según (Vallejo Calle, 2010), es la “respuesta ante una realidad obvia producida por la insatisfacción ante algún hecho, objeto o persona; genera conflictos que pueden reflejarse a nivel personal grupal, gerencial y organizacional afectando al individuo como persona en un primer estadio y a la organización completa en aspectos de productividad, no calidad u otro hecho que podría agravar la situación como la generación de una frustración en cadena”.

## 6. Insatisfacción laboral

Según (Vallejo Calle, 2010) es la “respuesta negativa del trabajador hacia su trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo, al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente”.

## 7. Productividad del empleado

Según (Robbins & Coulter, 2018) es la “medida de desempeño que toma en cuenta tanto la eficiencia como la eficacia”.

## 8. Profundidad del puesto

Según (Robbins & Coulter, 2018) es “el grado de control que tienen los empleados sobre su trabajo”.

## 9. Rendimiento laboral

Según (Vallejo Calle, 2010) es “la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento”.

## 10. Trabajo

Según (Vallejo Calle, 2010) es “toda actividad humana, remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica”.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de Investigación**

Este estudio se clasifica como una investigación básica. Tal como lo señalan (Cevallos Veintimilla y otros, 2017) este tipo de investigación se centra en la comprensión de la realidad o de los fenómenos naturales, con el objetivo de contribuir a una sociedad en constante evolución y que pueda enfrentar de manera más efectiva los desafíos de la humanidad. No se busca la aplicación práctica de los hallazgos, sino más bien el incremento del conocimiento para responder a interrogantes o para que dichos conocimientos puedan ser utilizados en futuras investigaciones.

### **3.2 Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación que se llevó a cabo es de tipo no experimental. De acuerdo a (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) se considera no experimental porque no “busca manipular deliberadamente las variables”, en otras palabras, se refiere a estudios en los que no se modifican intencionalmente las variables independientes para observar su efecto sobre otras variables, lo que se realiza en este tipo de diseño de investigación no experimental es la observación o medición de las variables tal como se presentan en su entorno natural para su posterior análisis.

### **3.3 Nivel de Investigación**

La presente investigación será de nivel correlacional, conforme a lo establecido por (Huairé Inacio y otros, 2022) en esta investigación se busca establecer una asociación entre las dos variables de satisfacción laboral y la productividad.

### 3.4 Población y Muestra

#### 3.4.1 Población

Según (Cevallos Veintimilla y otros, 2017) “*la población o universo es el conjunto de unidades o elementos como personas, instituciones, municipios, empresas y otros, claramente definidos para calcular las estimaciones en la búsqueda de la información*”, para esta investigación, se está trabajando con una población finita conformada por 150 administrativos de la Dirección Regional de Educación Tacna (DRET) – 2023.

#### 3.4.2 Muestra

Según (Huairé Inacio y otros, 2022) “*la muestra, es una parte representativa y válida de la población*”. En el contexto de esta investigación, dado que estamos trabajando con una población finita, optaremos por la implementación de un muestreo aleatorio simple. La selección de la muestra se realizará considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Fórmula de población conocida

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{(N-1)e^2 + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

Población Conocida	150
Nivel de Confianza (nc)	95%
Coficiente de Confianza (Z)	1.96
Probabilidad de Éxito (p)	0.5

Probabilidad de Fracaso (1 - p)	0.5
Nivel de Error (e)	5% =0.05
Tamaño de Muestra (n)	a determinar

Luego de reemplazar los valores en la fórmula de población conocida, se tiene un tamaño de muestra de 108.

### 3.5 Variables e Indicadores

#### **Variable independiente**

##### Satisfacción Laboral

- Infraestructura institucional
- Materiales operativos
- Beneficios laborales
- Compensación laboral
- Capacitación profesional
- Autoestima y motivación
- Participación y formación institucional
- Relación constructiva
- Valoración profesional

#### **Variable dependiente**

##### Productividad del personal administrativo

- Logro de metas con recursos asignados
- Rendimiento con eficiencia y precisión
- Logro de metas y objetivos
- Autoridad directiva
- Desarrollo productivo
- Optimización productiva

### 3.5.1 Relación variable, indicadores e ítem

**Tabla 1.**

*Variable Satisfacción Laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>
<b>(Independiente)</b> Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Infraestructura Institucional	1, 2, 3
		Materiales operativos	4,5,6
	Beneficios laborales y/o Remunerativos	Beneficios laborales	10, 11, 12
		Compensación laboral	7, 8, 9
	Desarrollo personal	Capacitación profesional	13
		Autoestima y Motivación profesional	14, 15, 16
Relación con la autoridad	Participación y formación institucional	17, 18	
	Relación constructiva	19, 20, 21, 22	
	Valoración profesional	23	

*Nota:* La tabla muestra la relación de la variable independiente satisfacción laboral con las dimensiones e ítems

**Tabla 2.**

Variable Productividad Laboral de los Administrativos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem
<b>(Dependiente)</b> Productividad Laboral de los Administrativos	Eficiencia	Logro de metas con recursos asignados	24
		Rendimiento con eficiencia y precisión	25, 26, 27, 28, 29
	Eficacia	Logro de metas y objetivos	30, 31, 32, 33
		Autoridad directiva	35, 36, 37
	Efectividad	Desarrollo productivo	38, 39, 40, 41
		Optimización productiva	42, 43, 44, 45

*Nota:* La tabla muestra la relación de la variable dependiente productividad laboral de los administrativos con las dimensiones e ítems

### 3.6 Técnicas de Recolección de Datos

#### 3.6.1 Técnicas

Para esta investigación, se empleará la técnica de encuesta, dado que es uno de los métodos de recolección de datos más utilizados, conforme a (Huaire Inacio y otros, 2022), “conduce al contacto con las unidades de observación a través de cuestionarios previamente establecidos” y puede llevarse a cabo a través de diversos medios, como la comunicación telefónica, el correo electrónico, de manera personal o por internet.

La encuesta se realizará al personal administrativos, área pedagógica y área institucional. Incluye al personal nombrado, personal CAS, practicantes y terceros de la Dirección Regional de Educación Tacna del distrito de Calana km 11.

### **3.6.2 Instrumentos**

El instrumento que se tomará para la este trabajo es el cuestionario, según (Huaire Inacio y otros, 2022), *“es uno de los instrumentos más utilizados y contiene un conjunto de preguntas destinadas a recopilar, procesar y analizar información sobre hechos estudiados en poblaciones (muestras)”* el objetivo es obtener la información que brinda la población a través de sus respuestas.

Este cuestionario contendrá una serie de preguntas que se adhieren a las dimensiones establecidas, así como también los indicadores de la variable independiente satisfacción laboral y la variable dependiente productividad del personal administrativo.

Posteriormente la información recogida se llevará a tablas y gráficos que permitan tabular y desarrollar el análisis de los resultados.

### **3.7 Ámbito de la Investigación**

El ámbito de la investigación es local y se realizará en la provincia de Tacna de la Región Tacna

### **3.8 Procesamiento y Análisis de Datos**

El análisis de los datos recopilados mediante las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna, esto incluye al personal nombrado, al personal CAS, a los practicantes y a terceros de dicha institución. Para procesar esta información, se utilizará el software estadístico SPSS.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1 Tratamiento Estadístico e Interpretación de Cuadros**

Se aplicó un cuestionario basado en la escala de Likert de 45 ítems para evaluar las variables satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Tacna (DRET). Cada pregunta del cuestionario se diseñó teniendo en cuenta las variables y dimensiones de la presente investigación.

Luego de completar instrumento, los resultados fueron analizados utilizando el software SPSS para Windows y el programa de Microsoft Excel, estas herramientas permiten una tabulación de datos eficiente y facilitan la creación de tablas y gráficos que visualizan la información recopilada de las encuestas.

##### **4.1.1. Análisis de Confiabilidad del Instrumento**

La confiabilidad se refiere a la capacidad de un instrumento para generar resultados consistentes y reproducibles. Esta evaluación es fundamental para evitar sesgos y errores, lo que a su vez contribuye a la credibilidad de la investigación. Según (Torres Leandro, 2021), la fiabilidad de un test está relacionada con la consistencia o estabilidad de una medida. En nuestra medición actual, utilizaremos el coeficiente Alfa de Cronbach, que según (Huairé Inacio y otros, 2022), “identifica la fiabilidad como consistencia interna, y permite examinar en qué medida las dimensiones parciales son consistentes entre sí y que pueden cuantificar este constructo”.

Para interpretar el coeficiente, consideramos que la medición varía entre 0 y 1. En otras palabras cuanto más cercano a 1 sea el resultado, mayor será la

consistencia entre los ítems. Según (Nina Cuchillo & Nina Cuchillo) se aprecia un cuadro de valores para interpretar el coeficiente Alfa de Cronbach.

**Figura 1.**

Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach

Intervalos	Interpretación
0.00 a 0.53	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Confiabilidad excelente
1.00	Confiabilidad perfecta

*Nota:* (Nina-Cuchillo & Nina-Cuchillo, 2021)

- a. Coeficiente Alfa de Cronbach de la variable satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo

**Tabla 3.**

*Análisis de fiabilidad de las variables Satisfacción Laboral y la Productividad del Personal Administrativo*

Variabes	Alfa de Cronbach	N de Elementos
Satisfacción Laboral	,982	23
Productividad del Personal	,982	22

En la tabla 3 se presentan los resultados obtenidos al aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach a las variables de esta investigación. Estos resultados

indican una alta consistencia interna, ya que ambos constructos muestran un coeficiente de 0,982, esto refleja una confiabilidad excelente según la escala de medición del coeficiente. Es decir, los ítems utilizados para medir la satisfacción laboral y la productividad del personal están altamente correlacionados entre sí. Estos hallazgos respaldan la validez y precisión del instrumento aplicado en esta investigación, garantizando mediciones consistentes y reproducibles, lo que fortalece la credibilidad de nuestros resultados.

#### **4.1.2. Prueba de normalidad de variables**

La prueba de normalidad se aplica para poder verificar si los datos de nuestra investigación siguen una distribución normal, esto es relevante para análisis paramétricos y para garantizar la validez de los resultados. Dos pruebas muy utilizadas son el test de kolmogorov-Smirnov y el test de shapiro-wilk, según (Huairé Inacio y otros, 2022) menciona que se utiliza el test de Shapiro si el máximo de elementos tiene como máximo 50 datos y Kolmogorov-Smirnov si se excede los 50 elementos, tomando en cuenta esta información y en base al total de encuestas (108 encuestados), se analizará los resultados a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Hipótesis a contrastar:

- $H_0$ : Los datos analizados siguen una distribución normal
- $H_1$ : Los datos analizados no siguen una distribución normal

Premisas consideradas:

- Si  $p > 0.05$  Se acepta la hipótesis nula
- Si  $p < 0.05$  Se rechaza la hipótesis nula de manera significativa

Resultados de la prueba:

**Tabla 4.**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables Satisfacción laboral y Productividad del personal*

Variables	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,273	108	,000
Productividad del personal	,324	108	,000

Interpretación:

Según las premisas establecidas, ambos constructos presentan valores de p (significancia) iguales a 0,00, lo que indica que la distribución de los datos no sigue una distribución normal, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de manera significativa. Continuando con el análisis y en base a los resultados obtenidos se utilizará la correlación de RHO de Spearman, para evaluar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Dirección Regional de Educación Tacna (DRET), 2023.

## 4.2 Presentación de Resultados e Interpretación de Cuadros

### 4.2.1. Análisis e interpretación de resultados del instrumento sobre la variable Satisfacción Laboral, aplicado al personal administrativo de la DRET.

**Tabla 5.**

*Distribución de la variable satisfacción laboral*

<b>Variable Satisfacción Laboral</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Bajo	9	8.33%
Medio	73	67.59%
Alto	26	24.07%

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** En el análisis de la variable independiente “satisfacción laboral”, que se desglosa en cuadro dimensiones (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, desarrollo personal, relación con la autoridad), se observa una distribución porcentual particular entre los 108 participantes de la encuesta. Un segmento minoritario, representando el 8.33% manifestó un nivel bajo. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, correspondiente al 67.59% indicó un nivel intermedio, finalmente, un 24.07% de los participantes expresó un nivel alto.

**Tabla 6.**

*Estadística de las 04 dimensiones de la variable satisfacción laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>n</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>	<b>Nivel</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>108</b>	<b>23</b>	<b>115</b>	<b>68.78</b>	<b>17.483</b>	<b>Medio</b> (entre 54.00 y 84.00)
Condiciones físicas y/o laborales (p1 – p6)	108	6	30	17.56	4.659	Medio (entre 14.00 y 21.00)
Beneficios laborales y/o remunerativos (p7 – p12)	108	6	30	18.38	4.696	Medio (entre 15.00 y 23.00)

Desarrollo personal (p13 – p18)	108	6	30	17.51	4.725	Medio (entre 15.00 y 23.00)
Relación con la autoridad (p19 – p23)	108	5	25	15.33	3.932	Medio (entre 12.00 y 18.00)

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** El análisis de la información presentados en la tabla 6 revela patrones notables en las cuatro dimensiones de la variable satisfacción laboral. Se evidencia que el promedio de los puntajes se coloca en un nivel intermedio en todas las dimensiones. La variable independiente presenta una media de 67.78 con una desviación típica de 17.483, en cuanto a las dimensiones condiciones físicas y/o materiales tiene una media de 17.56 y una desviación típica de 4.659, la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos muestra una media de 18.38 y una desviación típica de 4.696, la dimensión desarrollo personal alcanza una media de 17.51 y una desviación típica de 4.725, finalmente la dimensión relación con la autoridad registra una media de 15.33 y una desviación típica de 3.932.

#### 4.2.1.1. Análisis e interpretación de resultados de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales

**Tabla 7.**

*Distribución de la dimensión condiciones físicas y/o laborales*

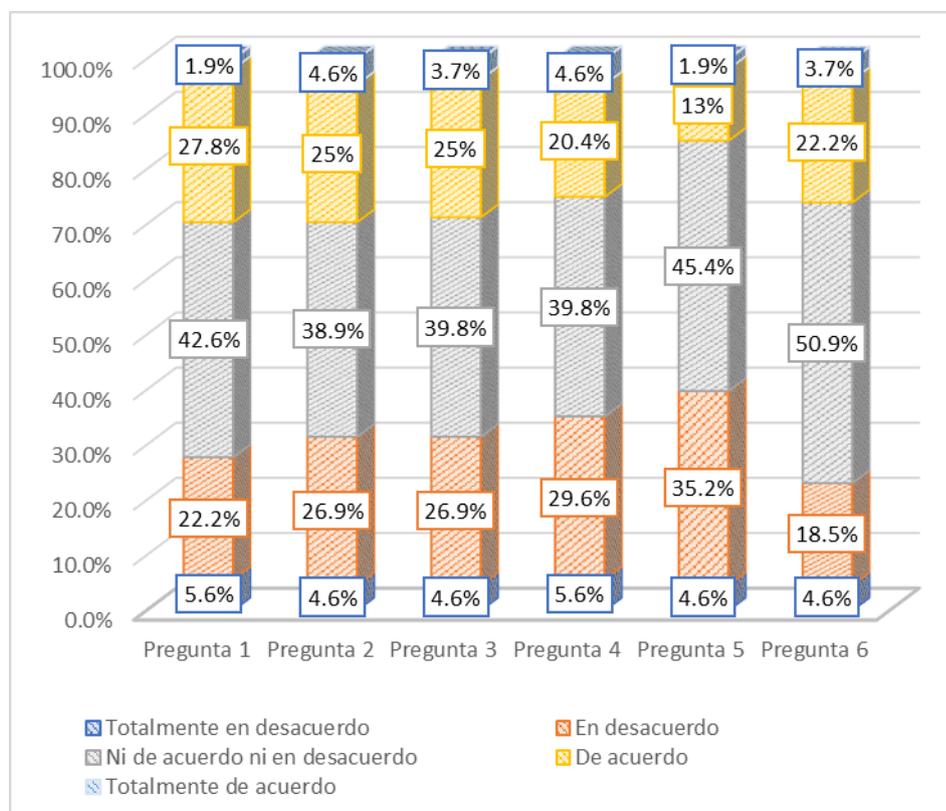
<b>Dimensión Condiciones físicas y/o materiales</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Bajo	17	15.75%
Medio	66	61.11%
Alto	25	23.15%

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** En el análisis de la dimensión “condiciones físicas y/o materiales” (p1-p6), se observa una distribución porcentual particular entre los 108 participantes de la encuesta. Un porcentaje menor, representando el 15.75% manifestó un nivel bajo. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, correspondiente al 61.11% indicó un nivel intermedio, finalmente, un 23.15% de los participantes expresó un nivel alto.

**Figura 1.**

*Distribución porcentual de la dimensión condiciones físicas y/o materiales*



*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** La evaluación de la dimensión condiciones físicas y/o materiales se basó en las primeras seis preguntas del cuestionario, que fueron calificadas usando la escala de Likert. Con respecto a la primera pregunta, que evalúa si la distribución física del ambiente de trabajo facilita la

realización de las labores del trabajador, los resultados indican que el 27.8% muestra que la afirmación es respaldada por los encuestados, mientras que el 1.9% están completamente de acuerdo. No obstante, un 42.6% se muestra indeciso. En relación con la pregunta dos, que evalúa si las condiciones de trabajo son seguras y no representan riesgos para la salud, el 25% de los encuestados está de acuerdo con la afirmación y un 4.6% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 38.9% de los encuestados se muestra indeciso respecto a este aspecto.

En cuanto a la tercera pregunta, que evalúa si la iluminación, la decoración, el nivel de ruido y la ventilación de un espacio de trabajo favorecen o no la actividad laboral, los resultados muestran que un 25% de los encuestados expresa estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 3.7% indica estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 39.8% de los encuestados se muestra indeciso respecto a esta afirmación. La cuarta pregunta se refiere a si los recursos informáticos de su centro de trabajo se adaptan adecuadamente a las necesidades de la institución para alcanzar las metas y objetivos fijados, los resultados muestran que un 20.4% de los encuestados expresa estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 4.6% indica estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 39.8% de los encuestados se muestran indecisos respecto a este aspecto.

Sobre la quinta pregunta, que evalúa si la organización suministra los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos, los resultados muestran que un 13% de los encuestados dijo estar de acuerdo con la afirmación, y el 1.9% dijo estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 45.4% de los encuestados manifiesta estar indeciso en este aspecto.

Finalmente, en relación con la pregunta seis, que evalúa si las instalaciones de la institución están dotadas de mobiliario, equipos técnicos que facilitan

su trabajo, los resultados evidencian que un 22.2% manifiesta estar de acuerdo con la afirmación mientras que un 3.7% indicó estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 50.9% de los participantes se mostró indeciso respecto a este aspecto.

#### 4.2.1.2. Análisis e interpretación de resultados de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos

**Tabla 8.**

*Distribución de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos*

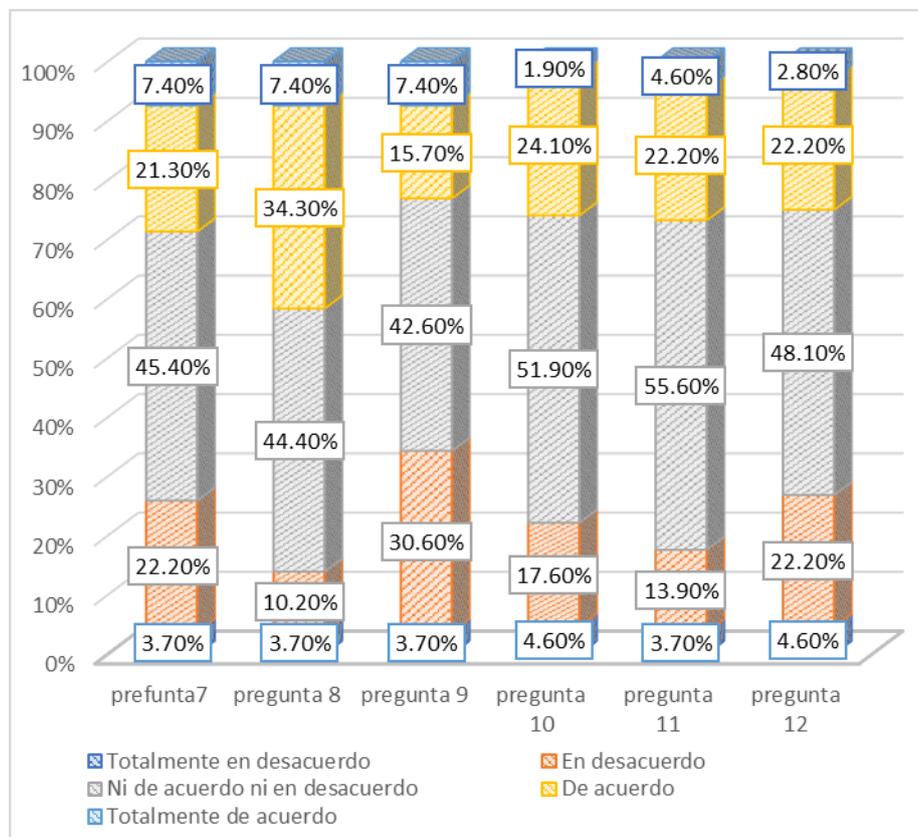
<b>Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Bajo	11	10.19%
Medio	78	72.22%
Alto	19	17.59%

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** En el análisis de la dimensión “condiciones físicas y/o materiales” (p7-p12), se observa una distribución porcentual particular entre los 108 participantes de la encuesta. Un porcentaje menor, representando el 10.19% manifestó un nivel bajo. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, correspondiente al 72.22% indicó un nivel intermedio, finalmente, un 17.59% de los participantes expresó un nivel alto.

**Figura 2.**

*Distribución porcentual de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos*



*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** La evaluación de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se derivaron de seis preguntas (p7 – p12) del cuestionario, que fueron calificadas usando la escala de Likert. En cuanto a la séptima pregunta, que se refiere a si el salario es razonable teniendo en cuenta el trabajo realizado, reveló que el 21.30% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 7.40% están totalmente de acuerdo. No obstante, el 45.40% de los encuestados no están seguros. En cuanto a la octava pregunta, que se refiere a si la remuneración y las ventajas de la institución satisfacen sus necesidades y las de su familia, el 34.30% de los participantes está de acuerdo con la afirmación, mientras que un 7.40%

está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un significativo 44.40% de los encuestados se mostró indeciso sobre este aspecto.

En cuanto a la pregunta nueve, que evalúa si el sueldo que establece la institución es bastante aceptable, los resultados indican que un 15.70% de los participantes manifiesta su conformidad con esta declaración, mientras que un 7.40% está completamente de acuerdo. No obstante, un significativo 42.60% de los encuestados se muestra indeciso respecto a esta afirmación. En relación a la pregunta diez, que evalúa si la institución proporciona ventajas laborales que le resultan satisfactorias, los resultados muestran que un 24.10% de los participantes expresa estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 1.90% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un considerable 51.90% de los encuestados se mostró indeciso sobre este aspecto.

En relación a la pregunta once, que analiza si la institución reconoce su esfuerzo realizado; mediante beneficios laborales y/o remunerativos, los resultados indican que un 22.20% de los participantes manifiesta estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 4.60% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un considerable 55.60% de los participantes manifiesta estar indeciso en este aspecto.

Finalmente, con respecto a la pregunta doce, que evalúa si la institución promueve oportunidades de ascenso de acuerdo al desempeño laboral, los resultados muestran que un 22.20% de los participantes manifiesta estar de acuerdo con la afirmación mientras que un 2.80% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un considerable 48.10% de los participantes se mostró indeciso respecto a este aspecto.

### 4.2.1.3. Análisis e interpretación de resultados de la dimensión desarrollo personal

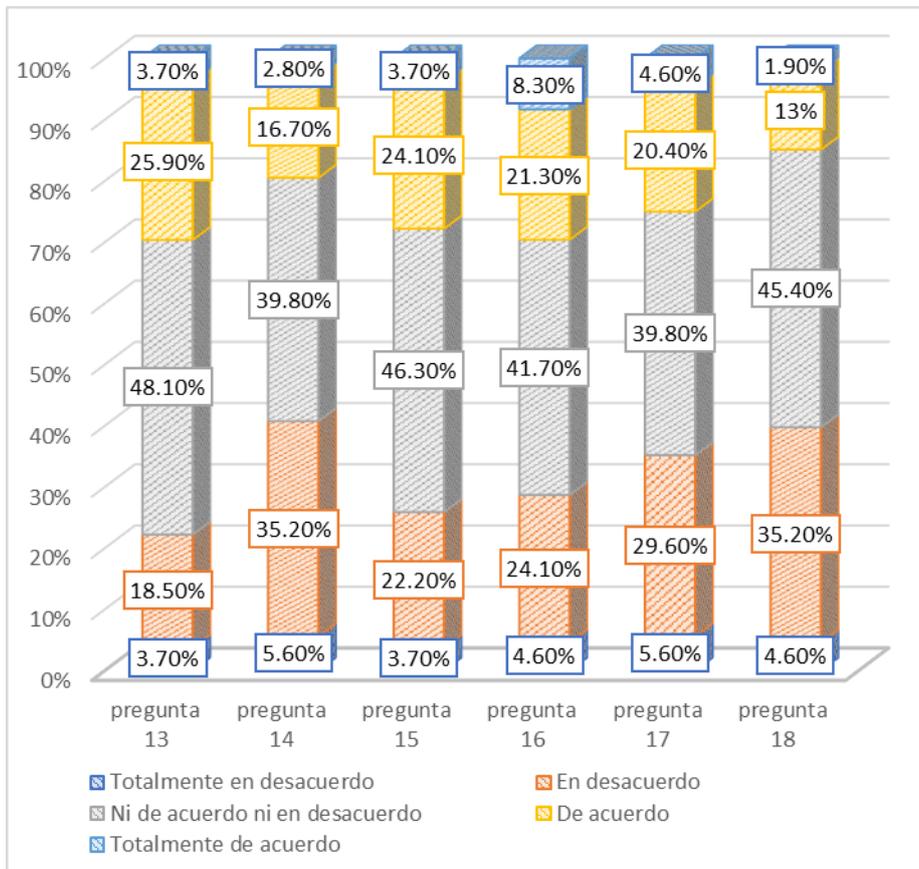
**Tabla 9.**

*Distribución de la dimensión desarrollo personal*

<b>Dimensión desarrollo personal</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Bajo	30	27.78%
Medio	62	57.41%
Alto	16	14.81%

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** Con respecto a la distribución presentada en la tabla 9, que se refiere a la dimensión desarrollo personal (p13 – p18), se puede observar que un 27.78% de los participantes reporta un nivel bajo en esta dimensión, mientras que la mayoría, es decir, el 57.41% se sitúa en un nivel medio, por otro lado, un 14.81% de los participantes alcanza un nivel alto.

**Figura 3.***Distribución porcentual de la dimensión desarrollo personal*

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** La evaluación de la dimensión desarrollo personal se realizó a través de seis preguntas (p13 – p18) en el cuestionario, que fueron calificadas usando la escala de Likert. Respecto a la pregunta trece, que analiza si la institución promueve la capacitación personal, mostró que el 25.90% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 3.70% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 48.10% de los encuestados se mostró indeciso. En cuanto a la pregunta catorce, que evalúa si la institución cuenta con un plan de desarrollo de personas, el 16.70% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, y un

2.80% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 39.80% de los encuestados se mostró indeciso al respecto.

En relación con la pregunta quince, que evalúa si se siente realizado y feliz haciendo su trabajo, los resultados evidencian que un 24.10% de los participantes manifiesta estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 3.70% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 46.30% de los encuestados se muestra indeciso sobre esta afirmación. En relación a la pregunta dieciséis, que evalúa si trabajar en la institución me permite desarrollarme personalmente, los resultados indican que un 21.30% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 8.30% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 41.70% de los participantes se mostró indeciso al respecto.

Con respecto a la pregunta diecisiete, que evalúa si la institución promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, los resultados muestran que un 20.40% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 4.60% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 39.80% de los participantes manifiesta estar indeciso sobre este punto.

Finalmente, con respecto a la pregunta dieciocho, que analiza si la institución promueve la participación de los trabajadores en cargos directivos, los resultados indican que un 13.00% de los participantes está de acuerdo con la afirmación mientras que un 1.90% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 45.40% de los encuestados se mostró indeciso respecto a este aspecto.

#### 4.2.1.4. Análisis e interpretación de resultados de la dimensión relación con la autoridad

**Tabla 10.**

*Distribución de la dimensión relación con la autoridad*

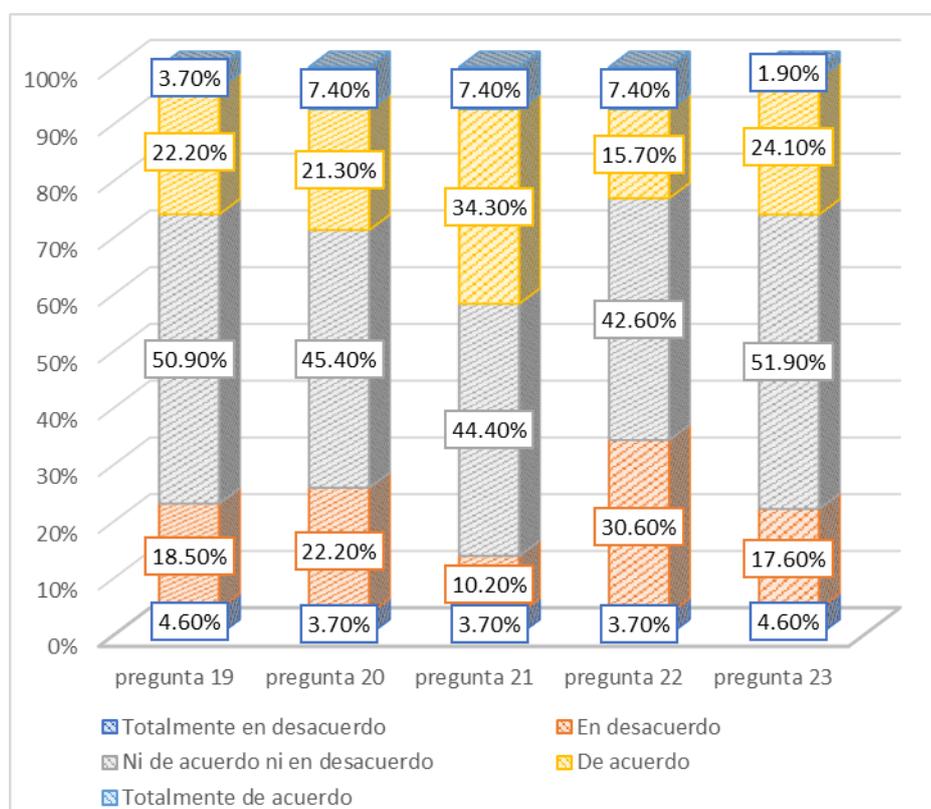
<b>Dimensión relación con la autoridad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Bajo	10	9.26%
Medio	72	66.67%
Alto	26	24.07%

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** En cuanto a la distribución detallada en la tabla 11, correspondiente a la dimensión desarrollo personal (p19 – p23), se observa que un 9.26% de los participantes reporta un nivel bajo en esta dimensión, sin embargo, la mayoría, es decir, el 66.67% se ubica en un nivel medio, adicionalmente, un 24.07% de los participantes alcanza un nivel alto.

**Figura 4.**

*Distribución porcentual de la dimensión relación con la autoridad*



*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** La evaluación de la dimensión relación con la autoridad se llevó a cabo mediante cinco preguntas (p19 – p23) en el cuestionario, que fueron calificadas usando la escala de Likert. Respecto a la pregunta diecinueve, que analiza si su jefe en la institución es comprensivo, reveló que el 22.20% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 3.70% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 50.90% de los participantes se mostró indeciso. En relación a la pregunta veinte, que evalúa si es grata la disposición de su jefe cuando se le pido alguna consulta sobre su trabajo, los resultados indican que el 21.30% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 7.40%

está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 45.40% de los participantes se mostró indeciso al respecto.

Con respecto a la pregunta veintiuno, que analiza si no se siente a gusto con su jefe, los resultados indican que un 34.30% de los participantes manifiesta estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 7.40% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 44.40% de los participantes se mostró indeciso sobre esta afirmación. Con respecto a la pregunta veintidós, que analiza si llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo, los resultados muestran que un 15.70% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 7.40% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 42.60% de los participantes se muestra indeciso sobre este aspecto.

Finalmente, Con referencia a la pregunta veintitrés, que analiza si su(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que se hace en el trabajo, los resultados indican que un 24.10% de los participantes están de acuerdo con la afirmación, mientras que un 1.90% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un considerable 51.90% de los participantes se mostró indeciso sobre este aspecto.

#### 4.2.2. Análisis e interpretación de resultados del instrumento de medición sobre la variable Productividad Laboral, aplicado al personal administrativo de la DRET.

**Tabla 11.**

*Distribución de la variable Productividad laboral del personal administrativo de la DRET*

<b>Variable Satisfacción Laboral</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Bajo	7	6.48%
Medio	73	67.59%
Alto	28	25.93%

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** En el análisis de la variable dependiente “productividad laboral de los administrativos de la DRET”, que se desglosa en tres dimensiones (eficiencia, eficacia y efectividad), se destaca una distribución específica entre los 108 encuestados. Un grupo minoritario, que representa el 6.48% reportó un nivel bajo. Sin embargo, Por otro lado, la mayoría de los encuestados, que constituye el 67.59% indicó un nivel intermedio, finalmente, un 25.93% de los participantes reportó un nivel alto.

**Tabla 12.***Estadística de las 04 dimensiones de la variable satisfacción laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>n</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>	<b>Nivel</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>108</b>	<b>22</b>	<b>110</b>	<b>68.04</b>	<b>17.136</b>	<b>Medio</b> <b>(entre 51.00 y 79.00)</b>
Eficiencia (p24 – p29)	108	6	30	17.56	4.832	Medio (entre 15.00 y 23.00)
Eficacia (p30 – p37)	108	8	40	19.22	6.371	Medio (entre 19.00 y 29.00)
Efectividad (p38 – p45)	108	8	40	25.09	6.316	Medio (entre 19.00 y 29.00)

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** En el análisis de los datos contenidos en la tabla 12 destaca patrones significativos en las tres dimensiones de la variable productividad laboral del personal administrativo. Se observa que la tendencia central de los puntajes, representada por la media, se ubica en un nivel intermedio en todas las dimensiones. La variable dependiente muestra un promedio de 68.04 y una desviación típica de 17.136, reflejando la variabilidad en las respuestas de los encuestados. En cuanto a las dimensiones eficiencia presenta un promedio de 17.56 y una desviación típica de 4.832, la dimensión eficacia tiene un promedio de 19.22 y una desviación típica de 6.371 y la dimensión efectividad, alcanza una media de 25.09 con una desviación típica de 6.316.

#### 4.2.2.1. Análisis e interpretación de resultados de la dimensión eficiencia

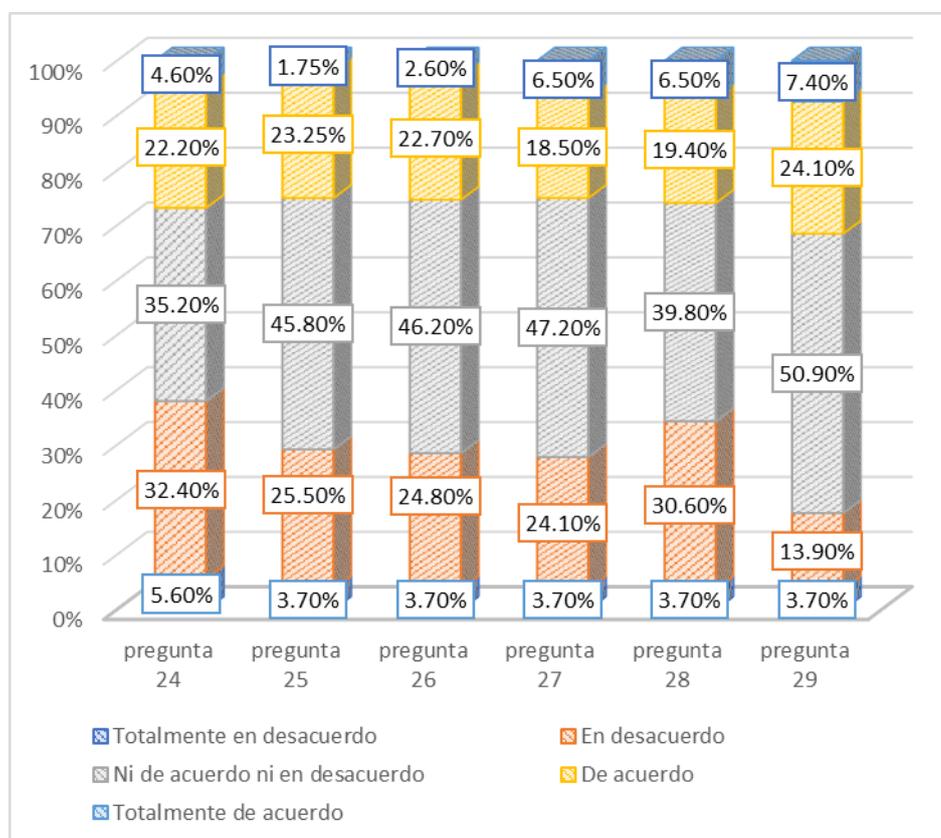
**Tabla 13.**

*Distribución de la dimensión eficiencia*

<b>Dimensión Eficiencia</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Bajo	6	5.56%
Medio	76	70.37%
Alto	26	24.07%

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** En referencia a la distribución en la tabla 13, que se relaciona con la dimensión eficiencia (p24 – p29), se puede observar que un pequeño porcentaje de los participantes, específicamente el 5.56%, indica un nivel bajo en esta dimensión. No obstante, la mayoría de los participantes, que constituye el 70.37% se sitúa en un nivel medio, adicionalmente, un 24.07% de los participantes reporta un nivel alto.

**Figura 5.***Distribución porcentual de la dimensión eficiencia*

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** La valoración de la dimensión eficiencia se realizó a través de seis preguntas (p24 – p29) en el cuestionario, que fueron calificadas usando la escala de Likert. Con respecto a la pregunta veinticuatro, que analiza si en la institución se utilizan adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la Dirección Regional de Educación, los resultados indican que el 22.20% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 4.60% está completamente de acuerdo. No obstante, un 35.20% de los participantes se mostró indeciso sobre este aspecto. En relación con la pregunta veinticinco, que evalúa si la institución cuenta con plan de desarrollo de personas, los resultados indican que un 23.25% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 1.75% está totalmente de

acuerdo. Sin embargo, un notable 45.80% de los participantes se mostró indeciso al respecto.

En relación con la pregunta veintiséis, que examina si en la institución se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal, los resultados indican que un 22.70% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 2.60% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un considerable 46.20% de los encuestados se muestra indeciso sobre este aspecto. En relación a la pregunta veintisiete, que indaga si el personal busca soluciones efectivas ante problemas conflictivos en el desarrollo de funciones del personal, los datos revelan que un 18.50% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, y un 6.50% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un considerable 47.20% de los encuestados se mostró indeciso en este aspecto.

En relación a la pregunta veintiocho, que examina si en la institución realizan los trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud y precisión, los datos revelan que un 19.40% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, y un 6.50% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 39.80% de los participantes se mostró indeciso sobre este aspecto.

Finalmente, en la pregunta veintinueve, que indaga si el personal entrega el trabajo de acuerdo con la programación establecida, los datos revelan que un 24.10% de los participantes está de acuerdo con la afirmación mientras que un 7.40% está totalmente de acuerdo. Asimismo, un considerable 54.90% de los encuestados se mostró indeciso en este aspecto.

#### 4.2.2.2. Análisis e interpretación de resultados de la dimensión eficacia

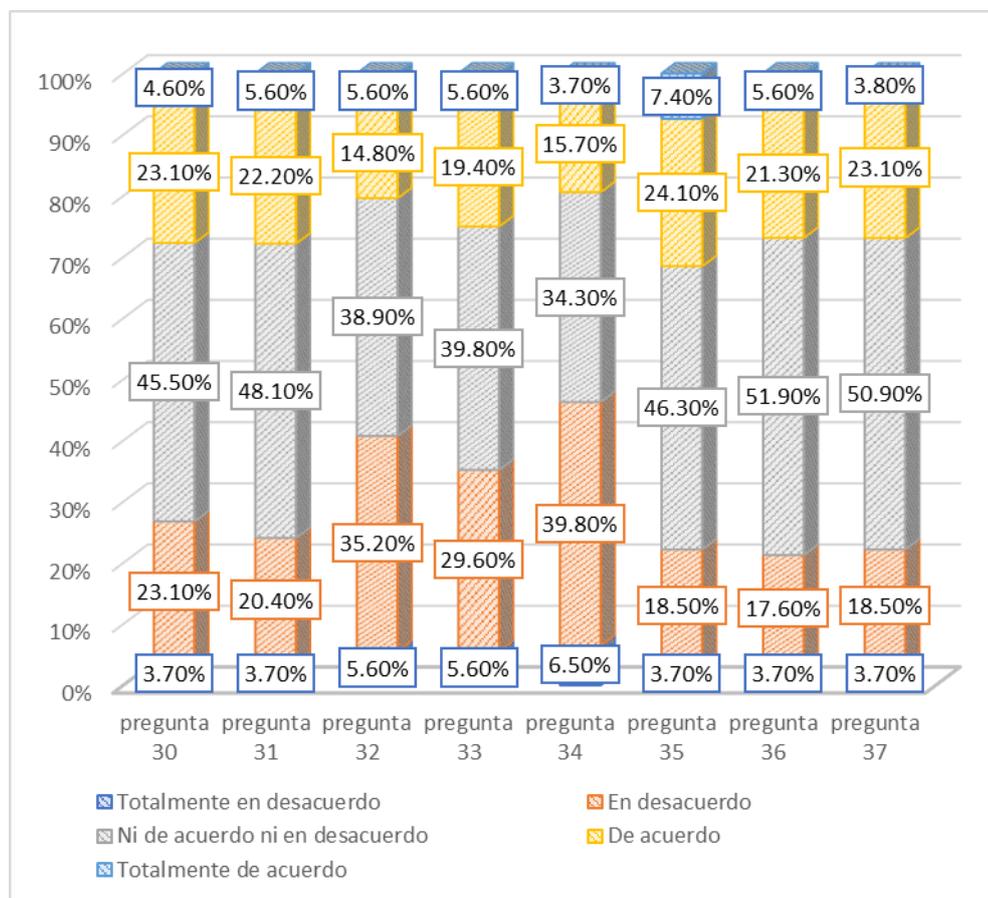
**Tabla 14.**

Distribución *de la dimensión eficacia*

<b>Dimensión Eficacia</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Bajo	11	10.19%
Medio	74	68.52%
Alto	23	21.30%

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** En lo que respecta a la distribución presentada en la tabla 14, correspondiente a la dimensión eficacia (p30 – p37), se evidencia que una parte significativa de los participantes, concretamente el 10.19%, reporta un nivel bajo en esta dimensión. Sin embargo, la mayoría de los participantes, que representa el 68.52% se ubica en un nivel medio, adicionalmente, un 21.30% de los participantes indica un nivel alto.

**Figura 6.***Distribución porcentual de la dimensión eficacia*

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** La valoración de la dimensión eficacia se llevó a cabo mediante de ocho preguntas (p30 – p37) en el cuestionario, que fueron calificadas usando la escala de Likert. Respecto a la pregunta treinta, que indaga si la institución tiene objetivos traducidos en metas concretas, reveló que un 23.10% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 4.60% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 45.50% de los participantes se mostró indeciso al respecto. Respecto a la pregunta treinta y uno, que evalúa si en la institución se resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la Dirección Regional de Educación., los

resultados muestran que un 22.20% de los participantes está en conformidad con esta afirmación, mientras que un 5.60% está completamente de acuerdo. Sin embargo, un significativo 48.10% de los encuestados se mostró neutral en este tema.

En referencia a la pregunta treinta y dos, que evalúa si la Dirección Regional de Educación proporciona los recursos adecuados para el logro de metas, los datos muestran que el 14.80% de los participantes está en conformidad con esta afirmación, y un 5.60% está completamente de acuerdo. Sin embargo, un considerable 38.90% de los encuestados se mantuvo neutral en este punto. En referencia a la pregunta treinta y tres, que indaga si en la institución se evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal., los resultados muestran que el 19.40% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, y un 5.60% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 39.80% de los encuestados se mantuvo imparcial en este aspecto.

En cuanto a la pregunta treinta y cuatro, que analiza si la institución cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas, exactitud y precisión, los resultados indican que un 15.70% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación, y un 3.70% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un significativo 39.80% de los participantes se mostró indeciso sobre este aspecto. En referencia a la pregunta treinta y cinco, que examina si la institución evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que lo realiza; según los requerimientos de trabajo, los datos muestran que un 24.10% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación, y un 7.40% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 46.30% de los encuestados se mostró indeciso sobre este tema. En relación a la pregunta treinta y seis, que evalúa si en la institución se cumple con los niveles de productividad, los resultados indican que un 21.30% de los participantes están de acuerdo con esta

afirmación, y un 5.60% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 51.90% de los encuestados se mantuvo neutral.

Finalmente, en relación a la pregunta treinta y siete, que examina si la institución persuade al personal a realizar la actividad laboral con eficacia, los resultados indican que el 23.10% de los participantes está de acuerdo con la afirmación, mientras que un 3.80% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un significativo 50.90% de los encuestados se mantuvo neutral en este punto.

#### 4.2.2.3. Análisis e interpretación de resultados de la dimensión efectividad

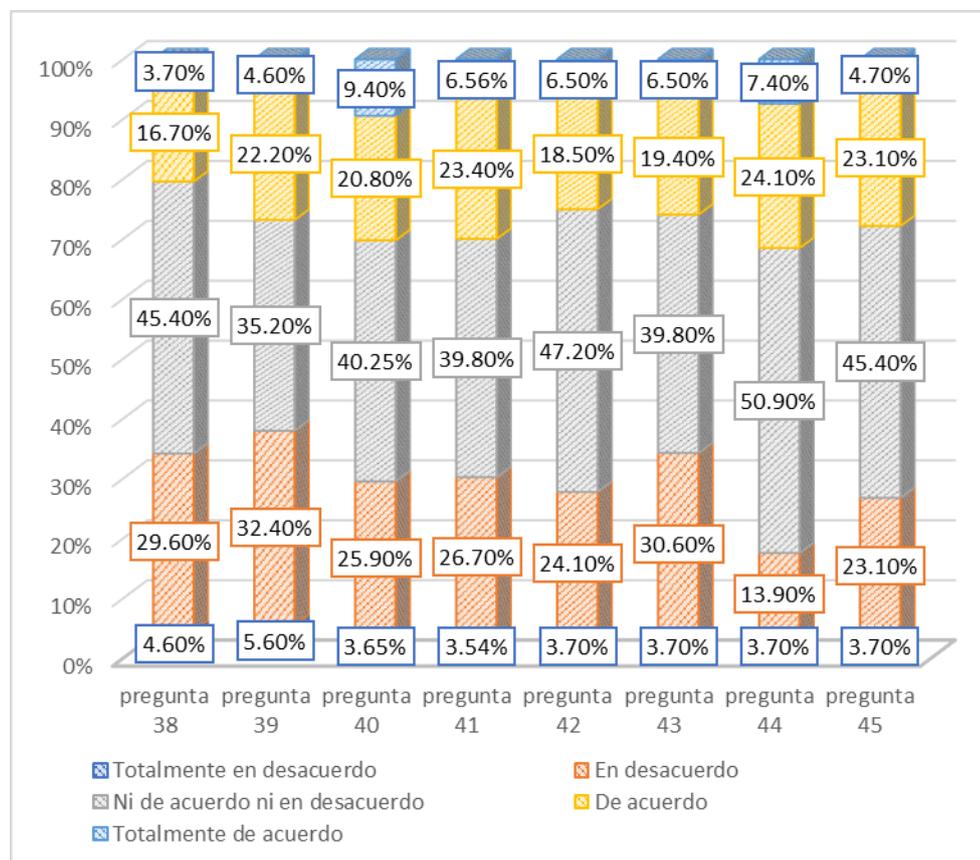
**Tabla 15.**

*Distribución de la dimensión efectividad*

<b>Dimensión Efectividad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Bajo	6	5.56%
Medio	74	68.52%
Alto	28	25.93%

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** En referencia a la distribución presentada en la tabla 15, que se asocia con la dimensión efectividad (p38 – p45), se puede observar un porcentaje pequeño de los participantes, específicamente el 5.56%, indica un nivel bajo en esta dimensión. No obstante, la mayoría de los participantes, que constituye el 68.52% se sitúa en un nivel medio, adicionalmente, un 25.93% de los participantes reporta un nivel alto.

**Figura 7.***Distribución porcentual de la dimensión efectividad*

*Nota:* Generación a partir de los datos de la encuesta Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral

**Análisis:** La valoración de la dimensión efectividad se llevó a cabo mediante de ocho preguntas (p38 – p45) en el cuestionario, calificadas utilizando la escala de Likert. Con respecto a la pregunta treinta y ocho, que analiza si el desempeño que tiene cada trabajador es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la productividad, los resultados indican que un 16.70% de los participantes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 3.70% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un significativo 45.40% de los encuestados se mantuvo neutral en este punto. En relación a la pregunta treinta y nueve, que examina si los índices de atención se incrementan por la calidad de servicio brindado, los

datos indican que un 22.20% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 4.60% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un considerable 35.20% de los encuestados se muestra incierto en este aspecto.

En relación a la pregunta cuarenta, que examina si la institución incrementa su productividad por la calidad de mano de obra: reciben capacitación constante, los resultados indican que el 20.80% de los participantes están de acuerdo, y un 9.40% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un significativo 35.20% de los encuestados se encuentra incierto en este aspecto. Con respecto a la pregunta cuarenta y uno, que analiza si la seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento, los datos indican que el 23.40% de los participantes está de acuerdo, y un 6.56% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un significativo 39.80% de los encuestados se encuentra incierto en este aspecto.

En relación a la pregunta cuarenta y dos, que examina si la producción de la Dirección Regional de Educación ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura, los resultados indican que el 18.50% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación, y un 6.50% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un notable 47.20% de los encuestados se mantuvo neutral en este aspecto. En relación a la pregunta cuarenta y tres, que evalúa si la calidad de producción está garantizada por el buen control de cada uno de sus procesos de parte del personal, los resultados indican que un 19.40% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación, y un 6.50% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un significativo 39.80% de los participantes se mostró neutral en este aspecto. En referencia a la pregunta cuarenta y cuatro, que evalúa si el personal se involucra en los procesos operativos de la producción, los datos muestran que el 24.10% de los encuestados están de acuerdo con esta afirmación, y un 7.40% está

totalmente de acuerdo. Sin embargo, un significativo 50.90% de los encuestados se mantuvo neutral.

Finalmente, en referencia a la pregunta cuarenta y cinco, que examina la producción se evalúa en períodos cortos para comparar la calidad del servicio y generar mejoras inmediatas, los datos indican que el 23.10% de los encuestados está de acuerdo con la afirmación, mientras que un 4.70% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un considerable 45.40% de los encuestados se mantuvo neutral en este punto.

### **4.3 Contraste de hipótesis**

#### **4.3.1 Validación de hipótesis general**

##### **a. Identificación de datos**

- **Variable dependiente:** Productividad del personal
- **Variable independiente:** Satisfacción laboral

##### **b. Planteamiento de hipótesis**

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023

##### **c. Nivel de significancia:** Alfa = $\alpha$ = 5%

d. **Prueba estadística:** RHO de Spearman

e. **Regla de decisión:** Si sig. < nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula

f. **Cálculo estadístico**

**Tabla 16.**

*Correlación entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad del Personal Administrativo*

			Satisfacción Laboral	Productividad del Personal administrativo
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
Productividad del Personal	Productividad del Personal	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Basándonos en los resultados de la tabla 16, el coeficiente entre la variable satisfacción laboral y la variable productividad del personal administrativo es de 0,857, lo cual indica una correlación muy alta, además el nivel de significancia es de 0,000, menor que el nivel de significancia de 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023. Estos resultados podrían tener implicaciones importantes para las políticas de gestión de personal.

### 4.3.2 Validación de la hipótesis específica 1

#### a. Identificación de datos

- **Variable dependiente:** Productividad del personal
- **Variable independiente:** Condición física y/o materiales

#### b. Planteamiento de hipótesis

H0: No existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023

H1: Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023

#### c. Nivel de significancia: Alfa = $\alpha$ = 5%

#### d. Prueba estadística: RHO de Spearman

#### e. Regla de decisión: Si sig. < nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula

## f. Cálculo estadístico

**Tabla 17.**

*Correlación entre la dimensión Condiciones físicas y/o materiales y la variable Productividad del Personal Administrativo*

			Condiciones físicas y/o materiales	Productividad del Personal administrativo
Rho de Spearman	Condiciones físicas y/o materiales	Coeficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Productividad del Personal	Coeficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

Basándonos en los resultados de la tabla 17, el coeficiente entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales y la variable productividad del personal administrativo es de 0,820, lo cual indica una correlación muy alta, además, la tabla indica que el nivel de significancia es de 0,000, menor que el nivel de 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.

### 4.3.3 Validación de la hipótesis específica 2

#### a. Identificación de datos

- **Variable dependiente:** Productividad del personal
- **Variable independiente:** Beneficios laborales y/o remunerativos

#### b. Planteamiento de hipótesis

H0: No existe una relación positiva entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023

H1: Existe una relación positiva entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023

#### c. Nivel de significancia: Alfa = $\alpha$ = 5%

#### d. Prueba estadística: RHO de Spearman

#### e. Regla de decisión: Si sig. < nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula

## f. Cálculo estadístico

**Tabla 18.**

*Correlación entre la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la variable Productividad del Personal Administrativo*

			Beneficios laborales y/o administrativos	Productividad del Personal administrativo
Rho de Spearman	Beneficios laborales y/o remunerativos	Coeficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Productividad del Personal	Coeficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

Basándonos en los resultados de la tabla 18, el coeficiente entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la variable productividad del personal administrativo es de 0,899, lo cual indica una correlación muy alta, además el nivel de significancia es de 0,000, menor que es menor al nivel de significancia establecido del 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una relación positiva entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.

#### 4.3.4 Validación de la hipótesis específica 3

**a. Identificación de datos**

- **Variable dependiente:** Productividad del personal
- **Variable independiente:** Desarrollo personal

**b. Planteamiento de hipótesis**

H0: No existe una relación positiva entre el desarrollo personal con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023

H1: Existe una relación positiva entre el desarrollo personal con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023

**c. Nivel de significancia:** Alfa =  $\alpha$  = 5%

**d. Prueba estadística:** RHO de Spearman

**e. Regla de decisión:** Si sig. < nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula

## f. Cálculo estadístico

**Tabla 19.**

Correlación entre *la dimensión Desarrollo Personal* y *la variable Productividad del Personal Administrativo*

			Desarrollo personal	Productividad del Personal administrativo
Rho de Spearman	Desarrollo Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
Productividad del Personal	Desarrollo Personal	Coefficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

Basándonos en los resultados de la tabla 19, el coeficiente entre la dimensión desarrollo personal y la variable productividad del personal administrativo es de 0,813, lo cual indica una correlación muy alta, además el nivel de significancia es de 0,000, menor al nivel de significancia establecido del 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una relación positiva entre el desarrollo personal con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.

### 4.3.5 Validación de la hipótesis específica 4

#### a. Identificación de datos

- **Variable dependiente:** Productividad del personal

- **Variable independiente:** Relación con la autoridad

**b. Planteamiento de hipótesis**

H0: No existe una relación positiva entre la relación con la autoridad con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023

H1: Existe una relación positiva entre la relación con la autoridad con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023

**c. Nivel de significancia:** Alfa =  $\alpha$  = 5%

**d. Prueba estadística:** RHO de Spearman

**e. Regla de decisión:** Si sig. < nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula

**f. Cálculo estadístico**

**Tabla 20.**

*Correlación entre la dimensión Relación con la Autoridad y la variable Productividad del Personal Administrativo*

			Relación con la Autoridad	Productividad del Personal administrativo
Rho de Spearman	Relación con la Autoridad	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Productividad del Personal	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Interpretación

Basándonos en los resultados de la tabla 21, el coeficiente entre la dimensión relación con la autoridad y la variable productividad del personal administrativo es de 0,837, lo cual indica una correlación muy alta, además el nivel de significancia es de 0,000, menor al nivel de significancia establecido del 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una relación positiva entre la relación con la autoridad y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.

## 4.4 Discusión de resultados

En el marco de la presente investigación, se empleó la técnica de encuesta para recopilar datos de una muestra representativa de 108 individuos, seleccionados de una población total de 150 administrativos de la Dirección Regional de Educación de Tacna. Se informó a los directivos sobre el desarrollo de la encuesta, que se llevó a cabo de manera virtual para garantizar la comodidad y participación de los encuestados. Los datos recopilados se procesaron utilizando el software estadístico SPSS para Windows, lo que permitió un análisis riguroso y detallado.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET), tras el análisis de los datos, se evidenció que la hipótesis alternativa (H1), que postulaba la existencia de una relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad, fue aceptada. En contraste, se rechazó la hipótesis nula, que negaba dicha relación.

En relación a las condiciones físicas y/o materiales también se mostró una correlación muy alta con la productividad del personal ( $RHO = ,820$ ), lo que indicaría que un entorno de trabajo adecuado y recursos suficientes son cruciales para la productividad del personal, de igual forma con respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos mostraron una correlación muy fuerte con la productividad del personal ( $RHO = ,899$ ), lo que sugiere que la compensación y los beneficios adecuados pueden jugar un papel crucial en la motivación y, por lo tanto, en la productividad de los empleados. En relación al desarrollo personal también se mostró una fuerte correlación positiva con la productividad del personal ( $RHO = ,813$ ), lo que indica que las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal pueden tener un impacto significativo en la productividad de los empleados y finalmente, respecto a la relación con la autoridad, los resultados evidencian una fuerte correlación positiva ( $RHO = ,837$ ), lo que sugiere que la forma en que el personal administrativo se relaciona con la autoridad puede tener un impacto significativo en su productividad.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

##### PRIMERO

Existe una muy alta correlación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET), esta correlación de ,857 entre las variables de estudio, sugiere que los empleados que están más satisfechos con su trabajo tienden a ser más productivos, esto podría deberse a que los empleados satisfechos están más motivados, comprometidos y dispuestos a esforzarse en su trabajo

##### SEGUNDO

La investigación ha revelado una muy alta relación entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales y la variable productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET), lo que indica que un entorno adecuado y recursos suficientes pueden tener un impacto significativo en la productividad del personal. Esto podría deberse a que un entorno de trabajo cómodo y bien equipado puede facilitar el trabajo eficiente y reducir el estrés y la fatiga.

##### TERCERO

Se ha corroborado de manera efectiva que existe una muy alta correlación de ,899 entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la variable productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET), lo que sugiere que una compensación y beneficios adecuados pueden ser un factor motivador importante para los

empleados. Esto podría deberse a que los empleados que se sienten valorados y recompensados por su trabajo pueden estar más motivados para trabajar de manera eficiente y efectiva.

#### CUARTO

Se ha confirmado que existe una muy alta correlación de ,813 entre la dimensión desarrollo personal y la variable productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET), lo que sugiere que las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal pueden tener un impacto significativo en la productividad de los empleados. Esto podría deberse a que los trabajadores que tienen la oportunidad de aprender y crecer pueden estar más comprometidos y motivados en su trabajo.

#### QUINTO

Se ha verificado de forma concluyente que existe una muy alta correlación de ,837 entre la dimensión de relación con la autoridad y la variable productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET), lo que sugiere que una buena relación con la autoridad puede tener un impacto significativo en la productividad del personal. Esto podría deberse a que los trabajadores que tiene una buena relación con sus superiores pueden sentirse más apoyados, valorados y motivados en su trabajo.

## 5.2 RECOMENDACIONES

### PRIMERO

Dado que la satisfacción laboral tiene una muy alta correlación con la productividad, es esencial que se implementen políticas y prácticas que aumenten esta variable. Esto podría incluir la mejora de las condiciones de trabajo, la promoción de un ambiente positivo, el reconocimiento del buen desempeño y la implementación de programas de bienestar para los trabajadores. Además, se podría considerar la realización de encuestas regulares de satisfacción laboral para identificar áreas de mejora y monitorear el progreso a lo largo del tiempo

### SEGUNDO

Se recomienda hacer esfuerzos para proporcionar un entorno de trabajo adecuado y recursos suficientes. Esto podría incluir la mejora de las instalaciones de trabajo, la provisión de los recursos necesarios para realizar el trabajo de manera efectiva, y la implementación de medidas de seguridad y salud en el trabajo. Además, se podría considerar la realización de evaluaciones periódicas del entorno de trabajo para identificar y abordar cualquier problema que pueda afectar la productividad del personal.

### TERCERO

Se recomienda revisar, y si es necesario, los paquetes de beneficios y remuneraciones para asegurar que sean competitivos y estén alineados con las expectativas del personal. Esto podría incluir revisión de los salarios, los planes de salud y políticas de tiempo libre. Además, se podría considerar la implementación de programas de reconocimiento de acuerdo a la productividad para motivar y generar más compromiso por parte de los trabajadores.

#### CUARTO

Se recomienda proporcionar oportunidades para el crecimiento y desarrollo personal, como la formación continua y el desarrollo de habilidades. Esto podría incluir la implementación de programas de desarrollo profesional, la promoción de oportunidades de aprendizaje y la creación de un entorno de trabajo que fomente el crecimiento personal y profesional.

#### QUINTO

Se recomienda que se mantenga una buena relación con la autoridad, debido a que esta, puede tener un impacto significativo en la productividad del personal. Esto podría implicar promover una comunicación abierta y efectiva entre ambos, y asegurar que se traten con respeto y justicia. Además, se podría considerar la implementación de programas de formación en liderazgo para los jefes de área y la promoción de un estilo de liderazgo que fomente la colaboración y el respeto mutuo.

## VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón Henríquez, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja Rejas, L., & Monteverde Sánchez, A.

(2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medware Revista Biomédica*.

<https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>

Bastidas Herrera, I. A., & Albarracín Orellana, V. M. (2020). *Satisfacción laboral y*

*desempeño de los empleados de la empresa "Llermat Súper Pollo".*

Benacazar Silva, C. F. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del*

*personal en la empresa Luminex Resources.*

Cabrera Rodríguez, M. A., & Peña Miranda, M. L. (2020). *Satisfacción laboral, implicancia*

*en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., provincia de Tumbes, Perú 2020.*

Cando Carrillo, C. M. (2021). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del*

*capital humano en el área administrativa del Grupo Empresarial ADMG del cantón Machala.*

Carpio Vargas, J. S. (2022). *La gestión del talento humano y su relación con la*

*productividad de los trabajadores de la Zofra Tacna de la ciudad de Tacna en el año 2020.*

Cevallos Veintimilla, A. F., Polo Luna, E. F., Salgado Chasipanta, D. J., & Orbea Vergara,

M. S. (2017). *Métodos y técnicas de investigación*. Ediciones grupo Compás.

Chaiña Quispemayta, M. E. (2021). *La influencia de la satisfacción laboral en el*

*desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.*

- Cornejo Echenique, F. E. (2021). *El compromiso laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2020*.
- Fontalvo Herrera, T., De la Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 16(1).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. En R. H. Sampieri, & C. M. Torres, *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (pág. 174). McGraw Hill.
- Huaire Inacio, E., Luján, R. M., Calderón, V. H., Miranda, K. L., Álvarez, Á. H., Sosa, J. R., & Romero, R. V. (2022). El Arte de Dominar el Método Científico. En E. H. Inacio, R. M. Luján, V. H. Calderón, K. L. Miranda, Á. H. Álvarez, J. R. Sosa, & R. V. Romero, *El Arte de Dominar el Método Científico* (pág. 93; 107). Lima: Casa Editorial Anelética.
- Macedo Cuadros, H. E. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la SUNARP - Sede Arequipa, 2020*.
- Niehaus Rodriguez, J. A., & Rodriguez Luna, V. M. (2022). "Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de las instituciones prestadoras de servicios de salud publicas del municipio de ipiales, nariño".
- Nieto Peche, P. J. (2020). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora*.

- Nina Cuchillo, J., & Nina Cuchillo, E. (s.f.). Análisis de confiabilidad: cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach usando el software SPSS. *ACADEMIA accelerating the worlds research*.
- Nina-Cuchillo, J., & Nina-Cuchillo, E. (23 de Mayo de 2021). Análisis de Confiabilidad: Cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach usando el Software SPSS. Lima, Perú: Académia.
- Palomino Gutierrez, F. P., & Sucno Cuba, F. S. (2019). "Relaçon entre la empleabilidad y la satisfaccion laboral del personal administrativo de las empresas del sector de ingenieria y construccion: caso cosapi s.a. en el periodo 2019".
- Portillo Torre, L. B. (2022). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la red de salud Lucanas Puquio y como repercute en la productividad laboral, Ayacucho 2021*.
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales - Unviersidad ICESI*, 34(146), 3-18.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramirez Villanueva, Y. E. (2021). *La motivacion laboral y su relacion con la productividad en la industria de hidrocarburos en colombia*.
- Ranstad. (2023). *Ranstad Workmonitor*. Ranstad Workmonitor:  
[https://workforceinsights.randstad.com/hubfs/Workmonitor/2023/Randstad\\_Workmonitor\\_2023.pdf?hsLang=nl](https://workforceinsights.randstad.com/hubfs/Workmonitor/2023/Randstad_Workmonitor_2023.pdf?hsLang=nl)
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. PEARSON Educación de México S.A.
- Silva Sanchez, A. (10 de mayo de 2022). *Las 3E (eficiencia, eficacia y efectividad)*.  
Linkedin: <https://es.linkedin.com/pulse/las-3eeficiencia-eficacia-y-efectividad-alvaro-silva-sanchez>

Ticona Flores, C. R. (2020). *La gestión de recursos humanos y la productividad de los trabajadores en la empresa Ladrillera Maxx en Tacna, 2019.*

Torres Leandro, J. (Abri de 2021). *Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach.* Disponible:

file:///C:/Users/User/Desktop/FiabilidaddelasescalasinterpretacinylimitacionesdelAlfadeCronbach.. pdf.

Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad.* Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA.

Velásquez Alfaro, H. D. (2023). *El compromiso laboral y su relación con la productividad de los servidores públicos del Gobierno Regional de Tacna 2022.*

## VII APÉNDICE

### 7.1 Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b></p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023.</p>	<p><b><u>Variable1</u></b></p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <p>X1. Condiciones físicas y/o materiales X2. Beneficios laborales y/o remunerativos X3. Desarrollo Personal X4. Relación con la autoridad</p> <p><b><u>Variable 2:</u></b></p> <p>Productividad</p> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <p>Y1: Eficiencia Y2: Eficacia Y3: Efectividad</p>	<p><b><u>Tipo de Investigación</u></b></p> <p>- Básica Pura</p> <p><b><u>Nivel de Investigación</u></b></p> <p>- Correlacional</p> <p><b><u>Diseño de la Investigación</u></b></p> <p>- No Experimental</p> <p><b><u>Población</u></b></p> <p>Base de datos de 150 del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Tacna (DRET) 2023</p> <p><b><u>Muestra:</u></b></p> <p>Muestra: 108</p> <p><b><u>Técnica:</u></b></p> <p>- Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento</u></b></p> <p>- Cuestionario de Encuesta</p> <p><b><u>Temporalización</u></b></p> <p>- Transversal</p>

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<p><b><u>PROBLEMA ESPECÍFICOS</u></b></p> <p><b>E1:</b> ¿Cuál es la relación de las condiciones físicas y/o materiales y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023?</p> <p><b>E2:</b> ¿Cuál es la relación de los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023?</p> <p><b>E3:</b> ¿En qué medida se relaciona el desarrollo personal y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023?</p> <p><b>E4:</b> ¿En qué medida se relaciona la relación con la autoridad y la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023?</p>	<p><b><u>Objetivo Específicos</u></b></p> <p><b>O1:</b> Determinar la relación de las condiciones físicas y/o materiales con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023</p> <p><b>O2:</b> Evaluar la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023</p> <p><b>O3:</b> Determinar la relación entre el desarrollo personal con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023</p> <p><b>O4:</b> Determinar la relación entre la autoridad con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023</p>	<p><b><u>Hipótesis Específicas</u></b></p> <p><b>H1:</b> Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023</p> <p><b>H2:</b> Existe una relación positiva entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023</p> <p><b>H3:</b> Existe una relación positiva entre el desarrollo personal con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023</p> <p><b>H4:</b> Existe una relación positiva entre la relación con la autoridad con la productividad del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET) 2023</p>

## 7.2 Operacionalización de Variables

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	
<b>(Independiente)</b> Satisfacción Laboral	<i>“Actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En contraste, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general están haciendo referencia a la satisfacción laboral.”</i> (Robbins & Coulter, 2018)	X1. Condiciones físicas y/o materiales	✓ Infraestructura institucional ✓ Materiales operativos	CATEGÓRICA ORDINAL LIKERT 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de Acuerdo	
		X2. Beneficios laborales y/o remunerativos	✓ Beneficios laborales ✓ Compensación laboral		
		X3. Desarrollo Personal	✓ Capacitación profesional ✓ Autoestima y motivación ✓ Participación y formación institucional		
		X4. Relación con la autoridad	✓ Relación constructiva ✓ Valoración profesional		
<b>(Dependiente)</b> Productividad	<i>“Es conocida como la relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción. Es decir, como se utilizan los factores de producción durante la elaboración de un producto y servicio para satisfacer las necesidades de la sociedad, es un elemento estratégico en las organizaciones ya que los productos y los servicios no pueden ser competitivos si no se elaboran con altos estándares de productividad.”</i> (Fontalvo Herrera y otros, 2018)	Eficiencia	✓ Logro de metas con recursos asignados	CATEGÓRICA ORDINAL LIKERT 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de Acuerdo	
			✓ Rendimiento con eficiencia y precisión		
		Eficacia	✓ Logro de metas y objetivos		✓ Autoridad directiva
			✓ Desarrollo productivo		
Efectividad	✓ Optimización productiva				

### 7.3 Instrumento de Investigación

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta tiene por finalidad medir la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRET).

La información que proporcione será manejada con estricta confidencialidad y anonimato. Para lo cual agradezco seleccionar la opción y marcar con una “x” en el recuadro respectivo con la sinceridad del caso. Recuerda: No hay respuesta correcta o incorrecta, no debe quedar ningún ítem sin ser respondido

SEXO: a) FEMENINO b) MASCULINO

EDAD: a) 18-23 b)24-29 c)30-35 d)36-41 e)42 a más

ESTADO CIVIL: a) SOLTERO b)CASADO c)CONVIVIENTE  
d)DIVORCIADO e)VIUDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

#### VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensión	Ítem	Escala				
		1	2	3	4	5
Condiciones Físicas y/o Materiales	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
	2. Las condiciones de trabajo son seguras y no representan riesgos para la salud.					
	3. Las condiciones ambientales de iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan la actividad laboral					
	4. Las herramientas informáticas que se utilizan en su centro de labores están					

	bien adaptadas a las necesidades de la institución para cumplir con los objetivos y metas.					
	5. La institución proporciona el material necesario, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
	6. Las instalaciones de la institución están dotadas de mobiliario, equipos técnicos que facilitan su trabajo.					
Beneficios Laborales y/o remunerati vos	7. El sueldo asignado es el adecuado en relación a su labor que realiza.					
	8. El sueldo y las prestaciones económicas de la institución satisfacen sus necesidades y de su familia.					
	9. El sueldo que establece la institución es bastante aceptable					
	10. La institución ofrece beneficios laborales que lo satisface					
	11. La institución reconoce su esfuerzo realizado; mediante beneficios laborales y/o remunerativos.					
	12. La institución promueve oportunidades de ascenso de acuerdo al desempeño laboral.					
Desarrollo Personal	13. La institución promueve la capacitación personal.					
	14. La institución cuenta con un plan de desarrollo de personas.					
	15. Se siente realizado y feliz haciendo su trabajo.					
	16. Trabajar en la institución me permite desarrollarme personalmente.					
	17. La institución promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.					
	18. La institución promueve la participación de los trabajadores en cargos directivos.					
Relación con la Autoridad	19. Mi jefe en la institución es comprensivo.					
	20. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
	21. No me siento a gusto con mi jefe.					

	22. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
	23. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**VARIABLE 2: LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Dimensión	Ítem	Escala				
		1	2	3	4	5
Eficiencia	24. En la institución se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la Dirección Regional de Educación.					
	25. En la institución se trabaja con rapidez, eficacia y precisión.					
	26. En la institución se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.					
	27. El personal busca soluciones efectivas ante problemas conflictivos en el desarrollo de funciones del personal.					
	28. En la institución realizan los trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud y precisión.					
	29. La personal entrega el trabajo de acuerdo con la programación establecida.					
Eficacia	30. La institución tiene objetivos traducidos en metas concretas.					
	31. En la institución se resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la Dirección Regional de Educación.					
	32. La Dirección Regional de Educación proporciona los recursos adecuados para el logro de metas.					
	33. En la institución se evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal.					

	34. La institución cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.					
	35. La institución evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que lo realiza; según los requerimientos de trabajo.					
	36. En la institución se cumple con los niveles de productividad.					
	37. La institución persuade al personal a realizar la actividad laboral con eficacia.					
Efectividad	38. El desempeño que tiene cada trabajador es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la productividad.					
	39. Los índices de atención se incrementan por la calidad de servicio brindado.					
	40. La institución incrementa su productividad por la calidad de mano de obra: reciben capacitación constante.					
	41. La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento.					
	42. La producción de la Dirección Regional de Educación ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura.					
	43. La calidad de producción está garantizada por el buen control de cada uno de sus procesos de parte del personal.					
	44. El personal se involucra en los procesos operativos de la producción.					
	45. La producción se evalúa en períodos cortos para comparar la calidad del servicio y generar mejoras inmediatas					

Nota: Fuente del repositorio (Nieto Peche, 2020) adaptado

Gracias por su participación!

#### 7.4 Validación de Juicio de Expertos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Rosa Mardely Roque Lanchipa, de profesión Contadora Pública, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 70875366, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA (DRET) 2023"

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de febrero del 2024.



---

Rosa Mardely Roque Lanchipa  
DNI: 70875366

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Roque Lanchipa Rosa Mardely
- 1.2 Grado académico: Maestra en Contabilidad, Tributación y Auditoría
- 1.3 Profesión: Contador Público con mención en Auditoría
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente universitario
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Eva Graciela Sotomayor Ninaja

### II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA					24	
PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL		24				

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: 24 \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_\_X\_\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3.3. Observaciones

---

---

---

---

---

Tacna, febrero del 2024



---

**Rosa Mardely Roque Lanchipa**  
DNI: 70875366



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Freddy Ronald Quispe Yactayo, **de profesión** Ing. De Sistemas, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40007881, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA (DRET) 2023."

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de febrero del 2024.

Freddy Ronald Quispe Yactayo  
Número de DNI: 40007881



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** QUISPE YACTAYO, FREDDY RONALD.
- 1.2. **Grado Académico:** MAESTRO.
- 1.3. **Profesión:** ING. DE SISTEMAS.
- 1.4. **Institución donde labora:** UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5. **Cargo que desempeña:** DOCENTE
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA (DRET) 2023.
- 1.7. **Autor del instrumento:** EVA GRACIELA SOTOMAYOR NINAJA

### II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					24	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		24				



### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 16

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

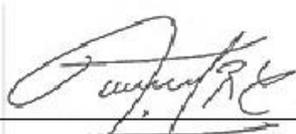
3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tacna, 16 de febrero del 2024.

  
Firma

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante:
- 1.2 Grado académico:
- 1.3 Profesión:
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente universitario
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Eva Graciela Sotomayor Ninaja

**II. VALIDACION**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
PARCIAL	SUMATORIA				16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Reyna Luz Arias Carrillo, de  
profesión Administración Tco-Hoteles, identificado con Documento Nacional de  
Identidad N° 00793658, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el  
instrumento de recolección de información con fines académicos;  
considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la  
investigación denominada: "LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA  
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION REGIONAL  
DE EDUCACION TACNA (DRET) 2023"

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de febrero del 2024.

  
...  
DNI: 00793658

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: 26

3.2 Opinión FAVORABLE:

DEBE MEJORAR:

NO FAVORABLE:

3.3 3. Observaciones

—

---

---

---

---

---

Tacna, febrero del 2024

  
\_\_\_\_\_  
00793658 .....  
DNI: ...