

**UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“Productividad y Satisfacción laboral de la Institución El Tecnológico E. I. R. L. – ITEC
Andahuaylas, Apurímac, 2024”

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Negocios
Internacionales

AUTORA

Bach. Ana Patricia Verastegui Gamboa

ORCID:

0000-0002-2452-4373

ASESOR

Mtro. José Luis Claudio Pérez

Mazamari, Perú

2024

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de alcanzar esta etapa en mi vida profesional, al gerente general de la Institución El Tecnológico, por permitirme la ejecución de la presente investigación, así mismo a la plana docente de la Facultad Ciencias Administrativas, por su apoyo durante este proceso.

DEDICATORIA

A Dios, porque con Él puedo lograrlo todo y no hay nada imposible, a mis padres Bertha Gamboa y Juan Verastegui, por su apoyo incondicional, por su esfuerzo y guía durante el cumplimiento de esta etapa de mi carrera profesional, así mismo en memoria de mis abuelas Honoria Quintanilla y Victoria Ore, que de donde estén siempre me guían, me cuidan y me protegen.

ÍNDICE

| | Pág. |
|------------------------------------------------------------------|------|
| AGRADECIMIENTO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| LISTA DE FIGURAS | vi |
| LISTA DE TABLAS | vii |
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPÍTULO I | 12 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 12 |
| 1.1. Identificación y determinación del problema | 12 |
| 1.2. Formulación del problema general y específicos | 17 |
| 1.2.1. Problema General | 17 |
| 1.2.2. Problemas Específicos | 17 |
| 1.3. Objetivos | 17 |
| 1.3.1. Objetivo General | 17 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 17 |
| 1.4. Hipótesis | 18 |
| 1.4.1. Hipótesis General | 18 |
| 1.4.2. Hipótesis Específicos | 18 |
| 1.5. Justificación del problema | 18 |
| 1.5.1. Justificación teórica | 18 |
| 1.5.2. Justificación práctica | 19 |
| 1.6. Importancia y alcance de la investigación | 20 |
| 1.7. Limitaciones de la investigación | 21 |
| CAPÍTULO II | 22 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| MARCO TEÓRICO | 22 |
| 2.1. Antecedentes | 22 |
| 2.2. Bases teóricas | 26 |
| 2.3. Bases conceptuales | 41 |
| 2.4. Bases Epistemológicas | 44 |
| 2.5. Definición de términos básicos | 46 |
| CAPÍTULO III | 48 |
| METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | 48 |
| 3.1. Ámbito | 48 |
| 3.2. Nivel, tipo y diseño de investigación | 48 |
| 3.3. Población y selección de muestra | 54 |
| 3.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos | 57 |
| 3.5. Análisis estadístico | 60 |
| 3.6. Consideraciones éticas | 73 |
| CAPÍTULO IV | 74 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 74 |
| 4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados | 74 |
| 4.2. Prueba de hipótesis | 80 |
| 4.3. Discusión de resultados | 83 |
| CONCLUSIONES | 86 |
| RECOMENDACIONES | 88 |
| REFERENCIAS | 89 |
| ANEXOS | 96 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: <i>Concentración de empresas por provincias</i> | 14 |
| Figura 2: <i>Altas y bajas de empresas de acuerdo con las regiones de Perú 2022 -2023</i> | 15 |
| Figura 3: <i>Valores del coeficiente de correlación de Rho de Spearman</i> | 50 |
| Figura 4: <i>Valores del Alfa de Cronbach</i> | 60 |
| Figura 5: <i>Gráfica de la edad de los trabajadores</i> | 64 |
| Figura 6: <i>Gráfica del sexo de los trabajadores</i> | 65 |
| Figura 7: <i>Gráfica del estado civil de los trabajadores</i> | 66 |
| Figura 8: <i>Grado de estudios de los trabajadores</i> | 67 |
| Figura 9: <i>Cargo que desempeña los trabajadores</i> | 68 |
| Figura 10: <i>Tiempo de antigüedad de los trabajadores</i> | 69 |
| Figura 11: <i>Gráfico de la variable de la productividad</i> | 70 |
| Figura 12: <i>Gráfico de la variable satisfacción laboral</i> | 71 |
| Figura 13: <i>Cuadro de correlaciones según naturaleza de variables</i> | 72 |
| Figura 14: <i>Gráfico de la D1: Efectividad</i> | 74 |
| Figura 15: <i>Gráfico de la D2: Eficiencia</i> | 75 |
| Figura 16: <i>Gráfico de la D3: Eficacia</i> | 76 |
| Figura 17: <i>Gráfica de la D1: Recompensa</i> | 77 |
| Figura 18: <i>Gráfica de la D2: Desempeño</i> | 78 |
| Figura 19: <i>Gráfica de la D3: Clima Laboral</i> | 79 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Cantidad de trabajadores presenciales que laboran en la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L – ITEC ANDAHUAYLAS | 55 |
| Tabla 2: Cantidad de trabajadores virtuales que laboran en la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L – ITEC ANDAHUAYLAS | 55 |
| Tabla 3: Escala de Likert de frecuencia | 58 |
| Tabla 4: Escala de Likert de satisfacción | 58 |
| Tabla 5: Opinión de aplicabilidad de instrumento | 59 |
| Tabla 6: Prueba normalidad | 61 |
| Tabla 7: Resumen de las medidas de las medidas de tendencia central de los trabajadores | 62 |
| Tabla 8: Frecuencia de la edad de los trabajadores | 62 |
| Tabla 9: Frecuencia del sexo de los trabajadores | 65 |
| Tabla 10: Frecuencia del estado civil de los trabajadores | 66 |
| Tabla 11: Grado de estudios de los trabajadores | 67 |
| Tabla 12: Cargo que desempeña los trabajadores | 68 |
| Tabla 13: Tiempo de antigüedad de los trabajadores | 69 |
| Tabla 14: Tabla de frecuencia de la variable productividad | 70 |
| Tabla 15: Frecuencia de la variable de satisfacción laboral | 71 |
| Tabla 16: Frecuencia de la D1: Efectividad | 74 |
| Tabla 17: Frecuencia de la D2: Eficiencia | 75 |
| Tabla 18: Frecuencia de la D3: Eficacia | 76 |
| Tabla 19: Frecuencia de la D1: Recompensa | 77 |
| Tabla 20: Frecuencia de la D2: Desempeño..... | 78 |
| Tabla 21: Frecuencia de la D3: Clima Laboral..... | 79 |
| Tabla 22: Correlación entre las variables de estudio | 81 |
| Tabla 23: Correlación entre la efectividad y recompensa | 81 |
| Tabla 24: Correlación entre la eficiencia y el desempeño | 82 |
| Tabla 25: Correlación entre la eficacia y el clima laboral | 82 |

RESUMEN

El objetivo del estudio fue, determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de la Institución El Tecnológico, siendo esta el objeto de análisis del presente estudio. Se desarrolló un estudio de tipo básico, de nivel descriptivo - correlacional, método hipotético-deductivo y un diseño no experimental - transversal. Se aplicó el instrumento (encuesta) a los 33 trabajadores de la Institución, constituyendo una muestra censal, dado que este número representa el 100 % de la población. Los hallazgos revelaron que una proporción significativa de los trabajadores tiene entre 29, 31 y 32 años. Además, se observa una mayor proporción de sexo masculino (51.52%) en comparación con mujeres. En cuanto al estado civil, el 78.79% de los empleados son solteros. Respecto a su nivel educativo, el 45.45% son bachilleres en diversas carreras profesionales, y la mayoría ocupa el cargo de docente (63.64%). En lo que respecta al tiempo de antigüedad, el 51.52% de los trabajadores tiene más de un año en la institución. En cuanto a la productividad, el 60.61% presenta un nivel medio y el 39.39% tiene una productividad alta. Por otro lado, en cuanto la satisfacción laboral, el 3.03% reporta un nivel bajo de satisfacción, el 66.67% un nivel medio de satisfacción y el 30.30% un nivel alto de satisfacción. Respecto a la efectividad, el 57.58% presenta una efectividad media y el 42.42% una efectividad alta. En cuanto a la eficiencia, el 60.61% presenta una eficiencia media y el 39.39% una eficiencia alta. Con relación a la eficacia, el 60.61% se observa que presenta una eficacia media y el 39.39% una eficacia alta. Por otro lado, en cuanto a la recompensa, el 15.15% presenta una recompensa baja, el 66.67 % una recompensa media y un 18.18% presenta una recompensa alta. En cuanto al desempeño, el 3.03% presenta un desempeño bajo, el 66.61 % un desempeño medio y un 36.36% presenta un desempeño alto y respecto al clima laboral, el 9.09% percibe un clima laboral bajo, el 57.58 % un clima laboral medio y un 33.33% siente un clima laboral alto. Finalmente, el estudio muestra en base a los hallazgos, una correlación positiva alta entre las variables de estudio, con un coeficiente de Spearman de 0.723, y una relación significativa, evidenciada por un valor p de 0.000.

Palabras claves: *Satisfacción laboral, productividad, efectividad, eficacia, eficiencia, recompensa, desempeño y clima laboral.*

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between productivity and job satisfaction at El Tecnológico, which is the subject of analysis in this study. A basic, descriptive-correlational study was conducted using a hypothetical-deductive method and a non-experimental, cross-sectional design. A survey was conducted among the 33 employees of the institution, constituting a census sample, given that this number represents 100% of the population. The findings revealed that a significant proportion of employees are between 29, 31, and 32 years old. In addition, there is a higher proportion of males (51.52%) compared to females. In terms of marital status, 78.79% of employees are single. Regarding their educational level, 45.45% have high school diplomas in various professional fields, and the majority hold teaching positions (63.64%). In terms of seniority, 51.52% of workers have been with the institution for more than one year. In terms of productivity, 60.61% have an average level and 39.39% have high productivity. On the other hand, in terms of job satisfaction, 3.03% report a low level of satisfaction, 66.67% a medium level of satisfaction, and 30.30% a high level of satisfaction. Regarding effectiveness, 57.58% report average effectiveness and 42.42% report high effectiveness. Regarding efficiency, 60.61% report average efficiency and 39.39% report high efficiency. Regarding efficacy, 60.61% report average efficacy and 39.39% report high efficacy. On the other hand, in terms of reward, 15.15% have a low reward, 66.67% have an average reward, and 18.18% have a high reward. In terms of performance, 3.03% show low performance, 66.61% show average performance, and 36.36% show high performance. Regarding the work environment, 9.09% perceive a low work environment, 57.58% perceive an average work environment, and 33.33% perceive a high work environment. Finally, based on the findings, the study shows a high positive correlation between the study variables, with a Spearman coefficient of 0.723, and a significant relationship, evidenced by a p-value of 0.000.

Keywords: *Job satisfaction, productivity, effectiveness, efficiency, reward, performance and work environment.*

INTRODUCCIÓN

La investigación bajo el título de “Productividad y Satisfacción laboral de la Institución El Tecnológico E. I. R. L. – ITEC Andahuaylas, Apurímac, 2024”, nace ante la necesidad de conocer la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que en el contexto empresarial actual, la búsqueda constante de la mejora y el posicionamiento en mercados competitivos, tanto a nivel local, nacional e internacional, lleva a la empresa a poner su foco principalmente en el rendimiento y la eficiencia de sus procesos. Sin embargo, a menudo se desatiende el bienestar de los colaboradores, quienes son un pilar fundamental para el éxito organizacional. Los trabajadores necesitan ser reconocidos, valorados y contar con oportunidades para desarrollar sus habilidades, ya que esto impacta directamente en su productividad y en la calidad de su desempeño. Por lo que se plantea como problema general: ¿De qué manera se relaciona la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac - 2024?, cuyo objetivo general fue, determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución El Tecnológico E.I.R.L. – Itec Andahuaylas, Apurímac – 2024. Asimismo, se planteó la hipótesis general en la cual se indica que; Existe relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

Para el presente estudio se midió la productividad, mediante indicadores, tales como la efectividad, eficiencia y eficacia. Por otro lado, la satisfacción laboral se midió mediante, el ambiente laboral, la remuneración y el rendimiento, siendo éstas sus respectivas dimensiones. El instrumento de investigación fue el cuestionario, se aplicó a los 33 colaboradores del objeto en estudio, así mismo los hallazgos muestran que; hay relación positiva entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución El Tecnológico, con un coeficiente de correlación de 0.723. En cuanto a los objetivos específicos, hay relación positiva moderada entre la efectividad y la recompensa, con un coeficiente de correlación de 0.488, de igual modo para la eficiencia y el desempeño, existe relación positiva alta, mediante el coeficiente de correlación de 0.728, finalmente para las dimensiones de eficacia y clima laboral, el resultado muestra que hay relación positiva moderada, con un coeficiente de correlación de 0.605.

En el contenido del Capítulo I, se abarca la identificación, determinación y formulación del problema tanto general como específicos, así mismo, el planteamiento de los objetivos e hipótesis, de igual forma, abarca la justificación teórica, práctica y social; la importancia, alcance y limitaciones del estudio. En cuanto al Capítulo II, se presenta el marco teórico, estudios a nivel local, nacional e internacional que incluye en el contexto del estudio, bases teóricas, conceptuales, epistemológicas y conceptos de términos básicos. Respecto al Capítulo III, se da a conocer la metodología y la técnica de estudio, parte fundamental de la presente, ya que define el nivel, tipo y diseño de investigación con la cual fue desarrollada, también se presenta la población, muestra, técnica e instrumento con la cual fue recolectado los datos estadísticos para realizar el análisis y finalmente las consideraciones éticas. Referente al Capítulo IV, se brinda los hallazgos y discusión, después del procesamiento de datos estadísticos en el IBM SPSS Statistics 23, asimismo, se lleva a cabo la prueba de hipótesis para contrastar los hallazgos obtenidos con los estudios realizados por distintos autores, los cuales se encuentran en los antecedentes; local, nacional e internacional. Finalmente, el estudio termina con las conclusiones obtenidas de los resultados del procesamiento de datos estadísticos, con las recomendaciones que ayudan a la empresa a conocer la productividad de sus trabajadores y cuan satisfechos ellos se sienten en su puesto laboral.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

1.1.1. Identificación del problema

Hoy en día, operan más de 300 millones de empresas a nivel mundial, de los cuales el 43.6% son compañías registradas en las dos principales potencias económicas globales: China y Estados Unidos. Asimismo, la creación de empresas por parte de profesionales autónomos o freelances representa cerca de un tercio del total de organizaciones, reflejando un crecimiento sostenido durante los últimos seis años. En cuanto a las micro y pequeñas empresas (MiPymes), se calcula la existencia de 83,8 millones de empresas con entre 2 y 5 trabajadores, 37,2 millones con 6 a 9 trabajadores, y 31,3 millones con 10 a 19 trabajadores a nivel mundial. Dentro del ranking del “Top 10” de países con mayor número de MiPymes, destacan diversas naciones europeas, entre ellas Francia, Reino Unido, Italia y España; además de otras potencias económicas mundiales (Payo, 2022).

Sin embargo, no todas las empresas registradas y creadas prosperan a nivel mundial, ya que un aproximado del 20% de las empresas fracasan solamente en el primer año, el 30% al finalizar el segundo año, el 50 % al cabo del quinto año y al cabo de una década solo habrá 30% de empresas sobreviviendo en el mercado, quiere decir que la tasa total de fracaso de las organizaciones ya sea de un año a una década es del 70%, siendo esta una cifra alarmante, se considera fracaso aquella empresa que deja de existir en el mercado (Carter, 2021).

En cuanto al nivel de satisfacción en el ámbito laboral, se realizó un informe a nivel global que participaron 25 países, la encuesta se aplicó a 34.000 personas de distintos países, que ocupan puestos en distintos sectores y con diferentes ocupaciones, arrojando resultados no tan satisfactorios, ya que el 27% de los colaboradores de todo el mundo renunciará a su puesto de trabajo en los próximos 12 meses y el 45% postulan a nuevos cargos y/o participan en procesos de selección para otras organizaciones, sin embargo también se tuvo resultados favorables, debido al elevado nivel de satisfacción laboral, donde el 69% de los colaboradores encuestados indicaron que están satisfechos con su trabajo y

estos se encuentra en China, Brasil y Turquía, los trabajadores menos satisfechos se encuentran en Japón, Francia, Grecia e Italia (equipos&talento, 2022).

Evidentemente para que una empresa fracase existe diversas razones o factores que no contribuyen al éxito de la organización, entre ellos tenemos lo siguiente: pocos recursos al momento de iniciar como emprendedores, se depende bastante de la posibilidad económica y si no se cuenta con ello, lastimosamente no se puede subsistir en el mercado, también es la falta de medición, es decir no contar con indicadores o métodos para medir resultados, no haber analizado las 4P no solo como publicidad, sino también como estrategia para llegar a la mente del cliente final, otro factor y el más importante es no contar con el personal adecuado, la falta de productividad de los colaboradores de las empresas, así mismo la satisfacción laboral, factores externos y elementos técnicos que no favorecen el desarrollo ni la estabilidad de la empresa en el entorno comercial (Álvarez, 2015).

En el Perú, existe más de 2 millones de empresas, siendo esta una cifra mayor en 8,7% comparado al año 2020, sin embargo, se dieron de baja a 8 mil 554 empresas en todo el país, originado por la interrupción y el cese permanente de las actividades operativas de la entidad, siendo esto una cifra preocupante, ya que es un aumento en un 46,6% en comparación al año anterior (INEI, 2021). El fracaso empresarial en el Perú se debe, principalmente, a la deficiente gestión en publicidad y marketing, sumada a las restricciones derivadas de la situación económica nacional, la competencia, la falta de un plan de trabajo y lo más importante la dificultad de encontrar buenos trabajadores, este último factor es relevante en cuanto a la productividad de la organización, ya que el potencial humano está relacionado con el crecimiento de la empresa, de igual forma; incluso teniendo trabajadores calificados, ignorar su satisfacción laboral puede conducir a resultados negativos para la empresa. La productividad es clave de éxito para la empresa (Alva, 2017).

En el Perú el 36% de los peruanos experimentan insatisfacción laboral, ya que a partir de la pandemia el 59% de trabajadores peruanos consideraban renunciar a su puesto de trabajo, existen diversos factores externos que los conlleva al resultado dado, como el optimismo que tienen los peruanos, el equilibrio entre los ámbitos laboral y personal, junto con la percepción de sentido y propósito en las tareas que desempeñan, el salario que

percibe, el clima organizacional, el reconocimiento en la entidad que laboran y demás factores que afectan tanto intrínseca como extrínsecamente a los colaboradores peruanos, es por ello la vitalidad en la conexión con la motivación en los trabajadores y poder contar con una buena cultura organizacional, sin embargo la encuesta realizada revela que el 59% de los empleados no tienen compromiso y tienen el estima bajo, razón por la cual una empresa no progresa y no se desarrolla debidamente, ya que afecta al posicionamiento, alcance geográfico, rentabilidad y ganancias netas de la empresa (PerúRetail, 2023).

La región de Apurímac consta de 7 provincias, está conformada por un total de 20,686 empresas, donde el 97.79% son microempresas, dentro de ellas se concentra mayor porcentaje en la provincia de Abancay (44%) y Andahuaylas (30%), de las cuales 3,607 empresas son personas jurídicas, el resto son personas naturales con negocio. A raíz de la pandemia muchas empresas fracasaron, muchos emprendedores decayeron, dejando de subsistir en el mercado, esto a falta no solo de la innovación y desarrollo para la adaptación a un mercado virtual o situación remota, sino también; otros factores como la productividad, la satisfacción del personal en su trabajo, cuidado de salud, entre otros (ORDENANZA REGIONAL N 008-2021-GR-APURIMAC.CR, 2021.)

Figura 1: *Concentración de empresas por provincias*

| PROVINCIAS | TOTAL DE EMPRESAS | % |
|----------------------|-------------------|---------------|
| ABANCAY | 9,129 | 44.13 |
| ANDAHUAYLAS | 6,238 | 30.16 |
| ANTABAMBA | 246 | 1.19 |
| AYMARAES | 872 | 4.22 |
| CHINCHEROS | 1,150 | 5.56 |
| COTABAMBAS | 2,492 | 12.05 |
| GRAU | 559 | 2.70 |
| Total general | 20,686 | 100.00 |

Nota. En la imagen se expresa la cantidad de empresas que cuenta la provincia de Andahuaylas, siendo 6, 238 organizaciones, siendo un 30% de la región de Apurímac. Fuente: Gobiernos Regional de Apurímac (2021).

Llontop (2023) informa que, a pesar de que el número de empresas registradas ascendió a aproximadamente a 3 millones, cifra mayor que el 2022, donde se registraron cantidades altas de organizaciones con un 40.2% en Moquegua, seguido de Apurímac con un 37,3%, luego Huancavelica con un 35%, Ayacucho con un 34,3 % y finalmente Puno con un 32,6%, se obtuvieron bajas en el segundo trimestre del 2023, hablando de la región de Apurímac hubo una baja del -23,3%, una cifra negativa siendo ésta muy alarmante y preocupante para la región. ¿Cuáles serán las razones por las cuales una empresa deja de existir en el mercado?, la respuesta no es sencilla, ya que afectan diversos factores como: falta de colaboradores eficientes y eficaces, falta de motivación a los empleados, el clima organizacional, la remuneración, falta de liderazgo, metas propuestas por los jefes que son inalcanzables, falta de comunicación efectiva, poca inversión, factores tanto internos como externos (GROUP, 2021).

Figura 2: Altas y bajas de empresas de acuerdo con las regiones de Perú 2022 -2023

| PERÚ: ALTAS Y BAJAS DE EMPRESAS, SEGÚN DEPARTAMENTO, 2022-23 | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------|
| Departamento | Altas | | | Bajas | | |
| | 2022 II Trim. | 2023 II Trim. | Var. % II Trim. 2023/22 | 2022 II Trim. | 2023 II Trim. | Var. % II Trim. 2023/22 |
| Total | 63 537 | 71 129 | 11,9 | 27 708 | 10 465 | -62,2 |
| Amazonas | 635 | 706 | 11,2 | 70 | 76 | 8,6 |
| Áncash | 1 925 | 2 372 | 23,2 | 1 879 | 268 | -85,7 |
| Apurímac | 814 | 1 118 | 37,3 | 103 | 79 | -23,3 |
| Arequipa | 3 603 | 4 364 | 21,1 | 11 836 | 536 | -95,5 |
| Ayacucho | 975 | 1 309 | 34,3 | 116 | 141 | 21,6 |
| Cajamarca | 2 060 | 2 634 | 27,9 | 180 | 242 | 34,4 |
| Provincia Constitucional del Callao | 1 750 | 1 916 | 9,5 | 355 | 376 | 5,9 |
| Cusco | 2 858 | 3 678 | 28,7 | 401 | 424 | 5,7 |
| Huancavelica | 417 | 563 | 35,0 | 29 | 67 | 131,0 |
| Huánuco | 1 076 | 1 378 | 28,1 | 123 | 142 | 15,4 |
| Ica | 1 663 | 1 934 | 16,3 | 261 | 321 | 23,0 |
| Junín | 2 644 | 3 014 | 14,0 | 333 | 374 | 12,3 |
| La Libertad | 3 851 | 3 907 | 1,5 | 593 | 589 | -0,7 |
| Lambayeque | 2 435 | 2 450 | 0,6 | 403 | 374 | -7,2 |
| Lima | 25 589 | 26 997 | 5,5 | 4 612 | 4 903 | 6,3 |
| Loreto | 1 263 | 1 380 | 9,3 | 246 | 135 | -45,1 |
| Madre de Dios | 549 | 570 | 3,8 | 89 | 71 | -20,2 |
| Moquegua | 358 | 502 | 40,2 | 82 | 57 | -30,5 |
| Pasco | 443 | 504 | 13,8 | 43 | 57 | 32,6 |
| Piura | 2 967 | 2 826 | -4,8 | 367 | 407 | 10,9 |
| Puno | 1 926 | 2 554 | 32,6 | 241 | 233 | -3,3 |
| San Martín | 1 432 | 1 764 | 23,2 | 214 | 235 | 9,8 |
| Tacna | 812 | 967 | 19,1 | 121 | 120 | -0,8 |
| Tumbes | 429 | 428 | -0,2 | 1 071 | 85 | -92,1 |
| Ucayali | 1 063 | 1 294 | 21,7 | 3 940 | 153 | -96,1 |
| Lima Metropolitana 1/ | 24 016 | 25 195 | 4,9 | 4 332 | 4 609 | 6,4 |
| Departamento de Lima 2/ | 1 573 | 1 802 | 14,6 | 280 | 294 | 5,0 |

Nota. Incremento y baja de empresas en la región de Apurímac llegando hasta un -23.3%. Fuente: Group (2021).

La baja de las empresas que se dan de manera anual, en comparación a los años anteriores, brindados por los reportes mencionados párrafos arriba, es debido a factores que se relacionan con la productividad de una empresa; esto son: factores externos, tales como: infraestructura social, estabilidad política, la inflación, entre otros; donde las empresas no tienen control y factores internos, los cuales son controlables por la organización como la frecuencia de ausencias, la rotación del personal, el ambiente laboral, orden y limpieza, trabajadores eficientes y eficaces y remuneración justa en relación al tiempo laborado (Naime et al., 2010).

1.1.2. Determinación del problema

La empresa El Tecnológico – ITEC Andahuaylas, es una Institución identificada con RUC: 20604043230, es un centro de capacitación que ofrece actualización de cursos de forma gratuita al público en general, ubicada en la región de Apurímac, Provincia de Andahuaylas, con dirección exacta Jr. Ayacucho N° 528. Durante los 7 años de creación, ha subsistido en el mercado, mediante la innovación de su sistema educativo, realizando convenios interinstitucionales con entidades públicas; la Institución El Tecnológico logró capacitar y certificar a más de 5000 personas, entre las cuales se encuentran personas del convenio con la UGEL DE ANDAHUAYLAS, en los cursos de OFIMÁTICA PROFESIONAL NIVEL BÁSICO, INTERMEDIO Y AVANZADO y las demás certificaciones fueron con cursos institucionales. Antes de la pandemia, todas las actividades se realizaban de manera presencial; sin embargo, la emergencia sanitaria provocó una disminución en la productividad y afectó la satisfacción laboral del personal. Esto se debió principalmente a la paralización de las capacitaciones presenciales y a la pérdida económica derivada de las certificaciones, que representaban el recurso económico principal de la empresa. La inmovilización sanitaria generó insatisfacción laboral entre los colaboradores, afectando tanto la eficiencia operativa como el bienestar del personal.

Por lo expuesto párrafos arriba, la presente investigación plantea las siguientes interrogantes como se formulan en el problema general y específicos.

1.2. Formulación del problema general y específicos

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac - 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona la efectividad y la recompensa de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024?
- ¿Cómo se relaciona la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024?
- ¿Cómo se relaciona la eficacia y el clima laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la efectividad y la recompensa de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024.
- Determinar la relación entre la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024.
- Determinar la relación entre la eficacia y el clima laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Existe relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

1.4.2. Hipótesis Específicos

- Existe relación entre la efectividad y la recompensa de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.
- Existe relación entre la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.
- Existe relación entre la eficacia y el clima laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

1.5. Justificación del problema

1.5.1. Justificación teórica

Las teorías y conceptos relacionados con la productividad y la satisfacción laboral han sido ampliamente discutidos en la literatura académica, destacando que la productividad se entiende como el resultado del esfuerzo orientado al cumplimiento de los objetivos organizacionales, aprovechando de manera eficiente el tiempo, los recursos y el rendimiento de los colaboradores. Su propósito no se restringe a optimizar los beneficios económicos, sino también fomentar un crecimiento sostenible dentro de la empresa. En contraste, la satisfacción laboral es un fenómeno multifacético que refleja las apreciaciones de los empleados referente al grado en que se cumplen sus necesidades tanto fisiológicas como psicológicas dentro del entorno laboral. De igual manera, este estudio se propone generar un conocimiento más detallado sobre la interacción entre productividad y satisfacción laboral, centrado en la Institución El Tecnológico de la región de Apurímac. Además, esta investigación se propone examinar y ampliar los estudios previos realizados

por diversos autores sobre estas variables, con el fin de enriquecer el cuerpo teórico existente y ofrecer una visión contextualizada sobre cómo estas dinámicas operan en instituciones educativas en regiones específicas. De esta manera, se busca fortalecer el marco teórico existente, facilitando una comprensión más completa de la interacción entre productividad y satisfacción laboral en el contexto educativo y organizacional.

1.5.2. Justificación práctica

El estudio se concentra para analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Institución El Tecnológico. A través de la evaluación de indicadores clave como efectividad, eficiencia y eficacia, así como la satisfacción de los colaboradores respecto a su puesto, recompensas, desempeño y clima laboral, se pretende obtener una visión integral de las dinámicas laborales. Los resultados permitirán identificar y describir la relación entre las variables y sus respectivas dimensiones, proporcionando información útil para el proceso de decisión y la mejora de los aspectos internos. Así mismo, al ser validado y confiable, sus hallazgos podrán ser utilizados en los programas académicos de universidades y centros de educación superior. De este modo, se enriquecerá la formación de futuros profesionales, proporcionándoles un conocimiento más detallado sobre la interacción de las variables de estudio y su impacto en el desempeño organizacional.

1.5.3. Justificación social

La presente investigación busca aportar un beneficio directo a la Institución El Tecnológico, al comprender la interacción entre la productividad y la satisfacción laboral. Este conocimiento permite ampliar la realidad empresarial. Al optimizar la satisfacción laboral, no solo se eleva el rendimiento, sino también el entusiasmo y la dedicación del personal, lo cual se refleja positivamente en el rendimiento institucional y en la efectividad de los servicios educativos ofrecidos.

1.6. Importancia y alcance de la investigación

1.6.1. Importancia

Este estudio tiene como objetivo, la determinación de la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de la empresa EL TECNOLÓGICO E.I.R.L., a partir de un enfoque de investigación básica que busca generar conocimiento fundamental sobre el comportamiento organizacional, contribuyendo a un entendimiento más profundo de cómo los factores internos, tales como la productividad y satisfacción laboral, se relacionan. Este conocimiento es esencial, ya que permitirá establecer una base teórica sólida que puede ser utilizada en futuros estudios aplicados o en el proceso decisorio estratégico de la empresa. A través de la integración de teorías existentes y el análisis de estas variables en un contexto específico, el estudio ofrece un aporte al campo académico sobre la interacción entre la satisfacción laboral y la productividad, y puede servir de referencia para investigaciones posteriores que aborden el impacto de estos factores en diferentes entornos organizacionales. Es relevante indicar que los resultados contribuirán al desarrollo de una comprensión teórica en un contexto diferente, lo cual sería una guía a futuras intervenciones o estrategias para mejorar el desempeño organizacional.

1.6.2. Alcance

Aportar nuevos conocimientos mediante los hallazgos de la interacción de la productividad y satisfacción laboral, ofreciendo un aporte al campo académico sobre la interacción entre las variables, así mismo, puede servir de referencia para investigaciones posteriores que aborden el impacto de estos factores en diferentes entornos organizacionales.

El presente estudio se desarrolla dentro de la línea de investigación del Área de Gestión Empresarial, con un enfoque particular en la Gestión de la Micro y Pequeña Empresa. Está aprobada por la Resolución de la Comisión Organizadora N° 272 – 2021 – CO/UNISCJSA, emitida el 3 de agosto de 2023. La investigación aborda aspectos clave relacionados con la productividad y satisfacción laboral referente al contexto de pequeñas y medianas empresas, proporcionando un análisis detallado que se alinea con las prioridades y objetivos estratégicos establecidos en esta área.

La investigación se realizó en la Institución EL TECNOLÓGICO, ubicada en Jr. Ayacucho N° 528, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, la cual estuvo conformado por un total de 33 trabajadores, para hallar la interacción entre la productividad y la satisfacción laboral. Mediante este análisis, se pretende ofrecer a la empresa un diagnóstico exhaustivo sobre la productividad de sus colaboradores en las distintas áreas de trabajo, además de evaluar su nivel de satisfacción respecto a las condiciones de su entorno laboral. Los hallazgos de este estudio ofrecerán datos significativos que podrán utilizarse como base para investigaciones posteriores relacionadas con el impacto de estos factores, especialmente en estudios realizados en la institución El Tecnológico.

1.7. Limitaciones de la investigación

Durante la ejecución de este estudio se reconocieron las limitaciones que se muestran a continuación:

- Acceso a la información de la empresa EL TECNOLÓGICO – ITEC ANDAHUAYLAS de manera limitada, es decir desconocer la procedencia de cada trabajador, ya que laboran en su mayoría de manera virtual.
- Debido a que la encuesta aplicada se dio en una temporada baja de la empresa, la cual restringe la cantidad de encuestas que se pueden realizar y la profundidad de los datos que se pueden obtener.
- Debido a que esta investigación básica se realizó en un período de seis semanas, el tiempo disponible para la recolección de datos y el análisis es limitado, ya que, el tiempo reducido también impide realizar un seguimiento a largo plazo o analizar tendencias a través del tiempo, lo que limita la interpretación de los resultados en contextos más amplios o en otras poblaciones.
- Falta de financiamiento para el desarrollo y ejecución de la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Vargas et. al., (2018) en su investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en los colaboradores referente a la productividad, aplico una investigación de tipo exploratorio secuencial, donde obtuvo como hallazgo la relación positiva significativa entre las variables de estudio (satisfacción laboral y la productividad) con un coeficiente del 60%, finalmente se concluye que; lo que afecta negativamente en la productividad se relaciona principalmente con el salario; así mismo los empleados dan preferencia a tener ambientes de trabajo más cómodos y limpios, sin distracciones; por otro lado los factores como: la supervisión, apoyo igualdad y justicia de trato tienen valores altos, el cual indica que pueden hacer las cosas a su preferencia y la interacción con sus superiores son cordiales; por tanto la satisfacción laboral si influye en la productividad.

Rodríguez (2022) en su investigación realizado en Colombia, tuvo por objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal humano, aplicó un estudio con enfoque mixto, se aplicó el enfoque cualitativo a la variable de satisfacción laboral y cuantitativo a la variable de la productividad, obtuvo como resultado que; hay relación directa entre la productividad y la satisfacción, mediante el método de Pearson, con un valor de 0.62179880; finalmente se concluye que hay una implicación directa de la satisfacción laboral ante la productividad, dicho de otro modo, la productividad es directamente proporcional a la satisfacción, obteniendo un valor negativo de -0.621798804, el cual indica menor productividad, menor satisfacción laboral y en cuanto a 0.621798804 un valor positivo; en donde indica mayor grado de productividad y mayor satisfacción.

Peralta (2016) en su investigación tuvo por objetivo descubrir los factores que influyen en la satisfacción y en la productividad de los colaboradores que realizan teletrabajo dentro de las organizaciones privadas, aplico un tipo de investigación puro,

con enfoque mixto, correlacional – transversal, obtuvo como resultado; que los trabajadores sienten una satisfacción moderada de 3.94, en cuanto a la productividad se obtuvo un nivel moderado de 3.71, continuando con adaptabilidad y competencia; con 4.03 y 4.24, siendo considerado un nivel alto, en cuanto a equipo de trabajo obtuvo el puntaje más alto de 4.33; referente a la proactividad y la adaptabilidad se relacionan con el entorno laboral, mientras que el trabajo en equipo mostró una relación negativa a lo largo del tiempo, que vienen laborando en teletrabajo y entre el tiempo supervisado y trabajo en equipo tiene relación positiva; finalmente se concluye que: hay más hombres laborando que mujeres con un 63%, tienen 2 años en promedio de trabajo, el teletrabajo es una forma de motivación para aquellos que genera un aumento en la satisfacción, así mismo, los supervisores influyen mucho en las competencias y adaptabilidades de los empleados; y el nivel de flexibilidad que lo supervisores tienen con sus colaboradores influye en la mejora de la productividad y satisfacción.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Paima, 2022) en su estudio tuvo por objetivo la determinación de la relación entre las variables de satisfacción laboral y productividad empresarial, aplicó un estudio de tipo básico, correlacional, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con corte trasversal – correlacional, obtuvo como resultados la relación que hay entre las variables, aplicando el Alfa de Cronbach con valor de significancia igual a $0.000 < 0.01$, así mismo se registró un coeficiente de correlación de 0.779, lo cual evidencia la interacción que hay entre las variables, dicho de otro modo; la satisfacción laboral influye en la productividad, a medida que los colaboradores perciban comodidad y satisfacción en su entorno de trabajo, cumpliendo sus necesidades básicas, mayor será el aumento en la productividad, finalmente se concluye que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad.

Moreno (2022) en su estudio tuvo como finalidad la determinación de la relación entre la satisfacción y la productividad laboral, aplicó un estudio de tipo básico, nivel descriptivo, correlacional – no experimental, obtuvo como resultado que el 78% no se siente altamente satisfechos en su trabajo, el 96.3% indican que no suelen ser reconocidos por el buen trabajo que realizan, el 85.4% indica que no existe un espacio propicio; a raíz de estos resultados de insatisfacción se muestra que el 76.8% no cuenta

con una productividad alta, finalmente se concluye que hay interacción significativa entre satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la entidad pública, mediante el coeficiente de correlación de $Rho=0.860$, donde significa una correlación positiva muy fuerte.

Mego (2023) en su estudio tuvo como objetivo; determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Tu óptica Visual, aplicó un enfoque mixto, de nivel descriptivo, no experimental – transversal, obtuvo como resultado un alto nivel, donde el 97% tienen un alto nivel de satisfacción laboral, en cuanto a la dimensión de salario, los colaboradores están conformes y contentos con el salario que perciben (87%), en cuanto a las características físicas del entorno laboral, señalan que perciben comodidad en su entorno laboral; finalmente se concluye que; se logró la obtención de los datos de los empleados referente a cada dimensión y saber la satisfacción laboral dentro de la empresa, la cual es alta debido a que los trabajadores se encuentran satisfechos, por el salario que perciben, por el reconocimiento, desempeño y características físicas del área de trabajo.

Alegría (2023) tuvo por objetivo la determinación de la interacción de la satisfacción laboral y la productividad en una organización privada, aplicó un estudio con enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, de tipo aplicada, con nivel correlacional, obtuvo como resultado la correlación directa entre las variables de satisfacción y la productividad, mediante el coeficiente de correlación de Spearman con un 0.897, con un p valor bilateral de 0.000, el cual indica una correlación significativa alta, finalmente se concluye que; tanto las variables como las dimensiones se relacionan directamente, es decir mientras un factor aumenta el otro de igual forma, y mientras un factor disminuye, el otro de igual forma.

Lomas (2017) en su investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aire, aplicó un diseño no experimental, de tipo básica, obtuvo por resultados; la relación directa; positiva muy alta entre las variables, mediante la correlación de Pearson de 0.944, sin embargo el 34% posee un bajo nivel de satisfacción,

también el nivel de productividad es promedio de 39% ; en cuanto a la dimensión del trabajo existe una relación directa con la productividad, así mismo para las dimensiones de remuneración justa; condiciones de trabajo, relación trabajo – empleado; existe una interacción directa; positiva alta; finalmente se concluye que todas las dimensiones influyen directamente en la satisfacción de los colaboradores

2.1.3. Antecedentes Locales

(Peceros, A., 2019) en su investigación indagó respecto a la motivación laboral y la productividad de los trabajadores en la caja municipal de ahorro y crédito Ica agencia Andahuaylas en el año 2019, tuvo por objetivo determinar la relación entre las variables mencionadas, aplicó el método deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo básico , utilizando el diseño no experimental, obtuvo como resultado la existencia de correlación de ambas variables de estudio siendo esta positiva alta con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.731 y un nivel de significancia de 0.000, siendo menor a $p < 0.005$, en cuanto a sus dimensiones existe una correlación positiva moderada, a excepción de los elementos que impulsan la motivación y la eficiencia, ya que su correlación es positiva alta, finalmente se concluye que mientras más es el grado de motivación de los colaboradores mayor productivos son.

(Quintana, R., 2019) en su investigación evaluó respecto a las variables de satisfacción laboral y productividad del personal en la cooperativa agroindustrial Machupichu LTDA., Andahuaylas en el año 2018, tuvo por objetivo determinar la relación entre las variables mencionadas, aplicó una investigación de tipo básico, con nivel descriptivo – correlacional, método deductivo con diseño no experimental, obtuvo como hallazgo una interdependencia relevante entre las variables de estudio, con un grado de confianza de 99% y el valor de Rho de Spearman de 0.526; es decir al mejorar la satisfacción laboral mejora la productividad de los trabajadores, finalmente concluye que; hay interacción significativa entre las variables de estudio, 10 trabajadores del total de 32 indican que se encuentran satisfechos en su área de trabajo, así mismo indica que son los más productivos en la empresa, mientras los demás indican lo contrario.

Conforme al análisis del estado del arte, la productividad en las empresas constituye un elemento clave dentro de toda organización, ya que son los trabajadores quienes están relacionados directamente con este factor, se puede decir que ellos son el corazón de la empresa, porque mediante ellos la organización crece o avanza cada día más y más, también es importante tener en cuenta que la productividad empresarial y la satisfacción laboral cuentan con diversas dimensiones que son reflejados en los colaboradores de la organización, dicho de otro modo es el desempeño que le pone el trabajador al momento de realizar sus actividades, de igual modo es un indicador clave en la organización ya que permite evaluar si se cumple o no con las actividades programadas, con las metas, objetivos, entre otros y sobre todo si los resultados se ajustan al tiempo de entrega, así mismo permite a las empresas obtener mejor alcance, posicionamiento y sobre todo mejores utilidades en un tiempo óptimo, esto sin duda refleja al crecimiento de la empresa (Pursell, 2023).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Productividad laboral

2.2.1.1. Teorías de la Administración

Desde los orígenes de la humanidad, surge la acción de administrar, ya que para abastecer sus necesidades y adaptarse a los cambios que surgen a lo largo del tiempo, tuvieron que necesitar la cooperación de otros. Desde aquellos tiempos, el administrar era fundamental para resolver problemas de manera más sencilla, teniendo un objetivo claro, la cual beneficia a todos (Palestino, 2018).

Según Palestino (2018), se han presentado distintos enfoques realizados por diversos estudios y autores, donde algunos de ellos se han modificado durante el pasar del tiempo y otras aún se mantienen en la actualidad, entre ellos tenemos:

➤ Administración científica

Dirigida por Frederick Taylor, considerado el padre de la administración científica; quien planteó 4 principios:

◆ **Planeación:** reemplazar las acciones improvisadas, por procedimientos científicos.

◆ **Preparación:** elegir a los trabajadores según sus destrezas y prepararlos, con el fin de producir más y mejor, en base a la planeación del método.

◆ **Control:** supervisar el trabajo y verificar si la ejecución está siendo desarrollado de acuerdo con las normas y plan establecido.

◆ **Ejecución:** distribuir los procesos con las actividades a las personas en preparación para su correcta ejecución.

2.2.1.2. Teorías clásicas de la administración

Denominada teoría fayolista, caracterizada por su enfoque sistémico e integral, englobando diversas áreas de la organización; su líder fue Henry Fayol. Para él, el factor humano era de suma importancia, tanto los jefes como los colaboradores debían mantener una buena relación, logrando sinergia, trabajo en equipo, unidad entre todos; donde la tarea administrativa es compartida de los jefes hacia los colaboradores, dándoles responsabilidades. Así mismo, Fayol estructura 14 principios administrativos (Perez, 2016).

◆ **División de trabajo:** Designar tareas a personas especializadas en el tema, aumentando la eficacia.

◆ **Autoridad y responsabilidad:** Tener el poderío de designar órdenes y obedecer, bajo la responsabilidad de las actividades designadas.

◆ **Disciplina:** Institución regida por normas, donde los colaboradores guarden respeto y obediencia con cada una de ellas.

◆ **Unidad de mando:** contar con un solo jefe para su designación de actividades.

◆ **Unidad de dirección:** Es necesario contar con un líder y un esquema de acción para cada grupo de tareas con un objetivo compartido.

◆ **Subordinados de interés individuales a generales:** El interés colectivo prevalece sobre los intereses individuales.

◆ **Remuneración del personal:** Los colaboradores deben sentirse satisfechos, tanto los jefes como los colaboradores.

- ◆ **Centralización:** Concentración de todas las cosas en un centro de todos.
- ◆ **Cadena escalar:** Línea de autoridad.
- ◆ **Orden:** Cada recurso debe ubicarse en un lugar determinado y conservarse en orden.
- ◆ **Equidad:** simpatía, justicias entre los géneros con las mismas oportunidades.
- ◆ **Estabilidad del personal:** mantener al personal en su cargo por un tiempo largo establecido.
- ◆ **Iniciativa:** tomar el liderazgo de lo planificado y garantizar su cumplimiento exitoso.
- ◆ **Espíritu de equipo:** que todos trabajen juntos y unidos hacia el alcance del objetivo.

2.2.1.3. Teoría moderna de la administración

Al pasar los años, aparecieron otros científicos, uno de ellos fue Peter Drucker, quien brindó sus conocimientos al mundo de los negocios. Sus teorías y enfoques sobre la productividad siguen siendo aplicados y estudiados hasta la actualidad, ya que, para él, la productividad es mucho más que solo producir, se trata de producir con calidad (Gutiérrez, 2024).

El colaborador debe contar con las aptitudes y destrezas necesarias para el cumplimiento de los objetivos, así mismo deben sentir deseo de contribuir con éxito a la organización, y a su vez, la empresa debe verlo y valorarlo como un activo y no solo como costo. La contribución de Peter Drucker en la administración fue basada en la innovación hacia el talento humano, dando a conocer la importancia que tienen los colaboradores dentro de una empresa, su enfoque ayudó a muchas organizaciones a establecer bases para una gestión más efectiva en el talento humano y a potenciarlos como motores del éxito de la empresa. Además de ofrecer valiosas aportaciones para la mejora de la productividad y en rendimiento (Gutiérrez, 2024).

2.2.1.4. Teoría moderna de las relaciones humanas

Para Ramírez (2018), el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas se debió a la escasez de optimizar la productividad en las organizaciones, dando un enfoque distinto a la teoría clásica y a la científica, ya que el talento humano había llegado a un caso extremo, mediante la explotación en la empresa, esto con el fin de aumentar la rentabilidad de la organización. Las razones esenciales que motivaron el desarrollo de la teoría de las relaciones humanas fueron:

- Importancia de hacer la administración más humana y participativa
- Avance en el conocimiento de las ciencias sociales y del comportamiento humano
- La filosofía pragmática de Jhon Dewey y la dinámica de Kurt Lewin
- Los resultados obtenidos del experimento de Hawthorne

Elton Mayo se destacó como una de las figuras más relevantes dentro de la teoría de las relaciones humanas, él identificó causas mucho más profundas como:

- El nivel de productividad de los empleados es influenciado por los incentivos salariales.
- El trabajador no se comporta como un ente independiente, sino como parte integrante de un grupo social.
- La administración tenía la tarea de regir un ambiente comunicativo, liderado por jefes participativos, convincentes y estimados por todos.
- El talento humano se motiva principalmente por la necesidad de recibir una comunicación adecuada, de ser reconocido y no solamente el incentivo salarial como lo respalda Taylor.

La propuesta principal de Elton Mayo fue transformar el modelo mecanicista de la conducta organizacional en otro que valorara el

componente emocional y social del individuo, las actitudes, la motivación, dicho de otro modo, demostró que en el ámbito administrativo, los factores psicológicos resultan esenciales, junto con la comunicación y la función que cumplen los grupos en el entorno organizacional (Ramírez, 2018).

A lo largo de los años, en base a las teorías expuestas en párrafos anteriores, la productividad fue apreciada de distintos modos, donde inicia con los 4 principios de Taylor, el cual hace énfasis en la preparación de los colaboradores, con el fin de producir más en el tiempo dado, seguidamente tenemos a Fayol, el cual planteo un enfoque mucho más sistémico, se basó en sus 14 principios, esto con el fin de cumplir con la actividades en un tiempo establecido, haciendo cada vez más eficaces a los empleado, seguidamente; Drucker, considerado el padre de la administración moderna, tuvo un enfoque mucho más completo en cuanto a la productividad, no solo era producir por producir, el buscaba mucho más que eso en los empleados, el buscaba calidad en la producción, finalmente tenemos a Elton Mayo, principal personaje en cuanto a las relaciones humanas, su enfoque fue humanístico, donde la importancia era mucho más por los empleados, el sentir de ellos, su ambiente, su comodidad, su remuneración, etc., modificando el modelo mecánico del comportamiento organizacional, cabe resaltar que no son los únicos personajes en el ámbito de la administración y la productividad, sin embargo son los más resaltados.

2.2.1.5. Indicadores de la productividad

Existen muchos indicadores relacionado con la productividad que ayudan a identificar cuánto se ha avanzado y cómo está siendo el desempeño, para TuDashboard (2020), identifica los siguientes indicadores:

- ❖ **Horas extras**

Este tipo de indicador mide el costo y rendimiento del trabajador.

- ❖ **Efectividad laboral**

Este tipo de indicador es considerado multifacética, ya que conecta a muchos detalles, ya sea por el volumen de personal o por la efectividad en la organización de los turnos, entre otros.

❖ **Progreso de proyectos**

Permite que los colaboradores de todas áreas tengan una visión común del trabajo que se realiza.

❖ **Control de calidad**

Esto comprende desde los costos asociados a la calidad hasta el porcentaje de productos conformes y la cantidad de defectos detectados. Además, el acceso oportuno y eficiente a la información tiende a generar un impacto positivo en la productividad del personal.

❖ **Espíritu de iniciativa**

Es un indicador muy valioso dentro de una empresa, ya que son los trabajadores mismos que toman la iniciativa de poder solucionar o innovar algo en especial, y esto se da en algún paso del proceso.

❖ **Tasa de rotación de empleados**

Se hace uso de este tipo de indicador para medir la retención de los trabajadores, ya que ofrece a la plana administrativa la capacidad de identificar a un colaborador irremplazable, y de esa manera no tener tareas pendientes si algún trabajador se retira de la organización.

❖ **Crecimiento de las ventas**

Para muchas empresas es un criterio que tiene mayor importancia, ya que, se puede apreciar el rendimiento individual en relación con el objetivo planteado de cada trabajador.

❖ **Personal de mayor rendimiento**

El talento más destacado de la empresa debe de ser reconocido con incentivos en la empresa, para poder identificar quien es el mejor, se recurre a lo siguiente: resolución en la primera llamada, duración promedio de las llamadas, nivel de satisfacción del cliente y efectividad en las ventas.

❖ **Tasa de conversión de reclutamiento**

Es considera una métrica que mide el desempeño de los trabajadores y se mide de la siguiente manera: comparar el número de solicitantes con el número de contrataciones, se debe de tener en cuenta el esfuerzo que el trabajador tiene para el puesto que ocupa.

❖ **Tiempo para ocupar un puesto**

Se debe de considerar el trabajo que realiza el empleado, si es abrumador, resulta tener un bajo rendimiento, en este tipo de indicador se calcula el tiempo que transcurre desde que un puesto este libre hasta encontrar al profesional óptimo o trabajador que cumpla con el perfil del puesto de trabajo.

Para Edenred (2018), hay 3 indicadores importantes que están relacionados directamente con el desempeño empresarial y la productividad, las cuales son:

❖ **Eficacia**

Hace referencia a alcanzar las metas y objetivos sin tener en cuenta el uso de los recursos utilizados. Se usa la siguiente fórmula: Eficacia = (Resultados alcanzados *100) / (Resultados previstos).

❖ **Eficiencia**

Se refiere a alcanzar los máximos resultados mediante el uso de mínimos recursos, para su cálculo se hace uso de la siguiente fórmula: Eficiencia = ((Resultado alcanzado / costo real) * Tiempo invertido) / ((Resultado previsto / costo previsto) * Tiempo previsto).

❖ **Efectividad**

Se refiere al equilibrio tanto de la eficiencia como la eficacia. Se utiliza la siguiente fórmula: Efectividad = ((Puntaje de eficiencia + puntaje de eficacia) / 2) / (Máximo puntaje).

Estos tres indicadores si se aplica de manera correcta en la empresa, permite contribuir en distintos aspectos, tales como: analizar el rendimiento profesional, optimizar la asignación de recursos y tiempos, definir

adecuadamente los objetivos empresariales y fortalecer la competitividad en el mercado.

Para Zendesk (2023), los indicadores más importantes los cuales permiten medir la productividad de los trabajadores, son los siguientes:

❖ **Crecimiento de ventas**

Se define como el incremento porcentual en las ventas al comparar un periodo con otro, esto ayuda a valorar la rentabilidad. Sin embargo, para conocer el aumento de manera mensual, trimestral, semestral o anual es importante hacer uso del índice de crecimiento de ventas, ya que ello permite conocer el aumento de un mes a otro, para ello se hace uso de la siguiente operación:

Crecimiento de ventas = $\frac{n^{\circ} \text{ de ventas en el periodo actual} - n^{\circ} \text{ de ventas en el periodo anterior}}{n^{\circ} \text{ de ventas del periodo anterior}} * 100$.

❖ **Eficiencia**

Si los trabajadores de una empresa tienen eficiencia implica tener mejores resultados, haciendo uso de los recursos utilizados, este tipo de indicador mide el nivel de ejecución del proceso, dicho de otro modo, si existe alto nivel de productividad indica mayor eficiencia, el cual se calcula así:

Eficiencia = $\frac{[(\text{resultados obtenidos} / \text{costo real}) \times (\text{tiempo real})]}{[(\text{resultados deseados} / \text{costo deseado}) \times (\text{tiempo deseado})]}$.

❖ **Eficacia**

Este indicador evalúa la relación entre los resultados alcanzados y los objetivos establecidos, permitiendo medir el desempeño del trabajador, el valor es porcentual, mientras más cercano sea al 100% el colaborador será más eficaz, para ello se aplica lo siguiente:

Eficacia = $\frac{(\text{resultados obtenidos})}{(\text{resultados deseados})} * 100$.

❖ **Calidad de servicio**

Este tipo de indicador evalúa el grado de satisfacción del cliente en relación con el producto o servicio ofrecido, determinando si estos cumplen con sus expectativas. Para su medición, se emplea la escala

de Likert en sus dimensiones de satisfacción, valor y dificultad, lo que permite identificar el nivel de conformidad de los clientes atendidos por el personal de la empresa.

Factores que influyen en la productividad

Oyarzún (2022) indica que existen tanto factores internos como externos que se relacionan directamente con la productividad de la organización, los cuales son explicados a continuación:

❖ Factores internos

- La cohesión social

Buena relación entre compañeros, sentirse seguro al dar una opinión y desafíos entre ellos sin faltarse el respeto.

- Energía y motivación

Son factores clave que afectan la productividad en cualquier contexto. Pueden variar según el ambiente laboral, el nivel de responsabilidad, la presión de los superiores y la actitud de los compañeros.

- Instalaciones, herramientas y tecnología para mejorar la productividad

Contar con un entorno físico apropiado y cómodo que favorezca el desempeño laboral, con las herramientas que se requiere y contar con buena conexión a internet, software que tengan buena función, dispositivos de comunicación moderna.

- Gestión y organización del trabajo

Influye la administración del tiempo correctamente, distribución de tareas apropiadas y la coordinación con las distintas áreas.

- Liderazgo

El líder debe de entender las necesidades e inquietudes de su equipo, para mantener la motivación de este y ser más productivos.

- Capacitación

Este factor influye en los trabajadores de manera directa ya que, se requiere de mayor conocimiento según va avanzado de puesto.

- Jornada laboral

La duración de la jornada constituye un factor influyente en el grado de la productividad de los colaboradores.

❖ **Factores externos**

- Cambios en la industria

Adaptarse al nuevo cambio surgido en el mercado.

- Calidad de las materias primas

Cuando el material o la materia prima es difícil de manipular, es difícil avanzar con normalidad.

- Entorno macroeconómico

Hace alusión a los elementos económicos que afectan a la actividad comercial de la organización, como los precios bursátiles, la inversión y la situación económica del país.

Del análisis dado en los párrafos anteriores, cabe rescatar que tanto los factores internos como externos traen consecuencias tanto positivas como negativas en el desarrollo del trabajo del colaborador, haciendo que sea productivo o no, ya que la productividad va a depender mucho de cuán animoso está la persona, si hay buena relación entre compañeros, si cuenta con los recursos necesarios, si la jornada brindada es adecuado, entre otros factores que influyen en la productividad.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Teoría de Herzberg

Conocida como, teoría de los dos factores o teoría motivación–higiene, plantea que el desempeño depende del nivel de satisfacción laboral, dado que al aumentar la motivación eleva la productividad y cubrir las necesidades básicas evita la insatisfacción (Executive, 2024).

2.2.2.1.1. Factores Higiénicos

A continuación, se muestra algunos factores higiénicos que hace referencia a las condiciones laborales:

- Factores económicos: hace referencia a la remuneración percibida por el servicio brindado.
- Condiciones laborales: se refiere a su ámbito físico de trabajo (limpieza, seguridad y equipamiento).
- Seguridad laboral: disponer de políticas, reglamentos y normas que garanticen la seguridad de los trabajadores frente a posibles peligros o situaciones innecesarias de peligro.
- Factores sociales: se refiere al clima laboral, las interacciones con los líderes y compañeros de trabajo.
- Beneficios adicionales: dentro de ello, se puede considerar servicios médicos, seguros familiares, proveer beneficios físicos como oficinas, categorías de puesto y otros.

2.2.2.1.2. Factores de motivación

Estos factores se asocian con las necesidades superiores del trabajador, como el crecimiento individual, la valoración por los logros y el alcance del pleno potencial personal, los cuales al fortalecerse incrementa el bienestar laboral y la dedicación profesional (Executive, 2024).

Seguidamente, algunos factores de las necesidades secundarias:

- Trabajo estimulante: esto da a conocer diferentes tipos de actividades desafiantes para que potencien sus habilidades y conocimientos, de manera significativa.
- Logro y autorrealización: plantear y que los colaboradores alcancen los objetivos, mostrando un desempeño significativo.
- Reconocimiento: valorar y premiar los logros y el esfuerzo desempeñado por los colaboradores.
- Responsabilidad: asumir responsabilidad y participar en el proceso decisorio respecto a su ámbito laboral.

2.2.2.2. Teoría de las expectativas de Vroom

Esta teoría se apoya en el actuar de las personas según el proceso que ellos conocen y alcanzar los resultados esperado a cambio de una recompensa. Así mismo, es representado por la fórmula de MOTIVACIÓN = Valencia x Expectativas x Instrumentalidad, la cual quiere decir que; la motivación del trabajador equivale al sentimiento de valencia que experimenta, multiplicado por sus expectativas y por la percepción de instrumentalidad (Morillo, 2021).

A continuación, se muestra los 3 factores de motivación:

- Valencia: es el valor que tiene el empleado y los objetivos a ser alcanzados en la organización.
- Expectativas: son las creencias que tienen referente a un buen desempeño laboral. Existe relación entre el esfuerzo y el resultado.
- Instrumentalidad: cada trabajador es fundamental para alcanzar los objetivos, pues su función contribuye al correcto desempeño de la empresa.

2.2.2.3. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

El autor de esta teoría fue Maslow, las cuales comprende cinco niveles (iEduNote, 2023):

- **Necesidades fisiológicas:** Se basan en la compensación financiera, atención sanitaria y otros beneficios que satisfagan al trabajador.
- **Seguridad:** Se manifiesta cuando el empleado se sienta físicamente seguro en su entorno de laboro.
- **Pertenencia:** Después de sentirse seguros, hace que los colaborados se sientan pertenecientes al lugar de trabajo.
- **Estima:** Se refiere que el trabajador es valorado y apreciado en su centro de laboro, tanto por los administrativos y colegas.

- **Autorrealización:** Es el último paso, donde el trabajador busca crecer y desarrollarse para ser mejor y cumplir todo aquello que se crea capaz de hacer.

Maslow, en su modelo de las necesidades humanas jerarquizadas, menciona que si se satisface con las necesidades vitales, los empleados demostrarán mayores deseos elevados, es decir mientras más satisfecho sea el empleado, mayor es el nivel superior, así mismo su importancia es en cuanto a la motivación de los trabajadores, ya que la razón principal del incremento de la productividad es si somos felices o no, es si estamos motivados o no, para hacer un buen trabajo (Herrera, 2020).

2.2.2.4. Teoría de la discrepancia

También es llamada “teoría del afecto” desarrollado en 1976 por Edwin Locke, el cual se refiere a que la satisfacción laboral proviene de lo que el trabajador siente, y esto da pase a sentirse satisfecho o no y cuando no se siente satisfecho significa que el trabajador ha recibido menos de lo que desea (iEduNote, 2023).

2.2.2.5. Modelo de características laborales

Esto se da cuando el clima laboral hace que se fomente características intrínsecamente motivadoras, las cuales son: diversidad de habilidades, sentido de identidad en la tarea, relevancia, autonomía y retroalimentación, para poder incrementar la satisfacción laboral desde la perspectiva organizacional, se debe de mejorar en las características mencionadas, siendo útil como índice de probabilidad de que un puesto afecte en el desempeño del trabajador (iEduNote, 2023).

Diversos autores plantean teorías referentes a la satisfacción laboral, al pasar los años se dieron cuenta, cuán importante es esta variable, la cual es la respuesta emocional que los colaboradores experimentan en su ámbito laboral, la percepción de cada empleado varía de acuerdo con las condiciones

internas que existan en la empresa, así mismo es una estructura del comportamiento organizacional, donde encontramos al desempeño, la remuneración y el clima laboral. También es importante que las organizaciones vean a sus colaboradores no solo como un recurso, sino como algo más; esto con el fin de mejorar la productividad y garantizar la sostenibilidad de la empresa, en cuanto a posicionamiento, alcance y rentabilidad (Gómez, 2022).

2.2.2.6. Indicadores de la satisfacción laboral

La satisfacción en su entorno de trabajo contempla diversos indicadores y dimensiones, las cuales se redactan a continuación en base a autores:

Dimensiones de la satisfacción laboral

Para Gómez (2022) la satisfacción laboral tiene tres dimensiones, las cuales son:

➤ **Intrínseca**

Este factor depende de las tareas que el trabajador realice, ya que es inherente a la persona.

➤ **Extrínseca**

Este factor se relaciona con el entorno y las circunstancias que brinda la empresa a los trabajadores que trabajen en ella.

➤ **Satisfacción laboral general**

Esto se refiere al nivel de satisfacción que los colaboradores tienen en la empresa o cuán insatisfechos están.

Para González (2024) la satisfacción laboral tiene varios indicadores, los cuáles permiten medir el grado de satisfacción del colaborador, así mismo, brindan información de cómo se sienten en su ámbito laboral, los más útiles y fáciles de usar son:

➤ **Employee Net Promotor (Enps):** este indicador analiza el nivel de compromiso y la intención de los trabajadores de recomendar la organización como un excelente espacio laboral,

dándoles una escala de 0 al 10, donde los encuestados se dividen en: promotores (recomiendan), pasivos (neutros) y detractores (no recomiendan), finalmente se usa la fórmula de Enps=(Promotores – Detractores)/Total de empleados.

- Employee Satisfaction Index (ESI): mide la satisfacción laboral en base a sus expectativas, la fórmula es: $ESI = (\text{Valor medio de la pregunta} / 3) \times 100$. Los resultados ayudan a comparar a la empresa con años anteriores.
- Escala de felicidad: evalúa el bienestar emocional y la felicidad general de los empleados.
- Encuesta de satisfacción: permite recopilar sobre el entorno laboral; como: la remuneración, el clima laboral, las oportunidades, el liderazgo y el desempeño.
- Rotación de empleados: permite conocer mejor el puesto laboral del trabajador.
- Feedback en RRSS: permite tener una visión más actualizada de la percepción que tienen los colaboradores de la empresa en cuanto a su entorno de trabajo.

Dentro de los niveles de satisfacción contamos con 5, las cuales son:

- Nivel muy alto: indica que los empleados se encuentran altamente satisfechos con su entorno laboral.
- Nivel alto: indica que los trabajadores están de acuerdo con la mayoría de sus actividades.
- Nivel medio: encontramos a los empleados con sentimiento mixto.
- Nivel bajo: indica que no la satisfacción laboral esta seriamente afectada, y no hay menor productividad.
- Nivel muy bajo: los colaboradores están sumamente insatisfechos con su entorno laboral.

Para Humanising Wroth (2024), la satisfacción laboral impulsa el desempeño y la armonía en una empresa, tiene que ver con el sentir del trabajador en su ámbito laboral, también contribuye a un mejor clima laboral positivo; para lograr la satisfacción en los empleados se debe de abordar tener en cuenta los siguientes indicadores:

- Recompensa: valorar y reconocer el esfuerzo que los empleados contribuyen a la organización a través de incentivos económicos y reconocimientos públicos.
- Desempeño: se refiere al rendimiento de la calidad del trabajo que el empleado realiza diariamente durante su periodo laboral.
- Clima laboral: denominado clima organizacional, se entiende como la combinación de actividades, hábitos y situaciones presentes en la empresa.

En base a todos los indicadores dados en párrafos anteriores, la satisfacción laboral se mide en relación a la recompensa, desempeño y clima laboral, los cuales reflejan el sentir de los colaboradores en el sueldo que perciben, el tiempo que le dedican y las horas extras, la calidad de trabajo que realizan, al cumplir sus actividades programadas, así mismo en el ambiente donde se encuentran, la relación que tienen entre compañeros y jefes, etc., factores que están directamente ligadas con la satisfacción laboral del empleado (UNIR, 2022).

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Productividad laboral

Existen diversos conceptos y definiciones por parte de muchos autores, rescato las opiniones de los siguientes autores en cuanto a la “productividad”:

Para Valdés (2006) la productividad es, “la efectividad de la actividad racional del individuo en la esfera de la producción material”.

Para Pursell (2023), “la productividad mide la relación entre los resultados alcanzados y los recursos y tiempo empleados para lograrlos”.

Para SAP Concur Team (2022), indica que la productividad es “entendida como la capacidad para realizar las tareas de trabajo con la mayor eficiencia posible, buscando la excelencia en los resultados y promoviendo constantemente la innovación”.

La productividad se define como un indicador económico, reflejada en la eficiencia del trabajo que va desarrollando la persona como trabajador y aspectos técnicos (Cámara Málaga, 2022).

La productividad es un criterio importante que evalúa el número de materiales utilizados para el alcance de las metas de una empresa, con la finalidad de que los recursos utilizados generen incremento de ingresos (Escala, 2022).

La productividad laboral según SANTANDER (2022) es “la capacidad de una persona en relación con los recursos consumidos”; dicho de otro modo; es el tiempo que se tarda al momento de cumplir con una actividad, teniendo en cuenta los diversos factores que influyen en ello.

Para UNIR (2022) “la productividad laboral hace referencia a la eficiencia con la que se emplean los recursos disponibles en el ámbito del trabajo”; es decir cumplir con las actividades programadas, haciendo uso de los recursos al más mínimo.

En base a las definiciones mencionadas sobre la productividad, se infiere que es un factor determinante para la empresa, ya que es un elemento crucial para alcanzar el éxito, así mismo el objetivo principal de toda organización es producir lo máximo y mejor posible, contar con trabajadores que sean eficientes, eficaces y efectivos en los diferentes procesos que se realizan, dado que la productividad se deriva de las acciones ejecutadas, las cuales conllevan al alcance de los objetivos, optimizando el tiempo y los recursos invertidos para generar mayor ganancias y crecimiento de la organización (Pons, 2018).

2.3.2. Satisfacción laboral

Para Gómez (2022) define la satisfacción laboral como el aspecto emocional que el colaborador experimenta en el centro de trabajo (empresa), las cuales pueden ser buenas o malas, dependiendo de las características internas que la organización cuenta y la facilidad que tienen para desarrollar y cumplir con sus actividades.

Para Bizneo (2019) define la satisfacción laboral como el sentimiento que expresa en su centro laboral, como el estado emocional respecto a las actividades que desarrolla en la organización.

Para Castel (2008) la satisfacción laboral es una “respuesta rápida, emocional y de diversa intensidad, centrada en aspectos concretos y que se manifiesta en el instante en que la persona evalúa un determinado elemento”.

Gamboa (2010) realiza una recopilación de varios artículos relacionados con la definición de “satisfacción laboral”, las cuales se expresan a continuación:

- ❖ Spector (1997) señala que es una variable actitudinal, que indica el diagnóstico del grado en la que persona le guste su trabajo.
- ❖ Blum y Nayles (1995) indica que es el hallazgo de varias actitudes que comprende el colaborador en relación con su trabajo.
- ❖ Wright y Davis (2003), indica que es el resultado entre el trabajo que realizan como expectativa a lo que en realidad sienten lo que reciben.
- ❖ Koontz y O’Donell (1995) indica que es la “satisfacción que se percibe en el ámbito laboral al cumplirse un deseo, vinculándola además con la motivación hacia el trabajo”.

En base a todas las definiciones realizadas por diversos autores, rescato la de Gómez (2022), ya que define la satisfacción laboral como la experiencia emocional que el empleado percibe en su lugar de trabajo, dependiendo a las condiciones internas que cuenta la empresa, para el cumplimiento de sus actividades, dicho de otro modo, es el sentir del trabajador en su ámbito de trabajo, si se siente feliz, triste, estresado, etc.,

diversos sentimientos que definen su satisfacción; así mismo se debe de considerar todas las condiciones que se necesita para el acatamiento de las actividades, con el propósito de alcanzar las metas y objetivos.

2.4. Bases Epistemológicas

2.4.1. Enfoque Epistemológico

La epistemología es la disciplina que estudia el conocimiento científico, analizando los conceptos fundamentales que lo sustentan, tales como la validez, los objetivos, la fiabilidad, las teorías y las hipótesis. En este sentido, la epistemología resulta clave en la investigación científica, ya que proporciona un marco metodológico basado en principios fundamentales que orientan el proceso investigativo. Además, su aplicabilidad en la investigación no solo garantiza una mayor rigurosidad, sino que también; garantiza la consistencia y la pertinencia de los resultados alcanzados (Morales, 2019).

La base epistemológica de este estudio se sustenta en un enfoque empírico y positivista, dado que busca obtener conocimientos sobre la interacción entre productividad y satisfacción laboral a partir de datos recolectados mediante la aplicación de un cuestionario. Estos datos fueron procesados utilizando el software IBM SPSS Statistics 23, lo que permitió su cuantificación. En este contexto, el positivismo sostiene que fenómenos sociales como la satisfacción laboral y la productividad son realidades medibles, cuyas interacciones pueden ser analizadas de manera científica.

➤ Epistemología empírica

En el ámbito de la investigación, la epistemología empírica se vincula con enfoques metodológicos que priorizan la recolección de datos a través de experimentos, encuestas, observaciones directas y otros métodos basados en la experiencia sensorial. Esta corriente está estrechamente asociada con el empirismo, una corriente filosófica que afirma que la experiencia constituye la principal fuente de conocimiento (Padron, 2014).

➤ Epistemología positivista

El positivismo es una corriente epistemológica que combina elementos del racionalismo y el empirismo, integrando la deducción y la inducción en su enfoque. También se le denomina enfoque hipotético-deductivo,

cuantitativo, empírico-analítico o racionalista. Esta postura filosófica sostiene que, al igual que en las ciencias naturales, en las ciencias sociales el conocimiento válido y significativo proviene exclusivamente de la experiencia observable y su análisis lógico y matemático (Villamar, 2015).

2.4.2. Teoría General de la Satisfacción Laboral

Los elementos de los dos factores de Herzberg (1959), establece que la satisfacción en el trabajo está determinada por elementos que impulsan la motivación, como el reconocimiento y el logro, y factores higiénicos, como las condiciones laborales y la seguridad. Mientras los factores higiénicos previenen la insatisfacción, los motivacionales son esenciales para generar una satisfacción laboral duradera (Executive, 2024).

2.4.3. Teoría de la Productividad

La Teoría del Capital Humano, formulada por Becker en 1964, considera al talento humano como el conjunto de destrezas y capacidades productivas que un trabajador desarrolla a lo largo de su formación profesional. Según esta teoría, el bienestar y la motivación de los colaboradores afectan directamente en su desempeño, lo cual influye posteriormente en la eficiencia de la empresa. Un ambiente laboral satisfactorio fomenta que los empleados trabajen con mayor eficiencia, eficacia y efectividad (Quintero, 2020).

2.4.4. Modelo de la Relación Satisfacción – Productividad

En la presente investigación se empleó el Modelo Correlacional, dado que este enfoque permite identificar la relación entre dos o más variables sin establecer causalidad, y determina la magnitud de dicha interacción. Cuando ambas variables cambian en la misma dirección, se habla de una correlación directa o positiva. Por el contrario, si las variables cambian en direcciones opuestas, la correlación es inversa o negativa. El valor del coeficiente de correlación indica la intensidad de la interacción, con un rango que va de -1 a 1; un valor de 0 indica una correlación nula, es decir, ausencia

de relación. Para la determinación de la correlación, se emplea el análisis estadístico de Pearson o el Rho de Spearman (Molina et. al., 2021).

2.4.5. Metodología de Investigación

El enfoque metodológico de esta investigación se enmarca dentro de un marco epistemológico cuantitativo, ya que se compone de métodos y técnicas que buscan describir y explicar los fenómenos de estudio, utilizando la estadística para el análisis de los datos. La satisfacción laboral fue medida a través de dimensiones como la recompensa, el desempeño y el clima laboral, las cuales se evaluaron mediante cuestionarios y escalas de satisfacción. En cuanto a la productividad, se midió en términos de efectividad, eficiencia y eficacia. Los datos recopilados fueron procesados utilizando el software SPSS Statistics 23, con el fin de identificar la correlación entre las variables de estudio. Sin embargo, esta metodología no permite profundizar en aspectos del pensamiento humano que residen en el subconsciente colectivo, limitándose a la cuantificación de las variables observables (Millán, 2018).

2.5. Definición de términos básicos

Productividad

Es la destreza que tienen los trabajadores de desempeñar funciones del trabajo de manera que se alcance la máxima eficiencia, la eficacia, dirigiendo sus acciones al logro de la excelencia y la máxima calidad de servicio, los cuales son mostrados en el resultado como el crecimiento de ventas, sin dejar de lado la innovación en todo momento y proceso (SAP Concur Team, 2022).

Efectividad

Es cuando el trabajador aporta aportan valor a la empresa y contribuyen de manera efectiva al logro de los objetivos (TuDashboard, 2020).

Energía y motivación

Es cuando el trabajador mantiene el ritmo del trabajo mediante una conducta que indica el cumplimiento de metas u objetivos (Narvaez, 2017).

Eficiencia

Es la capacidad que tiene el trabajador de utilizar correctamente las herramientas, con el propósito de optimizar los recursos y reducir los costos al mínimo, para alcanzar con las metas de la organización (Edenred, 2018)

Eficacia

Es la capacidad que tiene el trabajador de cumplir con las actividades u objetivos de la empresa en el tiempo determinado (Edenred, 2018).

Satisfacción laboral

Es la conformidad que presenta el trabajador hacia el trabajo que realiza, también hacia el entorno laboral en cual trabaja (Bizneo, 2019).

Clima laboral

Es el conjunto de acciones, hábitos y circunstancias que se desarrollan dentro de una empresa y que están directamente relacionadas con el bienestar y la satisfacción de los empleados en su ambiente laboral (Gómez, 2022).

Recompensa

Es cuando los colaboradores perciben una compensación financiera, recibida por el trabajo que realiza, el cual que satisface al trabajador (AguaEden, 2015).

Desempeño

Es el rendimiento del trabajador a la hora de realizar las actividades o funciones que tienen programado (iEduNote, 2023).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.Ámbito

El presente estudio, fue desarrollado en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, ubicado en Jr. Ayacucho N° 528. El instrumento de la encuesta fue administrada a los colaboradores que trabajan tanto presencial como virtualmente, haciendo un total de 33 trabajadores, de los cuales 8 de ellos laboran en oficina y el resto en diferentes partes del Perú; con el fin de poder identificar la interacción entre las variables de estudio; referente a la productividad y satisfacción laboral, cumpliéndose con lo exigido por la Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa, entorno a la estructura del proyecto de tesis con enfoque cuantitativo, basado en el reglamento de grados y títulos, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 272-2023-CO/UNISCJSA.

3.2.Nivel, tipo y diseño de investigación

3.2.1. Metodología de la investigación

La metodología del estudio se define en función de los objetivos del estudio. Si estos buscan medir, probar o confirmar algo, se trata de una investigación cuantitativa, en la que se emplean métodos y técnicas cuantitativas, como las encuestas y el análisis estadístico. En este caso, el objetivo es determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024, donde busca confirmar o probar si hay relación entre las variables, así mismo, se utilizó la técnica de la encuesta, los cuales fueron procesados por el análisis estadístico, en el software de IBM SPSS Statistics 23, cuyos resultados proporcionan la base para las interpretaciones y conclusiones que sustentan el estudio (Ortega, 2021).

Asimismo, el estudio se enmarca como una investigación cuantitativa, dado que se utilizan datos numéricos o cuantificables, los cuales fueron procesados mediante el software IBM SPSS Statistics 23. Este software permitió obtener

hallazgos numéricos que, a través de un análisis estadístico, facilitaron la identificación de patrones o relaciones entre las variables de estudio, y posibilitaron la realización de un análisis inferencial basado en dichos resultados (Kohn, 2016).

3.2.2. Nivel

El nivel de investigación hace alusión al nivel de detalle o profundidad con que se desarrolla el estudio. En este caso, el presente estudio es de nivel descriptivo-correlacional, ya que; busca describir y analizar la relación existente entre la productividad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, por lo cual no existe manipulación de variable y tampoco búsqueda de la causa y efecto (Cortés & León, 2019)

3.2.2.1. Índice de correlación

La correlación es un indicador estadístico que mide la relación o interacción existente entre dos o más variables. Esta relación puede ser positiva, negativa o inexistente; en el caso de una correlación positiva, significa que, al incrementarse una variable, la otra también tiende a aumentar, en cuanto a la correlación negativa es totalmente inverso, ya que mientras una variable aumenta la otra disminuye, por otro lado, la correlación puede ser débil o fuerte, esto se da cuando la correlación está cerca del cero (débil) y cuando el coeficiente está cerca de 1 o -1 es fuerte la correlación. Existen varios coeficientes de correlación, según Madrigal (2023):

- **Coefficiente de Pearson:** Mide la relación lineal entre dos variables continuas.
- **Coefficiente de Spearman:** Mide la relación no lineal entre variables
- **Coefficiente de Kendall:** Mide la relación ordinal entre variables.

Los coeficientes varían entre -1 y 1, donde 1 es la relación perfectamente positiva, -1 indica una relación perfectamente negativa y 0 ausencia de relación (Madrigal, 2023).

Para Martínez Rebollar & Campos Francisco (2015), mencionan que los coeficientes de correlación de Rho de Spearman varían entre -1 y 1, donde -1 significa correlación negativa grande y perfecta y 1 significa correlación positiva grande y perfecta (Martínez Rebollar & Campos Francisco, 2015).

El índice de correlación utilizado fue el Rho de Spearman, ya que este mide la relación no lineal entre las variables, lo que es adecuado cuando los datos no son paramétricos. Esto se confirma con los hallazgos de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, que indicaron un nivel de significancia inferior a $p < 0.05$ (ver Tabla 6).

Figura 3: *Valores del coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

| Valor de <i>rho</i> | Significado |
|---------------------|----------------------------------------|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0.9 a -0.99 | Correlación negativa muy alta |
| -0.7 a -0.89 | Correlación negativa alta |
| -0.4 a -0.69 | Correlación negativa moderada |
| -0.2 a -0.39 | Correlación negativa baja |
| -0.01 a -0.19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0.01 a 0.19 | Correlación positiva muy baja |
| 0.2 a 0.39 | Correlación positiva baja |
| 0.4 a 0.69 | Correlación positiva moderada |
| 0.7 a 0.89 | Correlación positiva alta |
| 0.9 a 0.99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Fuente: Tomado de Martínez Rebollar & Campos Francisco (2015)

3.2.3. Tipo

El presente estudio es de tipo básica, ya que tiene la finalidad de incrementar los conocimientos en cuanto a la realidad empresarial, también conocida como investigación pura puesto que, servirá para otros tipos de investigaciones como base teórica, en especial para futuros estudios realizados en la Institución EL TECNOLÓGICO (Risco, 2020).

3.2.4. Método

Para el presente estudio, se utilizó el método hipotético-deductivo, dado que este método permite partir de hipótesis específicas que se buscan confirmar o refutar a través de la recolección y análisis de datos. A partir de los resultados obtenidos, se deducen conclusiones que permiten validar o rechazar las hipótesis planteadas, contribuyendo así a una comprensión más profunda del fenómeno estudiado. Este método asegura un enfoque lógico y sistemático en el proceso de investigación, garantizando la coherencia entre los supuestos iniciales y los hallazgos finales (Cimec, 2021).

3.2.5. Diseño

El diseño de una investigación se refiere a la realización de un plan estratégico, con procedimientos y pasos a seguir para poder cumplir con la solución al problema y las preguntas planteadas dentro del proyecto de investigación (Cortés & León, 2019).

Para Hernández (2014), existen dos diseños de investigación:

➤ **Experimental**

Es el estudio que tiene la finalidad de verificar la causalidad de un variable en la otra, dicho de otro modo, existe la manipulación de la variable para examinar la influye que tiene una sobre otra en base a los diferentes tratamientos que se realiza en la experimentación.

➤ **No experimental**

En este tipo de diseño no existe manipulación de variables o condiciones experimentales, ya que el fenómeno de estudio es evaluado en un contexto

natural sin causar alteración a la situación; el cual comprende dos tipos de diseño: transversal y longitudinal:

- Transversal

Estos tipos de estudios tienen la finalidad de recolectar datos en un solo momento y por única vez, por lo cual no existe seguimiento alguno.

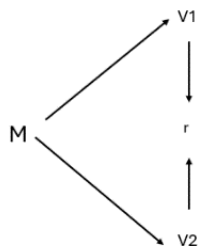
- Longitudinal

En este tipo de estudio se basa en analizar las variables en diferentes ocasiones con el fin de apreciar el proceso de cambio que se pueda generar en las variables estudiadas.

El diseño correlacional es una técnica de estudio científica, teniendo como finalidad identificar el grado de interacción entre dos o más variables. Se aplica en situaciones donde no se hace manipulación de las variables, permitiendo medir el comportamiento de un fenómeno a partir de la interacción entre las variables relacionadas. Este enfoque proporciona una comprensión de cómo las variables se vinculan entre sí, sin establecer causalidad directa (Kiss, 2024).

La presente investigación corresponde a un diseño correlacional no experimental – transversal, puesto que no hay manipulación de variables, por ende, el fenómeno a estudiar se relaciona en su entorno natural, es transversal dado que, se recogió los datos en un momento específico, en este caso se aplicó el instrumento de investigación en el mes de agosto del año 2024, donde se recabó los datos para realizar en base a la información obtenida el análisis pertinente sin ocasionar cambio alguno en la situación (Risco, 2020).

Seguidamente, se muestra el nivel de tipo correlacional para el presente estudio:



Donde:

M: Muestra

V1: Variable 1: Productividad

V2: Variable 2: Satisfacción laboral

r: relación entre variables

El cuestionario fue administrado a los 33 trabajadores de la Institución El Tecnológico, con la finalidad de evaluar diversos aspectos de las variables de estudio. Para la variable satisfacción laboral, se evaluaron las dimensiones de recompensa, desempeño y clima laboral, mientras que para la variable productividad, se midieron efectividad, eficiencia y eficacia. Cada dimensión constó de 6 ítems, sumando un total de 36 preguntas. Las respuestas fueron evaluadas utilizando una escala de Likert de 1 a 5, donde 1 representaba "nunca" y 5 "siempre" para la variable de productividad. Para la variable de satisfacción laboral, 1 indicaba "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho".

El baremo es una escala utilizada para establecer una posición ordenada por méritos. Para determinar este baremo, se siguieron los siguientes pasos: ver Anexo 08).

- Determinar los niveles de las dimensiones, los cuales se clasificaron como Bajo, Medio y Alto.
- Establecer el valor mínimo, que fue 6 ($6 * 1$).
- Definir el valor máximo, que fue 30 ($6 * 5$).
- Determinar la variación entre el valor más alto y el más bajo, lo que resultó en 24 ($30 - 6$).
- Determinar el intervalo, que fue de 8 ($24 / 3$ niveles).
- Establecer el punto de corte en SPSS, que se fijó en 2.
- Definir los grados o niveles correspondientes a las dimensiones de la variable productividad. El primer punto de corte fue 14 (valor mínimo de 6 + intervalo de 8).

Intervalos de igual amplitud

Intervalos: rellene al menos dos campos

Posición del primer punto de corte:

Número de puntos de corte:

Anchura:

Posición del último punto de corte: 22

- Determinar los límites de los grados de las dimensiones en cuanto a la variable de productividad, donde el nivel bajo abarca de [6 – 14], el nivel medio [15 – 21.5] y el nivel alto [22.5 – 30].
- Determinar los niveles de las dimensiones de la variable de satisfacción laboral. Colocar el primer punto de corte, el cual fue de 14 (sumar el intervalo 8 + el valor mínimo de 6)

Intervalos de igual amplitud

Intervalos: rellene al menos dos campos

Posición del primer punto de corte:

Número de puntos de corte:

Anchura:

Posición del último punto de corte: 21

- Determinar los límites de los grados de las dimensiones en cuanto a la variable de satisfacción laboral, donde el nivel bajo abarca de [6 – 14], el nivel medio [15 – 21] y el nivel alto [22 – 30]. A excepción de la dimensión del clima laboral, ya que su anchura fue 7,500 donde el nivel bajo abarca de [6 – 14], el nivel medio [15 – 21.5] y el nivel alto [22.5 – 30].

3.3. Población y selección de muestra

3.3.1. Población

Para Ojeda (2020), define la población como aspectos que permiten ser analizadas por el investigador, pertenecientes al ámbito por cual será desarrollada el estudio de investigación.

La población es el conjunto limitado o ilimitado de elementos que comprenden características similares para el estudio de la investigación (Rojas, 2017).

Para Rojas (2017), define la población como el conjunto de fenómeno a estudiar, las cuales tienen características en común, para realizar la investigación generando datos concretos, los cuales dan pase a la realización de las conclusiones.

Teniendo en base las definiciones de diversos autores en cuanto a la “población”, en la presente investigación la población fue integrada por el total de colaboradores que trabaja en la Institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L., siendo un total de 33 trabajadores tanto presenciales como virtuales, así como se visualiza en la tabla 1 y 2.

Tabla 1: *Cantidad de trabajadores presenciales que laboran en la Institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L*

| N° | Trabajadores | Cantidad |
|-------|--------------------------------------|----------|
| 1 | Gerente general | 1 |
| 2 | Directora Académica | 1 |
| 3 | Asistente de gerencia | 1 |
| 4 | Apoyo en la Oficina de certificación | 1 |
| 5 | Soporte en TIC | 1 |
| 6 | Asistente de contabilidad | 1 |
| 7 | Asistente académico | 2 |
| Total | | 8 |

Tabla 2: *Cantidad de trabajadores virtuales que laboran en la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L*

| N° | Trabajadores | Cantidad |
|----|--------------|----------|
|----|--------------|----------|

| | | |
|-------|------------------------|----|
| 1 | Docentes | 21 |
| 2 | Asistente académico | 2 |
| 3 | Diseñador gráfico | 1 |
| 4 | Asistente de marketing | 1 |
| Total | | 25 |

3.3.2. Muestra

Para Ojeda (2020) la muestra es la “parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población”.

Para Hernández et. al., (2006) define la muestra como “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población”.

Según Arias (2006) “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

Para Montenegro (2019) donde cita a Hernández et. al., (2014), divide 3 clases de muestra, las cuales son: Probabilística, no probabilística y censal, donde la probabilística hace uso de las fórmulas de probabilidad, así mismo cada integrante de la población posee la misma posibilidad de ser elegido, en cuanto a no probabilística, la selección de la muestra depende mucho del investigador y la muestra no exclusivamente representa a la población, en cuanto a la muestra censal, se aplica cuando la población no supera los 50 elementos, convirtiéndose en la muestra de la investigación.

El presente estudio de investigación tiene una muestra censal, ya que la muestra comprende a toda la población, los cuales perciben a los 33 trabajadores que labora tanto presencial como virtualmente, así mismo la población es menor a 50 individuos, por ello la muestra es el mismo tamaño que la población (Rojas, 2017).

3.4.Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Procedimientos

El tratamiento de datos estadísticos fue procesado mediante el software IBM SPSS Statistics 23, ya que esto hizo posible el análisis estadístico del registro creado por las encuestas, así mismo me permitió como investigadora procesar y analizar las cantidades de datos obtenidos, ya que este software permite analizar de forma rápida y eficaz sin importar el método de investigación utilizado, además es considerada una herramienta muy valiosa para el análisis de datos obtenidos en la información recabada mediante el instrumento de investigación.

En la presente investigación, se aplicó una estadística descriptiva, ya que se realizó el análisis de los hallazgos obtenidos después de procesar la información en el software SPSS y poder llegar a las conclusiones respectivas, también se aplicó la estadística inferencial, puesto que me permitió realizar inferencias sobre los colaboradores según los hallazgos obtenidos, ambas estadísticas fueron aplicadas para cada dimensión respectivamente, en base al procesamiento de datos y hallazgos obtenidos para su análisis e inferencia, donde me permitió obtener las conclusiones y recomendaciones para la empresa.

3.4.2. Técnicas

La técnica de investigación se entiende como procedimiento para la obtención de datos, dicho de otro modo, es la aplicación de una forma en particular para obtener la información requerida, los cuales son: análisis documental, análisis de contenido, observación, encuesta y entrevista (Arias, 2012).

También la técnica es considerada como el mecanismo que la persona a investigar utiliza con el fin de recolectar y registrar los datos obtenidos, ya sea mediante la observación, la encuesta, entre otros (Espinoza, s. f.).

Para el presente estudio se empleó la técnica de la encuesta escrita, con el fin de recolectar datos e información en un momento específico, esto se aplicó

tanto de manera presencial como digital, ya que los colaboradores laboran en ambas modalidades.

3.4.3. Instrumentos

El instrumento se define como, cualquier recurso que debe de estar guardado o registrado en un medio material ya sea en papel o de manera digital, para ser procesados, analizados e interpretados (Arias, 2012).

El instrumento tiene dos características muy importantes, primero debe de ser confiable, puesto que mediante su aplicación se debe de obtener los mismos datos en diferentes ocasiones en los mismos sujetos y segundo debe de ser válido, ya que es el grado de medición de lo que se pretende medir (Espinoza, s. f.).

La presente investigación fue desarrollada por el instrumento del cuestionario, conformado con un total de 36 pregunta, 6 preguntas por cada dimensión, de cada indicador, se tuvo 3 indicadores por cada variable, donde las respuestas fueron codificadas y valorizadas mediante la escala de Likert de frecuencia y de satisfacción, así como se expresa en las siguientes tablas:

Tabla 3: *Escala de Likert de frecuencia*

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |

Tabla 4: *Escala de Likert de satisfacción*

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------------|-------------------|------------------------|---------------------|--------------------------------|
| Totalmente satisfecho | Satisfecho | Algo satisfecho | Insatisfecho | Totalmente insatisfecho |

El cuestionario se realizó en un formato de papel que contiene las 36 preguntas, fue aplicado tanto físico como digital, donde el físico se aplicó a los 8 colaboradores que trabajan en oficina y el digital a los 25 colaboradores que trabajan de

manera virtual, con el fin de obtener información para el alcance de los objetivos planteados. El modelo de cuestionario aplicado se muestra en el Anexo 02.

En relación con la validez del instrumento, Andrade et. al., (2023) lo definen como "el grado en que un instrumento mide lo que se propone medir". Es fundamental considerar aspectos importantes como el contenido y la estructura interna en relación con las variables, lo que abarca la validez de contenido y la validez de criterio.

Así mismo, en este estudio se aplicó la validez del instrumento, de la siguiente manera; se solicitó el juicio de expertos de 3 especialistas, los cuales fueron docentes de la UNISCJSA, teniendo el grado de Magister (Mg.) y Doctor (Dr.) de la escuela profesional de Administración de Negocios Internacionales, obteniendo una calificación del primer experto de 95 puntos (Anexo 03), del segundo experto 73.5 puntos (Anexo 04) y finalmente del tercer experto de 87.3 puntos (Anexo 05), donde el promedio de validación fue de 85.26, el cual representa muy buena, según el siguiente intervalo:

Tabla 5: *Opinión de aplicabilidad de instrumento*

| | a) Muy deficiente | b) Deficiente | c) Regular | d) Buena | e) Muy buena |
|---------------------------|-------------------|---------------|------------|-----------|--------------|
| Opinión de aplicabilidad: | [1 - 20] | [21 - 40] | [41 - 60] | [61 - 80] | [81 - 100] |

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se aplica el Alfa de Cronbach, ya que es una medida de consistencia interna, fue desarrollado con Lee Cronbach en el año 1951, asimismo, se utilizan para determinar si las encuestas con escalas de Likert y preguntas múltiples son fiables dentro de un cuestionario. Los valores que toma el Alfa de Cronbach abarcan de 0 a 1, cuando hay más fiabilidad es cuando se aproxima a 1 y cuando hay menos fiabilidad es cuando se aproxima a 0 (Pérez, 2022).

A continuación, se muestra los valores del Alfa de Cronbach con sus respectivas interpretaciones:

Figura 4: *Valores del Alfa de Cronbach*

| Alfa de Cronbach | Consistencia Interna |
|-------------------------|-----------------------------|
| $\alpha \geq 0,9$ | Excelente |
| $0,8 \leq \alpha < 0,9$ | Buena |
| $0,7 \leq \alpha < 0,8$ | Aceptable |
| $0,6 \leq \alpha < 0,7$ | Cuestionable |
| $0,5 \leq \alpha < 0,6$ | Pobre |
| $\alpha < 0,5$ | Inaceptable |

Nota. En la figura se puede apreciar el valor de confiabilidad en base a los resultados que se obtenga, y poder validar el instrumento de la investigación, tomado de (Pérez, 2022).

3.5. Análisis estadístico

Se ejecutó la prueba piloto a 18 trabajadores con las mismas características que la muestra, donde los resultados fueron procesados en el IBM SPSS Statistics 23, obteniendo un Alfa de Cronbach para el instrumento de la primera variable “productividad” de 0.904, y para el instrumento de la segunda variable “satisfacción laboral” de 0.909, los cuales demuestran que ambos instrumentos se encuentran en el rango de interpretación “Excelente” (ver figura 4).

A continuación, se muestra los resultados obtenidos en la confiabilidad de los instrumentos:

| Estadísticas de fiabilidad de la Productividad Laboral | | Estadísticas de fiabilidad de la Satisfacción Laboral | |
|---------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,904 | 18 | ,909 | 18 |

De manera continua, para proceder con el procesamiento de datos, primero se tuvo que identificar la prueba de normalidad, en la cual se resalta a Shapiro -Wilk y Kolmogórov – Smirnov. Shapiro-Wilk, es una prueba de normalidad considerado como el gráfico de probabilidad normal, el cual examina todo el conjunto de datos de la muestra de su distribución normal, así mismo se aplica para aquellas muestras que es menor a 50; por otro lado tenemos a Kolmogórov-Smirnov, se usa para demostrar la normalidad de los datos muestrales, evalúa si el conjunto sigue una distribución normal o no normal y esto se aplica para aquellas muestras que superan los 50 (Tapia & Cevallos, 2021).

Tabla 6: *Prueba normalidad*

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|----------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Productividad total | ,165 | 33 | ,023 | ,917 | 33 | ,015 |
| Satisfacción Laboral total | ,140 | 33 | ,102 | ,930 | 33 | ,034 |

Debido a que la muestra de la presente investigación fue de 33 trabajadores, se utilizó los resultados de Shapiro – Wilk para identificar si los datos son paramétricos o no paramétricos. En las variables, la productividad tiene un grado de significancia de 0.015 y la variable de la satisfacción laboral tiene un grado de significancia de 0.034 (ver tabla 6) siendo $p < 0.05$, el cual indica que tiene una distribución no normal o que los datos no son paramétricos, por ende, se debe de aplicar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.5.1. Estadística descriptiva

3.5.1.1. Medidas de tendencia central

El instrumento (cuestionario) ha sido aplicado a los 33 trabajadores de la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), en los cuales de manera resumida se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 7: Resumen de las medidas de las medidas de tendencia central de los trabajadores

| | | Edad de los trabajadores | Sexo de los trabajadores | Estado civil de los trabajadores | Grado de Estudios | Cargo que desempeña | Tiempo de antigüedad |
|---------------------|----------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------|---------------------|----------------------|
| N | Válido | 33 | 33 | 33 | 33 | 33 | 33 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 30,18 | 1,48 | 1,24 | 2,06 | 2,55 | 2,82 |
| Mediana | | 30,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 4,00 |
| Moda | | 29 ^a | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Desviación estándar | | 12,110 | ,508 | ,502 | 1,298 | 2,611 | 1,310 |
| Varianza | | 146,653 | ,258 | ,252 | 1,684 | 6,818 | 1,716 |
| Rango | | 65 | 1 | 2 | 4 | 9 | 3 |
| Mínimo | | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Máximo | | 65 | 2 | 3 | 5 | 10 | 4 |

A continuación, se explica a detalle los resultados obtenidos en base a las medidas de tendencia central:

- **Edad de los trabajadores**

La media de las edades de los 33 colaboradores de la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), es de 30.18 años, lo que representa el promedio de este grupo. La mediana, que es el valor central al ordenar las edades, se sitúa en 30 años. En cuanto a la moda, no solo hay un valor predominante; el cual es de 29 años (ver tabla 7), también 31 y 32 años tienen frecuencias altas (ver tabla 8), lo que indica que estas tres edades son las más comunes entre los trabajadores (ver figura 5), con un 9.09 %.

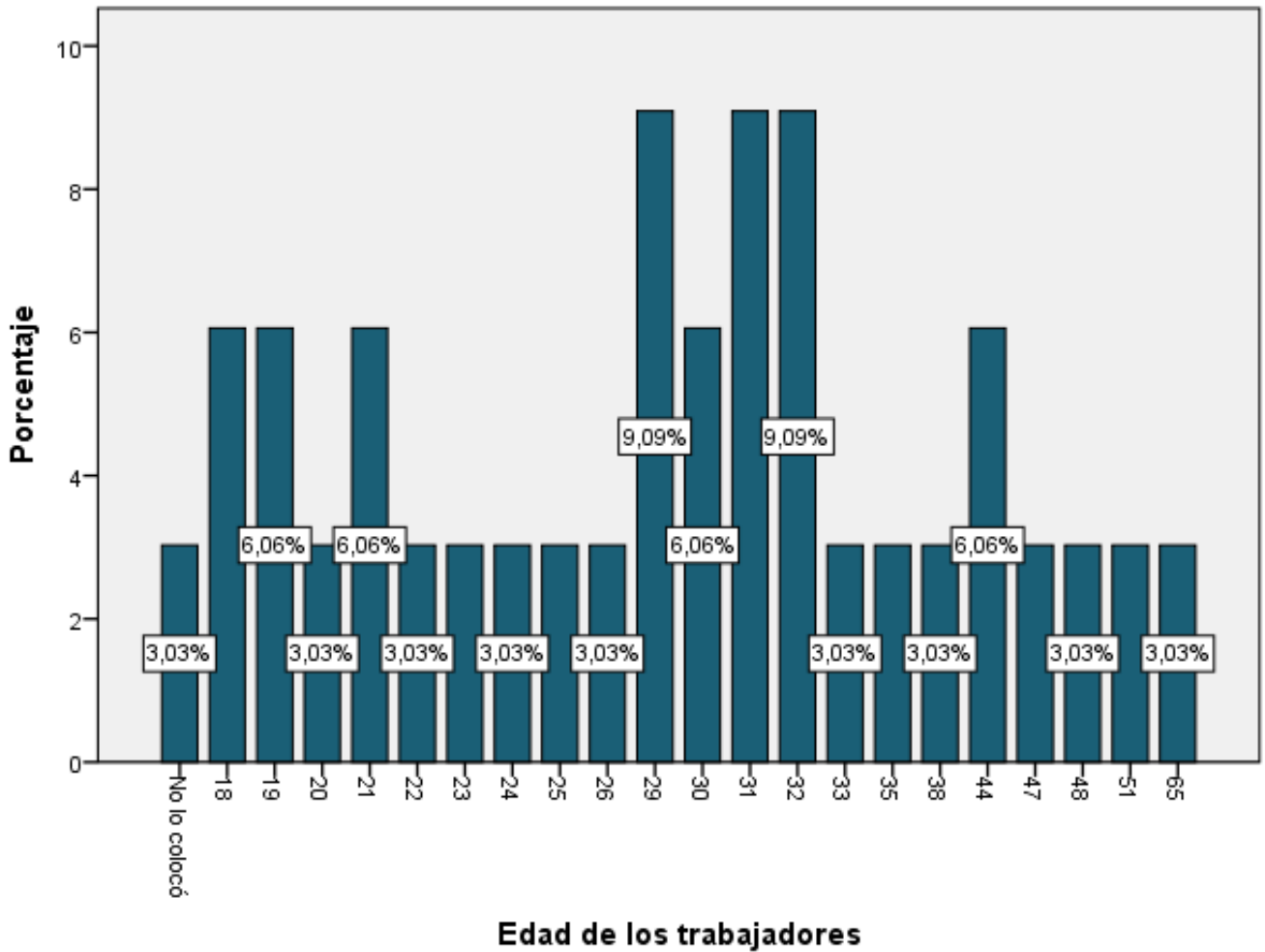
Tabla 8: Frecuencia de la edad de los trabajadores

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No lo colocó | 1 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| | 18 | 2 | 6,1 | 6,1 | 9,1 |
| | 19 | 2 | 6,1 | 6,1 | 15,2 |
| | 20 | 1 | 3,0 | 3,0 | 18,2 |
| | 21 | 2 | 6,1 | 6,1 | 24,2 |
| | 22 | 1 | 3,0 | 3,0 | 27,3 |

| | | | | |
|--------------|-----------|--------------|--------------|-------|
| 23 | 1 | 3,0 | 3,0 | 30,3 |
| 24 | 1 | 3,0 | 3,0 | 33,3 |
| 25 | 1 | 3,0 | 3,0 | 36,4 |
| 26 | 1 | 3,0 | 3,0 | 39,4 |
| 29 | 3 | 9,1 | 9,1 | 48,5 |
| 30 | 2 | 6,1 | 6,1 | 54,5 |
| 31 | 3 | 9,1 | 9,1 | 63,6 |
| 32 | 3 | 9,1 | 9,1 | 72,7 |
| 33 | 1 | 3,0 | 3,0 | 75,8 |
| 35 | 1 | 3,0 | 3,0 | 78,8 |
| 38 | 1 | 3,0 | 3,0 | 81,8 |
| 44 | 2 | 6,1 | 6,1 | 87,9 |
| 47 | 1 | 3,0 | 3,0 | 90,9 |
| 48 | 1 | 3,0 | 3,0 | 93,9 |
| 51 | 1 | 3,0 | 3,0 | 97,0 |
| 65 | 1 | 3,0 | 3,0 | 100,0 |
| Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Las edades de 29, 31 y 32 años presentan una frecuencia de 3, lo que significa que hay 3 trabajadores por cada edad, que comparten cada una de estas edades. Esto convierte a estas tres edades en modas, ya que son los valores que más se repiten en el grupo (ver tabla 8 y figura 5).

Figura 5: Gráfica de la edad de los trabajadores



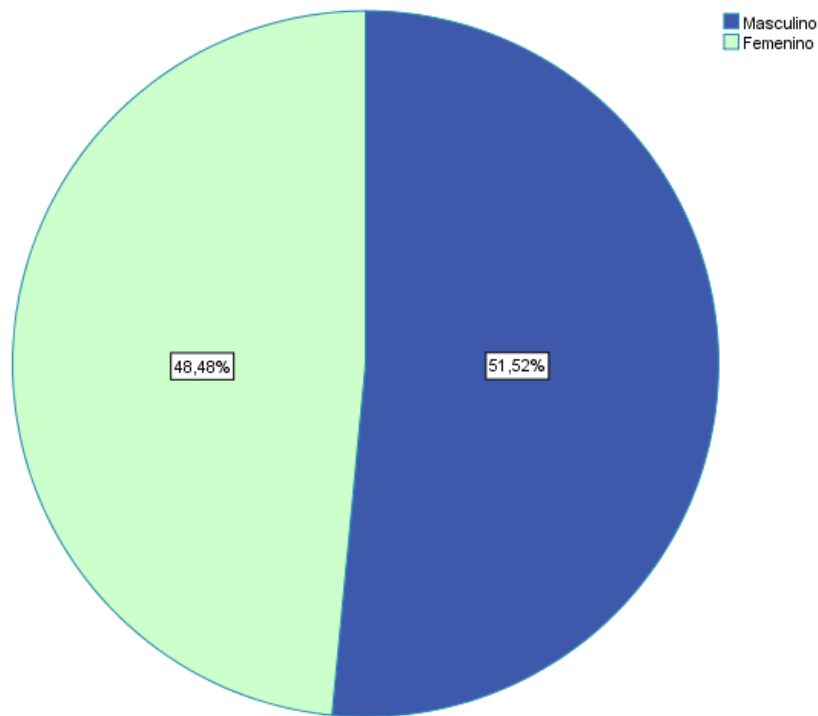
- **Sexo de los trabajadores**

En la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), de los 33 trabajadores, la media es de 1.48, lo que indica que, en promedio, hay trabajadores de sexo masculino. La mediana es de 1.00, lo que señala que el valor central de los datos también corresponde al sexo masculino. Por último, la moda es 1, lo que significa que hay más trabajadores de sexo masculino que femenino en la institución (Ver tabla 7).

Tabla 9: Frecuencia del sexo de los trabajadores

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Masculino | 17 | 51,5 | 51,5 | 51,5 |
| | Femenino | 16 | 48,5 | 48,5 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 6: Gráfica del sexo de los trabajadores



En la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), 17 trabajadores son de sexo masculino, lo que representa el 51.52 % del total, mientras que 16 trabajadores son de sexo femenino, lo que equivale al 48.48 % (ver tabla 9 y figura 6).

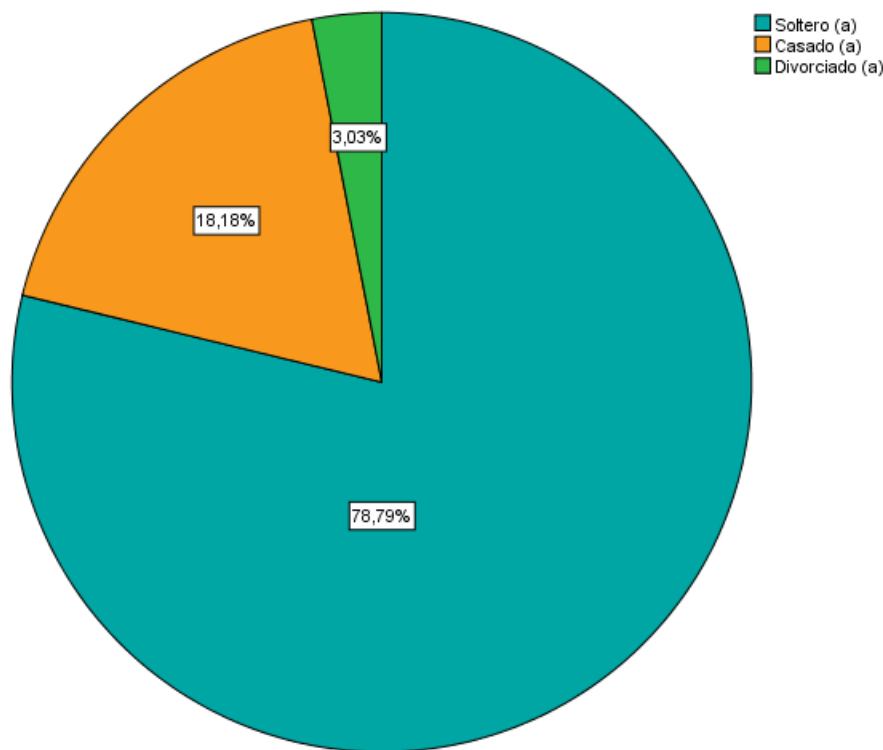
- **Estado civil de los trabajadores**

En la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), de los 33 trabajadores, la media es de 1.24, lo que indica que, en promedio, el estado civil de los trabajadores es soltero(a). La mediana es de 1.00, lo que señala que el valor central de los datos también corresponde a solteros. Finalmente, la moda es 1, lo que significa que la mayoría de los trabajadores se identifican como solteros (ver tabla 7).

Tabla 10: Frecuencia del estado civil de los trabajadores

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Soltero (a) | 26 | 78,8 | 78,8 | 78,8 |
| | Casado (a) | 6 | 18,2 | 18,2 | 97,0 |
| | Divorciado (a) | 1 | 3,0 | 3,0 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 7: Gráfica del estado civil de los trabajadores



En la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), de los 33 trabajadores, que representan el 100 %, 26 son solteros, lo que equivale al 78.79 %. Además, 6 trabajadores están casados, representando el 18.18 %, y 1 trabajador es divorciado, lo que corresponde al 3.03 % (ver tabla 10 y figura 7).

- **Grado de estudios de los trabajadores**

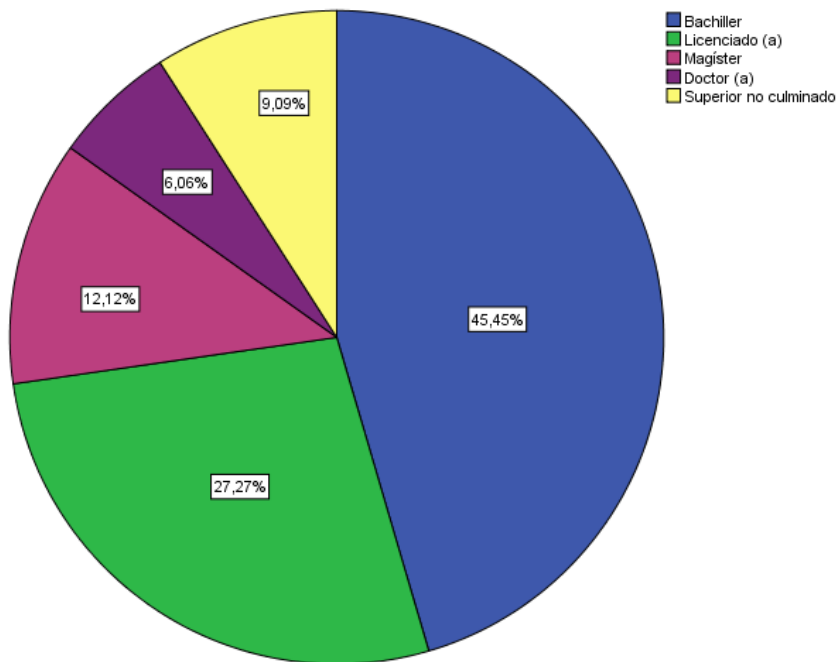
De los 33 colaboradores de la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), la media es de 2.06, lo que indica que, en promedio, el nivel educativo es de licenciado(a). La mediana es de 2.00, lo que también señala que el valor central corresponde al grado de

estudios de licenciado(a). Por otro lado, la moda es 1, lo que significa que la mayor parte de los colaboradores tienen un grado de estudios de bachiller (ver tabla 7).

Tabla 11: *Grado de estudios de los trabajadores*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bachiller | 15 | 45,5 | 45,5 | 45,5 |
| | Licenciado (a) | 9 | 27,3 | 27,3 | 72,7 |
| | Magíster | 4 | 12,1 | 12,1 | 84,8 |
| | Doctor (a) | 2 | 6,1 | 6,1 | 90,9 |
| | Superior no culminado | 3 | 9,1 | 9,1 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 8: *Grado de estudios de los trabajadores*



En la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), de los 33 trabajadores, 15 de ellos tienen el grado de bachiller, lo que representa el 45.45 %. Así mismo, 9 son licenciados(as), equivalente al 27.27 %, 4 trabajadores poseen el grado de magíster, lo que representa el 12.12 %, mientras que 2 tienen el grado de doctor, lo que corresponde al 6.06 %. Por último, 3 trabajadores están cursando estudios superiores, lo que equivale al 9.09 % (ver tabla 11 y figura 8).

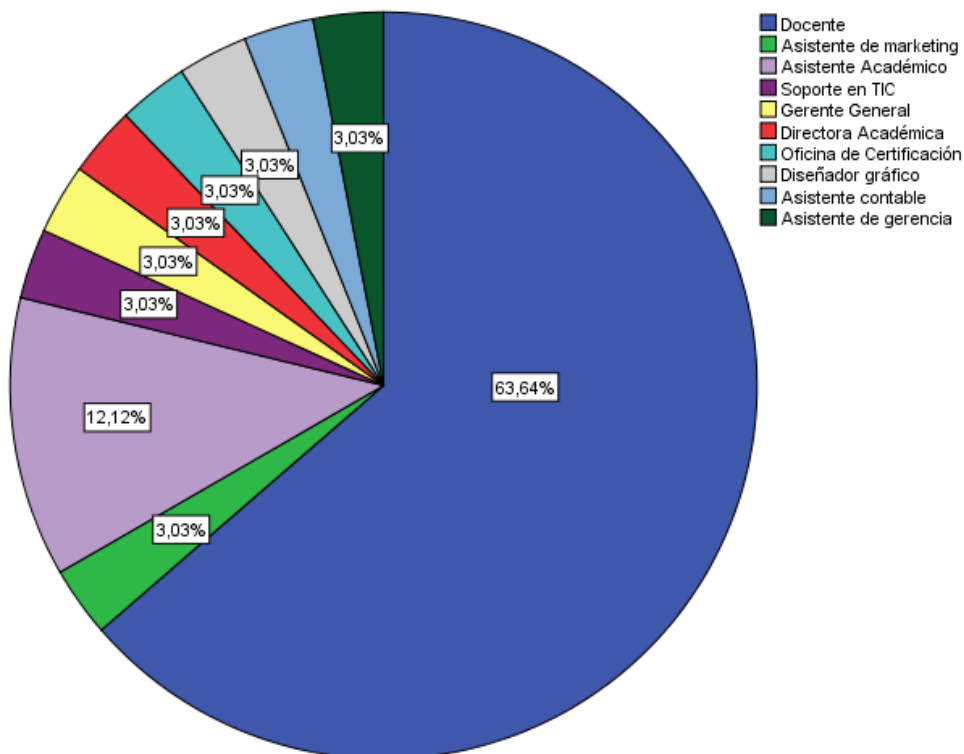
- **Cargo que desempeña los colaboradores**

En la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), de los 33 trabajadores, la media del cargo que desempeñan es de 2.55, lo que indica que, en promedio, ocupan el puesto de asistente de marketing. La mediana es de 2.00, lo que significa que el valor central también corresponde a asistente de marketing. Finalmente, la moda es 1, lo que indica que la mayor cantidad de colaboradores desempeñan el cargo de docentes (ver tabla 7).

Tabla 12: Cargo que desempeña los trabajadores

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Docente | 21 | 63,6 | 63,6 | 63,6 |
| | Asistente de marketing | 1 | 3,0 | 3,0 | 66,7 |
| | Asistente Académico | 4 | 12,1 | 12,1 | 78,8 |
| | Soporte en TIC | 1 | 3,0 | 3,0 | 81,8 |
| | Gerente General | 1 | 3,0 | 3,0 | 84,8 |
| | Directora Académica | 1 | 3,0 | 3,0 | 87,9 |
| | Oficina de Certificación | 1 | 3,0 | 3,0 | 90,9 |
| | Diseñador gráfico | 1 | 3,0 | 3,0 | 93,9 |
| | Asistente contable | 1 | 3,0 | 3,0 | 97,0 |
| | Asistente de gerencia | 1 | 3,0 | 3,0 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 9: Cargo que desempeña los trabajadores



En la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), de los 33 trabajadores, 21 ocupan el cargo de docente, lo que representa el 63.64 %, 4 son asistentes académicos, equivalentes al 12.12 %. Los demás puestos de trabajo representan el 3.03 % cada uno, con solo 1 trabajador en cada una de las siguientes posiciones: asistente de marketing, soporte TI, gerente general, directora académica, oficina de certificación, diseñador gráfico, asistente contable y asistente de gerencia (ver tabla 12 y figura 9).

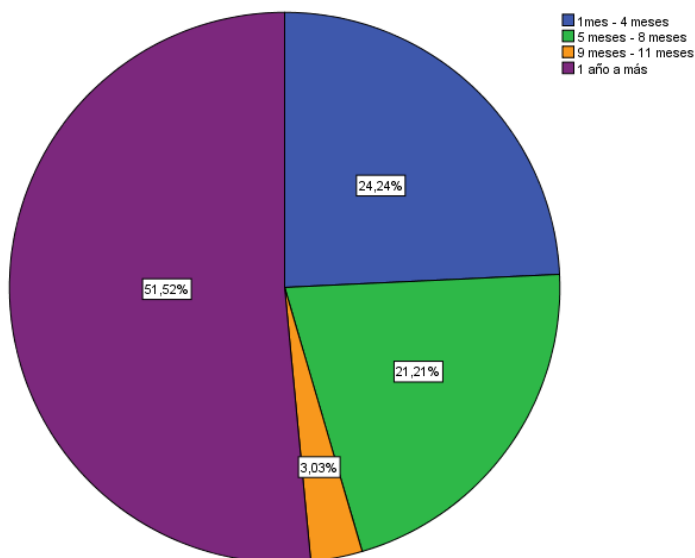
- **Tiempo de antigüedad de los colaboradores**

En este último dato, la media es de 2.82, lo que indica un promedio de antigüedad de 5 a 8 meses. La mediana es de 4.00, lo que señala que el valor central del tiempo de antigüedad corresponde a 1 año o más. Finalmente, la moda es 4, lo que indica que la mayor parte de los colaboradores de la Institución El Tecnológico E.I.R.L., tienen una antigüedad de 1 año o más (ver tabla 7).

Tabla 13: *Tiempo de antigüedad de los trabajadores*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 mes - 4 meses | 8 | 24,2 | 24,2 | 24,2 |
| | 5 meses - 8 meses | 7 | 21,2 | 21,2 | 45,5 |
| | 9 meses - 11 meses | 1 | 3,0 | 3,0 | 48,5 |
| | 1 año a más | 17 | 51,5 | 51,5 | 100,0 |
| Total | | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 10: *Tiempo de antigüedad de los trabajadores*



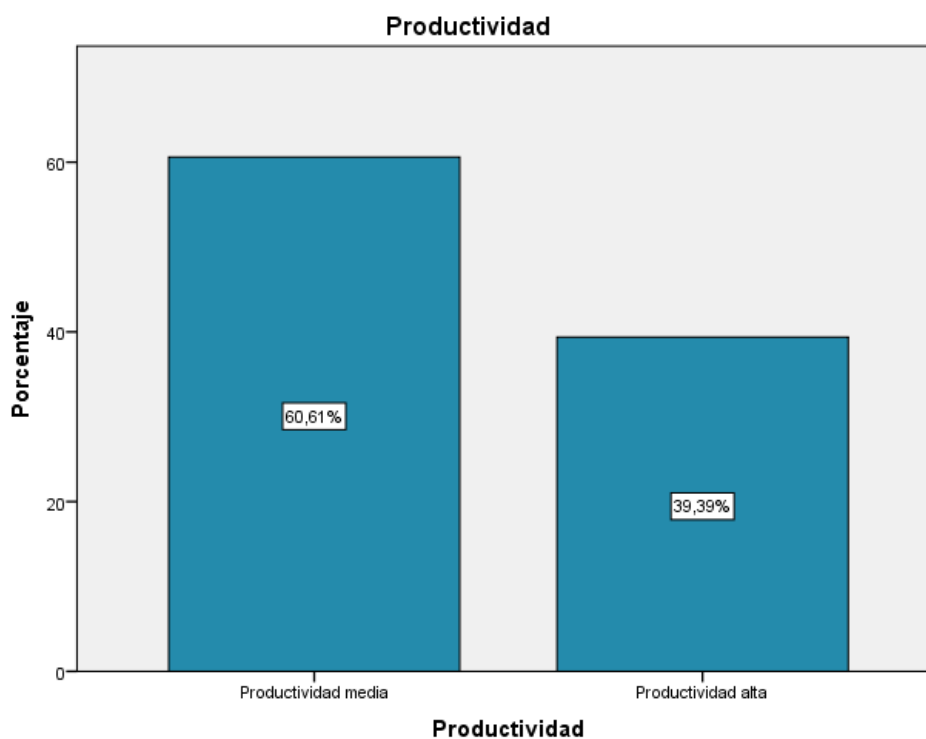
En el Tecnológico E.I.R.L., de los 33 trabajadores, 8 tienen un tiempo de antigüedad de 1 a 4 meses, lo que representa el 24.24 %. Siete trabajadores cuentan con una antigüedad de 5 a 8 meses, equivalentes al 21.21 %. Solo 1 trabajador tiene de 9 a 11 meses de antigüedad, lo que corresponde al 3.03 %. Finalmente, 17 trabajadores tienen una antigüedad de 1 año o más, representando el 51.52 % (ver tabla 12 y figura 10).

3.5.1.2. Análisis descriptivo de la Productividad Laboral

Tabla 14: *Tabla de frecuencia de la variable productividad*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Productividad media | 20 | 60,6 | 60,6 | 60,6 |
| | Productividad alta | 13 | 39,4 | 39,4 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 11: *Gráfico de la variable de la productividad*



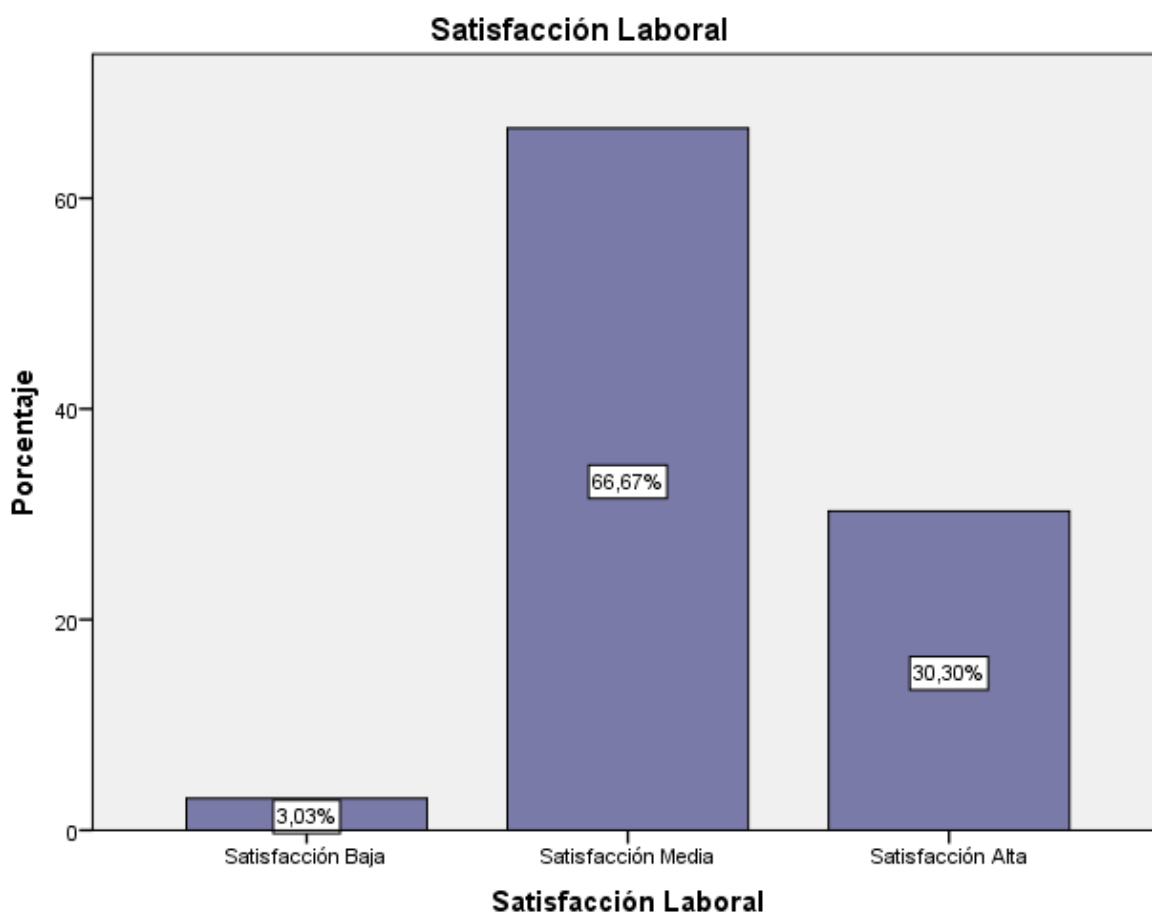
Interpretación: Según la tabla 7 y la figura 5, los colaboradores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L., muestra una productividad media y alta; donde el 60.61 % tiene una productividad media y el 39.39 % tiene una productividad alta.

3.5.1.3. Análisis descriptivo de la Satisfacción Laboral

Tabla 15: Frecuencia de la variable de satisfacción laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Satisfacción Baja | 1 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| | Satisfacción Media | 22 | 66,7 | 66,7 | 69,7 |
| | Satisfacción Alta | 10 | 30,3 | 30,3 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 12: Gráfico de la variable satisfacción laboral



Interpretación: Según la tabla 8 y la figura 6, los colaboradores de la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), muestran una satisfacción laboral entre baja, media y alta; donde el 3.03% tiene un grado de satisfacción laboral baja, el 66.67% tiene un grado de satisfacción laboral media y el 30.30% tiene un nivel de satisfacción laboral alta.

3.5.2. Estadística inferencial

Botha (2018) señala que las pruebas paramétricas son adecuadas para datos con distribución normal, mientras que las pruebas no paramétricas se emplean cuando los datos no siguen una distribución normal. En este sentido, para distribuciones normales se utiliza r de Pearson, y para distribuciones no normales, ρ (rho) de Spearman.

Para utilizar r de Pearson, ambas variables deben presentar una distribución normal, dado que se trata de una prueba paramétrica. En cambio, si alguna de las variables no cumple con esta condición, se debe emplear ρ (rho) de Spearman (ver figura 13).

Según los hallazgos de la prueba de normalidad, no tienen una distribución normal en ambas variables, por lo tanto, se utiliza r de Spearman, dado que los datos no cumplen con los supuestos paramétricos (ESTAMÁTICA, 2021).

Figura 13: Cuadro de correlaciones según naturaleza de variables

| Variable A | Variable B | Coefficiente correlación |
|------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|
| Numérica (intervalo o razón) | Numérica (intervalo o razón) | r de Pearson |
| Numérica (intervalo o razón) | Numérica (ordinal) | r_s Spearman o τ de Kendall |
| Numérica (ordinal) | Numérica (ordinal) | r_s Spearman o τ de Kendall |
| Cualitativa | Cualitativa | V de Cramer |
| Cualitativa (dicotómica) | Numérica (intervalo o razón) | r_b Biserial o r_{bp} Biserial puntual |
| Cualitativa (dicotómica) | Cualitativa (dicotómica) | Φ Phi o r_t Tretacórica |

Nota. Se aplica ρ (rho) de Spearman o r_s , ya que ambas variables son ordinales. Fuente: ESTAMÁTICA (2021).

Al aplicar el Rho se Spearman, muestra los siguientes resultados:

| | | | Productividad total | Satisfacción Laboral total |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|---------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Productividad total | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,723** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Satisfacción Laboral total | Coeficiente de correlación | ,723** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 33 | 33 |

Según la “figura 3” se cuenta con evidencia suficiente estadísticamente, para inferir que la variable productividad se relaciona significativamente con la variable satisfacción laboral con un p valor de 0.000; mediante la correlación positiva alta, señalado un ρ (rho) de Spearman de 0.723.

3.6.Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas para Capdevila et. al., (2012) define como: La ética es una disciplina filosófica que analiza la naturaleza y las reglas que rigen el desarrollo de la moral tanto en la sociedad como en el ámbito interno del individuo. Además, comprende un conjunto de principios, normas, costumbres, ideas sobre el bien y el mal, así como ideales y convicciones que guían y regulan las actitudes y conductas humanas.

Expuesto el párrafo anterior, para la presente investigación se tendrá en cuenta los siguientes valores:

- La responsabilidad: en la realización y ejecución del trabajo de manera responsable en cada proceso de la investigación.
- La verdad: mencionar con sinceridad los resultados hallados en la recopilación de datos.
- La libertad: expresar a libre opinión, según los resultados de la investigación.
- La beneficencia: la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

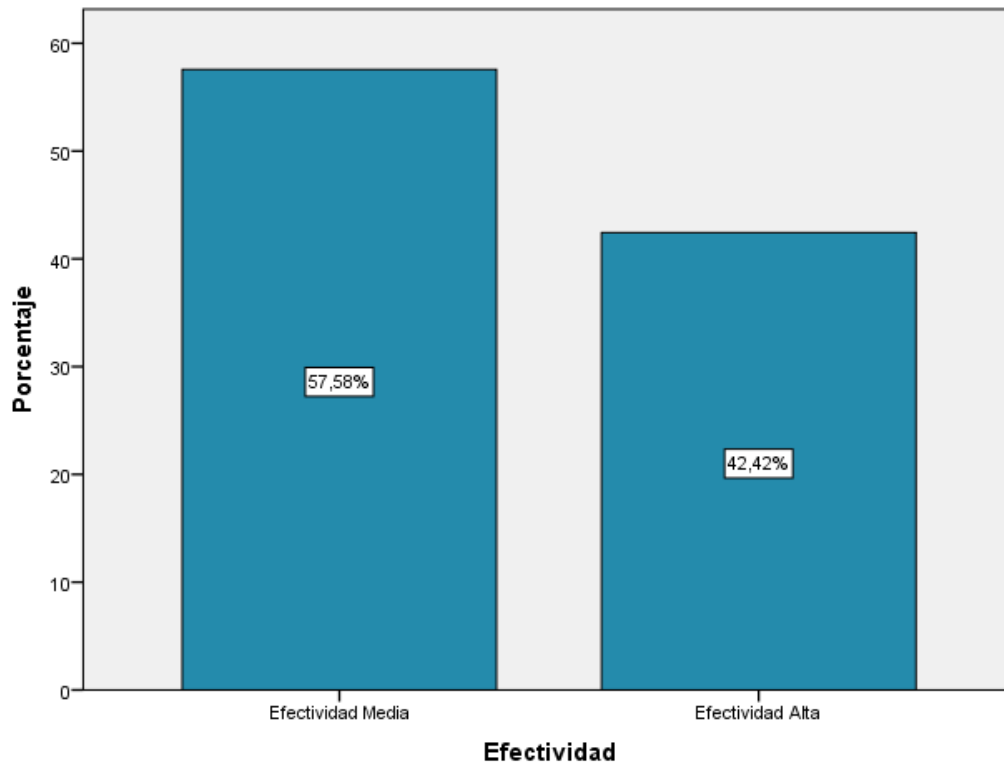
En esta sección se aprecian los hallazgos recopilados para cada dimensión de las variables de estudio, de la siguiente manera:

Productividad Laboral – Dimensiones

Tabla 16: Frecuencia de la D1: Efectividad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Efectividad Media | 19 | 57,6 | 57,6 | 57,6 |
| | Efectividad Alta | 14 | 42,4 | 42,4 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 14: Gráfico de la D1: Efectividad

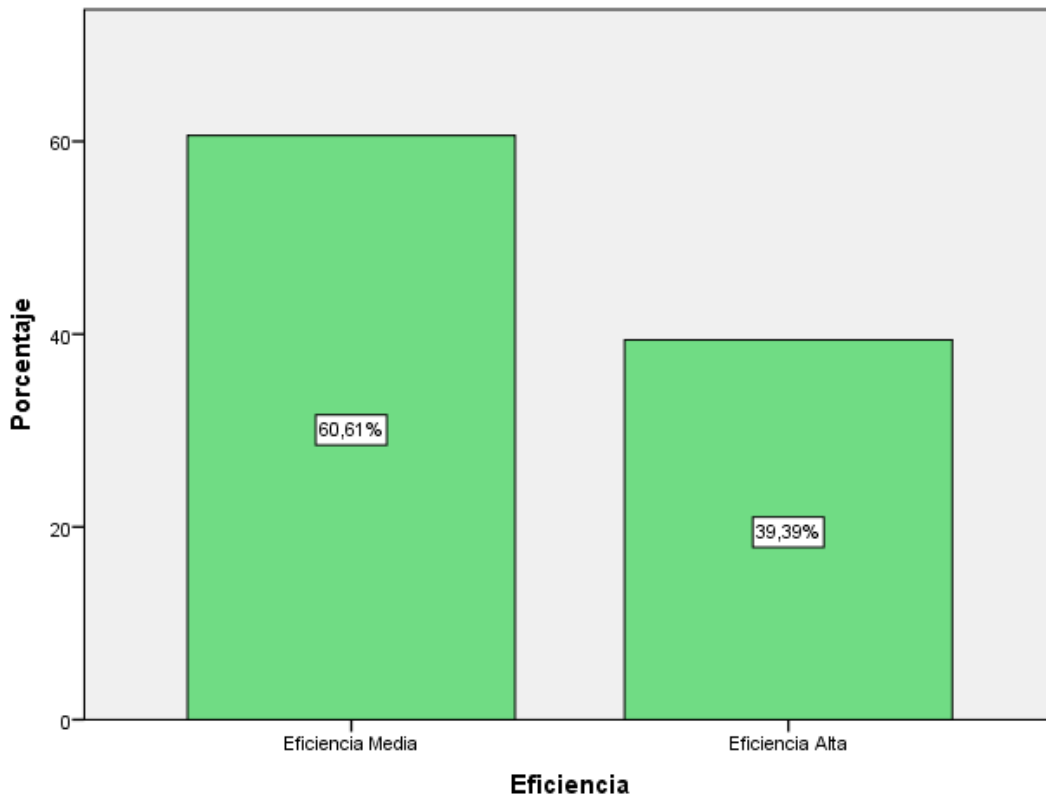


Interpretación: Según la tabla 16 y la figura 14, los colaboradores de la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), muestran una efectividad media y alta; donde el 57.58% tiene una efectividad media y el 42.42% tiene una efectividad alta.

Tabla 17: Frecuencia de la D2: Eficiencia

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Eficiencia Media | 20 | 60,6 | 60,6 | 60,6 |
| | Eficiencia Alta | 13 | 39,4 | 39,4 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 15: Gráfico de la D2: Eficiencia

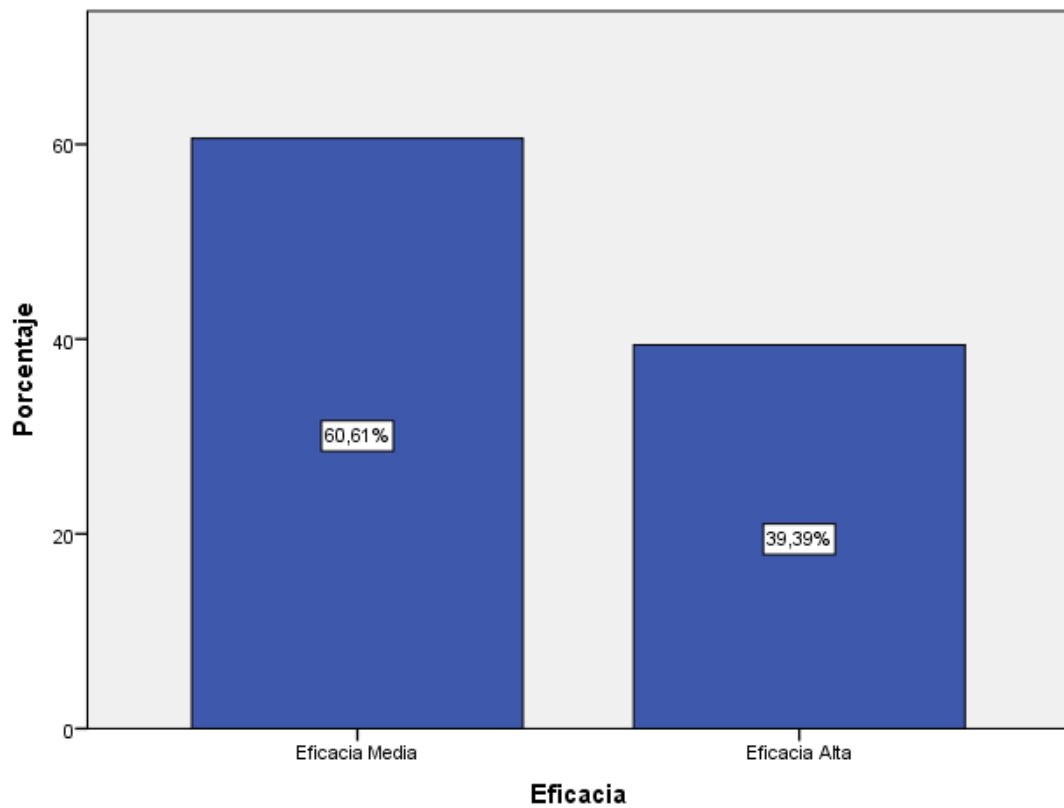


Interpretación: Según la tabla 17 y la figura 15, los colaboradores de la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), muestran una eficiencia media y alta; donde el 60.61% tiene una eficiencia media y el 39.39% tiene una eficiencia alta.

Tabla 18: Frecuencia de la D3: Eficacia

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Eficacia Media | 20 | 60,6 | 60,6 | 60,6 |
| | Eficacia Alta | 13 | 39,4 | 39,4 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 16: Gráfico de la D3: Eficacia



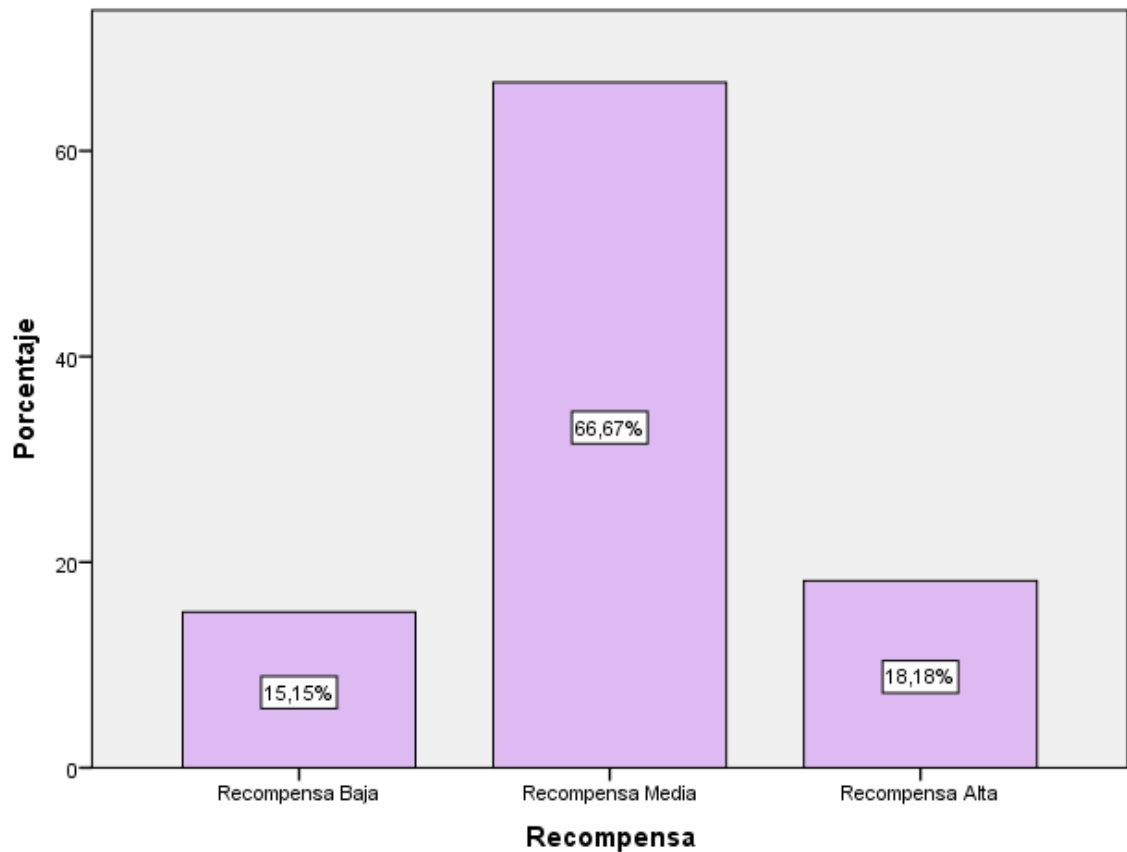
Interpretación: Según la tabla 18 y la figura 16, los colaboradores de la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), muestran una eficacia media y alta; donde el 60.61% tiene una eficacia media y el 39.39% tiene una eficacia alta.

Satisfacción Laboral – Dimensiones

Tabla 19: Frecuencia de la D1: Recompensa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Recompensa Baja | 5 | 15,2 | 15,2 | 15,2 |
| | Recompensa Media | 22 | 66,7 | 66,7 | 81,8 |
| | Recompensa Alta | 6 | 18,2 | 18,2 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 17: Gráfica de la D1: Recompensa

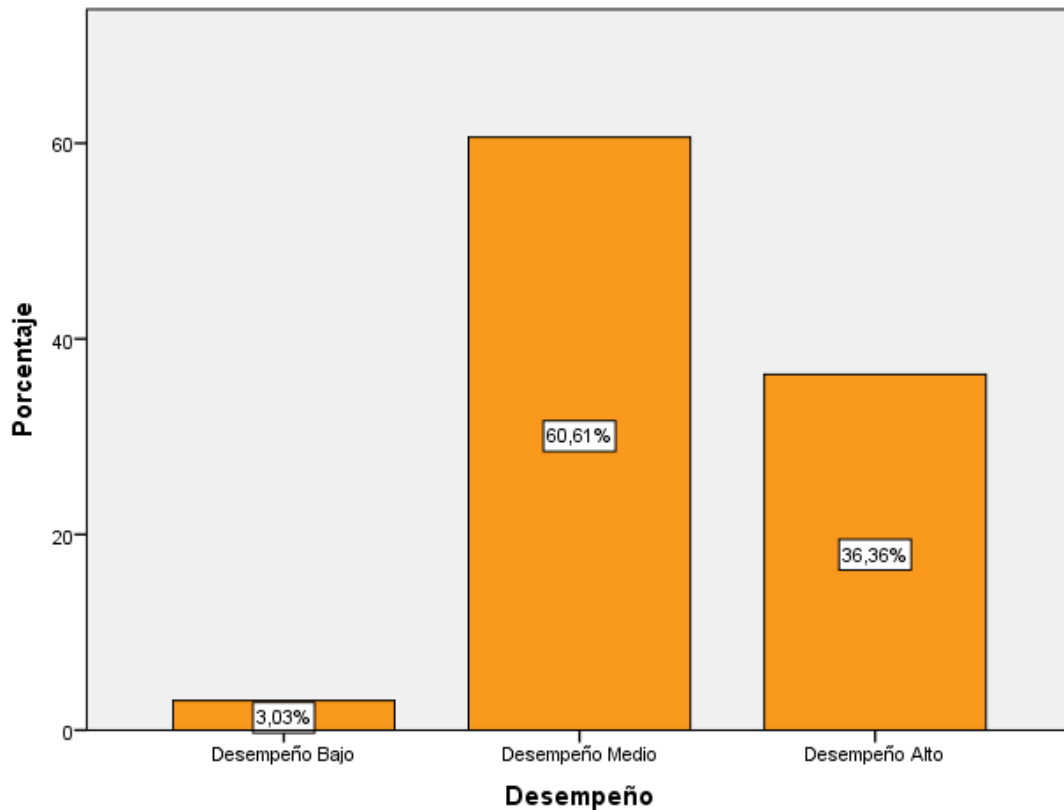


Interpretación: Según la tabla 19 y la figura 17, los colaboradores de la empresa El Tecnológico (Institución – Andahuaylas), perciben una recompensa baja, media y alta; donde el 15.15% tiene una recompensa baja, el 66.67 % una recompensa media y un 18.18% tiene una recompensa alta.

Tabla 20: Frecuencia de la D2: Desempeño

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Desempeño Bajo | 1 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| | Desempeño Medio | 20 | 60,6 | 60,6 | 63,6 |
| | Desempeño Alto | 12 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 18: Gráfica de la D2: Desempeño

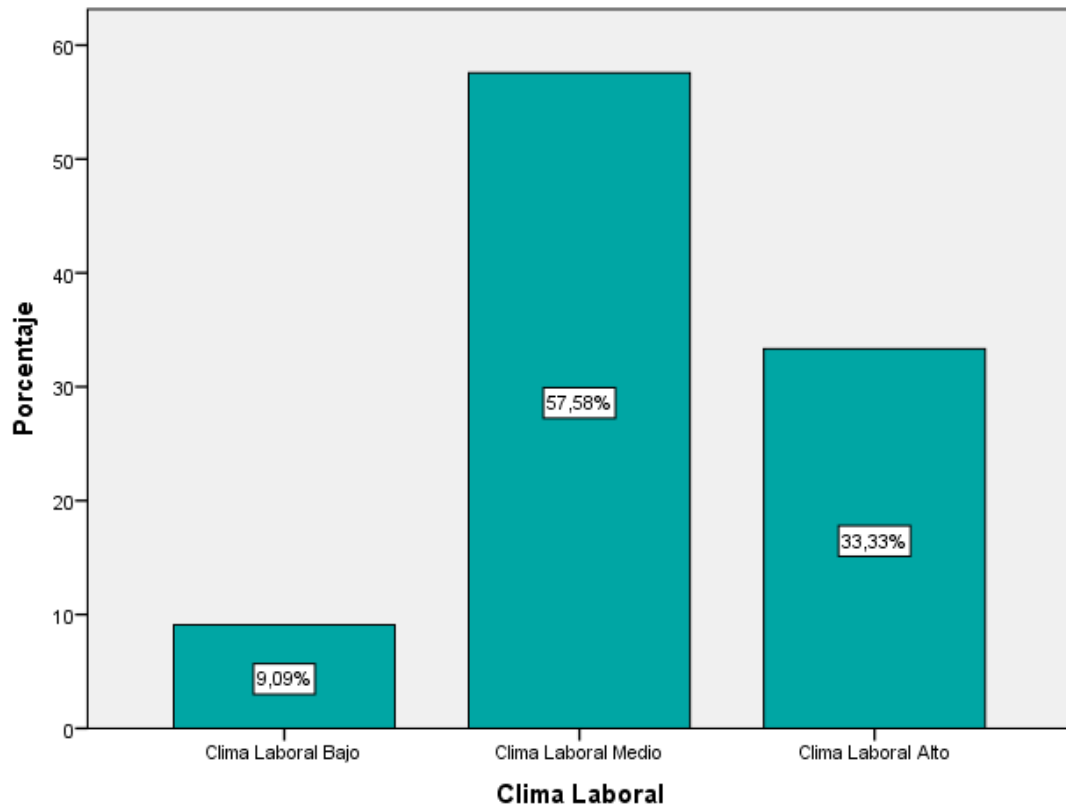


Interpretación: Según la tabla 20 y la figura 18, los colaboradores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L., muestran un desempeño bajo, medio y alto; donde el 3.03% tiene un desempeño bajo, el 66.61 % un desempeño medio y un 36.36% tiene un desempeño alto.

Tabla 21: Frecuencia de la D3: Clima Laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Clima Laboral Bajo | 3 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| | Clima Laboral Medio | 19 | 57,6 | 57,6 | 66,7 |
| | Clima Laboral Alto | 11 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 33 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 19: Gráfica de la D3: Clima Laboral



Interpretación: Según la tabla 21 y la figura 19, los colaboradores de la Institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L., perciben un clima laboral bajo, medio y alto; donde el 9.09% siente un clima laboral bajo, el 57.58 % siente un clima laboral medio y un 33.33% siente un clima laboral alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

H0: No existe relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

H1: Existe relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

4.2.2. Hipótesis Específicas

- **Hipótesis específica I**

H0: No existe relación entre la efectividad y la recompensa de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

H1: Existe relación entre la efectividad y la recompensa de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

- **Hipótesis específica II**

H0: No existe relación entre la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

H1: Existe relación entre la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

- **Hipótesis específica III**

H0: No existe relación entre la eficacia y el clima laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

H1: Existe relación entre la eficacia y el clima laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.

Tabla 22: *Correlación entre las variables de estudio*

| | | Productividad total | Satisfacción Laboral total | |
|----------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Productividad total | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,723** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 33 | 33 |
| Satisfacción Laboral total | | Coefficiente de correlación | ,723** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 33 | 33 |

Según los hallazgos de la “tabla 22”, muestra la existencia de una relación significativa entre la productividad y la satisfacción laboral, con un p valor de 0.000, siendo esto menor a 0.05; así mismo, señala r_s de 0.723, significando una correlación positiva alta (ver figura 3). Por tanto, rechacé la hipótesis nula y acepté la hipótesis alterna, el cual indica que: “Existe relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024”.

Tabla 23: *Correlación entre la efectividad y recompensa*

| | | Efectividad | Recompensa | |
|-----------------|-------------|-----------------------------|------------|--------|
| Rho de Spearman | Efectividad | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,488** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,004 |
| | | N | 33 | 33 |
| Recompensa | | Coefficiente de correlación | ,488** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,004 | . |
| | | N | 33 | 33 |

Según los hallazgos de la “tabla 23”, se evidencia la existencia de una relación significativa entre la efectividad y la recompensa, con un p valor de 0.004, siendo esto menor a 0.05; así mismo, señala un r_s de 0.488, significando una correlación positiva moderada (ver figura 3). Por tanto, rechacé la hipótesis nula y acepté la hipótesis alterna, el cual indica que: “Existe relación entre la efectividad y la recompensa de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024”.

Tabla 24: *Correlación entre la eficiencia y el desempeño*

| | | | Eficiencia | Desempeño |
|-----------------|------------|----------------------------|------------|-----------|
| Rho de Spearman | Eficiencia | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,728** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Desempeño | Coeficiente de correlación | ,728** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 33 | 33 |

Según los resultados de la “tabla 24”, evidencia que existe una relación significativa entre la eficiencia y el desempeño, con un p valor de 0.000, siendo esto menor a 0.05; así mismo, muestra un r_s de 0.728, significando una correlación positiva alta (ver figura 3). Por tanto, rechacé la hipótesis nula y se acepté la hipótesis alterna, el cual indica que: “Existe relación entre la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024”.

Tabla 25: *Correlación entre la eficacia y el clima laboral*

| | | | Eficacia | Clima Laboral |
|-----------------|----------|----------------------------|----------|---------------|
| Rho de Spearman | Eficacia | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,605** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 33 | 33 |
| | Clima | Coeficiente de correlación | ,605** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 33 | 33 |

Según los resultados de la “tabla 25”, se evidencia que existe una relación significativa entre la eficacia y el clima laboral, con un p valor de 0.000, siendo esto menor a 0.05; así mismo, muestra un r_s de 0.605, significando una correlación positiva moderada (ver figura 3). Por tanto, rechacé la hipótesis nula y acepté la hipótesis alterna, el cual indica que: “Existe relación entre la eficacia y el clima laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024”.

4.3. Discusión de resultados

Para redactar la discusión de los hallazgos, se consideraron los antecedentes locales, nacionales e internacionales, definiciones y teorías presentadas en el marco teórico, con el propósito de comparar los datos obtenidos con estudios previos realizados por investigadores internacionales, nacionales y locales.

El objetivo general fue determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024. Para ello, se recopiló datos de 33 empleados mediante una encuesta, cuyos resultados fueron procesados con el software IBM SPSS Statistics 23. El análisis, tanto descriptivo como inferencial, reveló un valor p de 0.000, inferior a 0.05, evidenciando una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas. Además, se obtuvo un r_s de 0.723, que evidencia una correlación positiva alta, relacionándose directamente proporcional.

Los resultados obtenidos en la investigación concuerdan con Paima (2022), en el cual el autor tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la constructora Ríos & Lagos Corp. E.I.R.L., en el distrito de Yurimaguas, correspondiente al año 2022, aplicó la misma metodología que el presente estudio, su muestra fue integrado por toda su población que conforman 30 trabajadores, obteniendo como hallazgo una correlación significativa con un p valor de 0.000, así mismo, recabó un nivel de correlación positiva alta de 0.779, valores que comprueban la relación entre las variables, de igual modo, se aceptó la hipótesis alterna, rechazando la nula, finalmente concluyó indicando que, la satisfacción laboral se relaciona de manera directa con la productividad, es decir, mientras los colaboradores se sientan a gusto en su área de trabajo, mayor será su productividad.

Así mismo, Moreno (2022) tuvo la misma finalidad que la presente investigación, determinar la relación entre las variables mencionadas del presente estudio, correspondiente a los colaboradores de una empresa, para lo cual aplicó la misma metodología (básico, correlacional, no experimental), donde obtuvo como hallazgo que el 78 % de los encuestados (82), no se sienten altamente satisfechos en su trabajo, así como el 66.67 % de los colaboradores de la Institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L., no perciben satisfacción alta, el cual para ambas investigaciones es la mayor parte de los encuestados; en cuanto a la relación, concluyo que existe relación significativa

entre la satisfacción laboral y la productividad, con un p valor menor a 0.05, mediante la correlación de Rho de Spearman, con una correlación positiva alta de 0.860, el cual muestra una correlación positiva muy fuerte en las variables de estudio.

De igual modo, el presente estudio coincide con los hallazgos obtenidos con Lomas (2017) ya que, tuvo por objetivo la determinación de la relación entre las variables de estudios, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, utilizó un diseño no experimental, de tipo correlacional a una muestra de 70 personas, obtuvo como hallazgo una correlación positiva muy alta con un P valor de 0.944, y un nivel de significancia de 0.000, el cual indica; que existe una relación significativa entre las variables, así mismo muestra una relación directa, es decir; mientras la satisfacción laboral se incrementa, también aumenta la productividad laboral.

Por otro lado, Quintana (2019) aplicó investigación básica, con la misma metodología del presente estudio, ejecutada en la provincia de Andahuaylas, en la cooperativa agroindustrial de Machupichu LTDA, donde sus objetivos fueron los mismo que el presente estudio, determinar la relación entre las variables de la satisfacción laboral y la productividad laboral, como resultado obtuvo una relación significativa, dicho de otro modo, al mejorar la satisfacción laboral mejora la productividad, también consiguió una correlación positiva moderada con una valor de Rho de Spearman de 0.526, los cuales se asemejan con los hallazgos del presente estudio, ya que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 y una correlación positiva lata de Rho de Spearman de 0.723.

En base a las teorías y autores que fueron sobresalientes durante el transcurso del tiempo como se presente en las bases teóricas, puedo afirmar que los resultados del estudio son verídicos y confiables, ya que existe relación significativa entre las variables de estudio; satisfacción laboral y productividad, así mismo muestra una relación directamente proporcional, si el nivel de una variable aumenta la otra también, con un valor de Rho de Spearman de 0.723, significando una correlación positiva alta, las cuales son respaldadas con los 4 principios de Taylor, con la teoría fayolista, así mismo con Peter Drucker, Elton Mayo, teoría de Herzberg, Vroom, Maslow y modelo de características laborales.

El factor dual o teoría de la motivación – higiene, sostiene que el rendimiento de los trabajadores depende mucho de la satisfacción que ellos sientan, es decir, que existe una correlación

directa, a medida que el nivel de satisfacción aumente en la empresa, aumenta su productividad, tal y como se obtuvo como resultado en la presente investigación con un valor de Rho de Spearman de 0.723, con un nivel de significancia de 0.000, siendo esta menor al p valor de 0.05, indicando que existe una correlación significativa entre las variables de estudio (Executive, 2024).

La relevancia del talento humano en la empresa es fundamental, ya que son ellos el corazón de la organización, haciendo un hincapié en el séptimo principio de Fayol, respecto a la remuneración del personal, donde indica que los trabajadores deben sentirse satisfechos con los que perciben, en tal sentido; los hallazgos del estudio muestran que existe relación significativa entre la efectividad y recompensa con un sig. 0.004, y una correlación positiva moderada de 0.488, del cual se infiere que a mayor remuneración percibida por los colaboradores, mayor es la efectividad en la empresa (Ramírez, 2018).

Así mismo, para poder obtener un buen desempeño de los colaboradores y estos a su vez deben ser eficientes, es importante reconocer la importancia que tienen los empleados en una empresa, ofreciendo facilidades que le ayude al trabajador a ser mejor cada día, establecer una gestión más efectiva que ayude a potenciar el talento de los trabajadores siendo estos motores del éxito de la empresa, es por ello que existe una correlación positiva alta de 0.728 entre la eficiencia y el desempeño con p valor de 0.000, es decir que a medida que la eficiencia aumenta, el desempeño de igual modo (ver tabla 24).

En cuanto al último objetivo, respecto a la correlación de la eficacia y clima laboral, en el cual se identificó como hallazgo una correlación positiva moderada de 0.605 y un valor p de 0.00, el cual indica que existe relación entre las dimensiones del estudio, es respaldado por las bases teóricas, donde menciona que el clima laboral es el interior de una organización, las cuales están relacionadas directamente con el sentir de los trabajadores, contribuyendo a una mayor eficacia (Gómez, 2022).

CONCLUSIONES

En primer lugar, se tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024”, para lo cual mediante los hallazgos obtenidos concluyo que; hay relación significativa con un p valor de 0.000, y una correlación positiva alta con Rho de Spearman de 0.723 entre la productividad y la satisfacción laboral, así mismo al analizar los resultados, se infiere que a media que la satisfacción laboral aumente, también aumenta su productividad por ser una correlación positiva.

En segundo lugar, como primer objetivo específico se tuvo “Determinar la relación que existe entre la efectividad y la recompensa de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024”, por lo que después de analizar los datos obtenidos, concluyo destacando la relación significativa entre la efectividad y la recompensa, con un p valor de 0.004, siendo esto menor a 0.05; señalando una correlación de 0.488, significando correlación positiva moderada, demostrando que para una mayor efectividad, es importante el reconocimiento hacia los trabajadores mediante una recompensa justa.

En tercer lugar, como segundo objetivo específico se tuvo “Determinar la relación que existe entre la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la Institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024”, por lo cual, después de analizar los resultados obtenidos, concluyo destacando la relación significativa entre la eficiencia y el desempeño, con un p valor de 0.000, siendo esto menor a 0.05; así mismo, muestra un r_s de 0.728, significando una correlación positiva alta, demostrando que; mientras más aumenta la eficiencia, mayor será el desempeño de los colaboradores, es por ello la relevancia de las teorías, en especial tener en cuenta que la satisfacción laboral es el sentir de los empleados referente a su puesto laboral.

En cuarto lugar, como tercer objetivo específico se tuvo “Determinar la relación que existe entre la eficacia y el clima laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024”, en el cual

mediante los resultados obtenidos se concluye que, existe una relación significativa entre la eficacia y el clima laboral, con un p valor de 0.000, siendo esto menor a 0.05; así mismo, muestra una correlación de 0.605, significando una correlación positiva moderada, por lo cual, demuestra que; para poder tener más eficaces a los trabajadores, es importante contar con un buen clima laboral, en donde se puedan sentir cómodos y a gusto en su ambiente de trabajo, ya que a muestra una relación directamente proporcional.

Finalmente, se evidencia la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral, evidenciando que es significativa, por su p valor de 0.000 y su correlación de r_s de Spearman de 0.723, lo cual indica que existe correlación positiva alta entre las variables de estudio, así mismo al ser positivo una relación directamente proporcional.

RECOMENDACIONES

En primer lugar, se recomienda que la empresa busque asegurar la satisfacción total de los colaboradores, reconociendo su desempeño en el desarrollo de sus actividades programadas, mediante descuentos al tramitar certificados, reconocimiento ya sea simbólicos o monetarios con la finalidad de lograr que los empleados sientan comodidad en su puesto laboral, que se sienta valorado y reconocido por todo el esfuerzo que le pone al momento de ejecutar sus funciones y a la vez que se sientan orgullosos de lo que están haciendo, ya que según los resultados solo el 30.30 % sienten una satisfacción alta.

En segundo lugar, se sugiere a la plana administrativa poder implementar estrategias que ayude al aumento de la productividad y a su vez, los trabajadores se sientan a gusto con su labor, ya sea mejorando la comunicación interna entre las áreas y jefes respectivos a través de herramientas como plataformas o reuniones con mayor regularidad, así mismo brindar capacitaciones constantes a sus colaboradores para el desarrollo de habilidades técnicas y blandas, mantener un clima laboral óptimo, asegurarse que el lugar de trabajo este limpio, cómodo para un mejor rendimiento laboral y una mejor satisfacción laboral.

En tercer lugar, se sugiere poder realizar un análisis mucho más profundo con la finalidad de identificar factores que afectan a la productividad de los trabajadores y su satisfacción laboral, para poder así eliminar ineficiencias, implementar tecnologías que faciliten tareas administrativas con un valor añadido, establecer objetivos claros y definir indicadores que puedan medir el rendimiento de los colaboradores como la satisfacción laboral.

En cuarto lugar, se sugiere implementar la innovación continua, es decir, que los trabajadores propongan nuevos proyectos, nuevas ideas, nuevos métodos que puedan convertirse en productos nuevos, las cuales beneficien a la empresa. Así mismo, realizar alianzas estratégicas con otras empresas o instituciones que no solo sean de la provincia de Andahuaylas, aportando oportunidades de negocio.

Finalmente, se sugiere brindar a los trabajadores vacaciones, con el fin de recuperarse física y mentalmente, dicho de otro modo, contribuye a la mejora del rendimiento laboral, llevando al éxito a la empresa.

REFERENCIAS

- AguaEden. (2015, abril 24). *Principales teorías de la motivación y satisfacción en el trabajo*. Eden Springs. <https://www.aguaeden.es/blog/principales-teorias-de-la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo>
- Alegría, A. S. (s. f.). Recuperado 13 de septiembre de 2024, de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10712/T061_76527487_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alva, E. (2017). La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima. *Economía y Desarrollo*, 158(2), 76-90.
- Álvarez, S., & CNNExpansión. (2015, abril 17). *6 factores que hacen fracasar a un negocio*. Expansión. <https://expansion.mx/emprendedores/2015/04/17/las-5-razones-del-fracaso-de-los-negocios>
- Andrade, W. A. Z., Martínez, J. A. P., Noguera, L. A. S., & Aguilar, G. I. S. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium plus*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Arias, 2006. (s. f.). Recuperado 21 de octubre de 2024, de https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_a_rias.pdf
- Arias, 2012. (s. f.). Recuperado 24 de octubre de 2023, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Bizneo. (2019, agosto 26). Satisfacción Laboral | 5 claves para mejorarla con éxito. *Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual*. <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/>

- Botha, M. (2018, mayo 18). How to Choose Between Parametric & Nonparametric Tests. *Alchemer*.
<https://www.alchemer.com/resources/blog/how-to-choose-between-parametric-nonparametric-tests/>
- Carter, T. (2021, enero 3). *La verdadera tasa de fracasos de las pequeñas empresas*. Entrepreneur.
<https://www.entrepreneur.com/es/startups/la-verdadera-tasa-de-fracasos-de-las-pequenas-empresas/404803>
- Castel, A. F. G. (2008). *LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SUS DETERMINANTES EN LAS COOPERATIVAS*.
- Cimec. (2021, febrero 12). ¿Qué métodos científicos diferentes existen? *CIMEC*.
<https://www.cimec.es/metodos-cientificos-diferentes/>
- Cortés, M. E. C., & León, M. I. (2019). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*.
- Edenred. (2018, enero 19). Eficiencia, eficacia y efectividad: Diferencias Edenred. *Edenred*.
<https://www.edenred.es/blog/eficiencia-eficacia-y-efectividad-diferencias-y-calculo/>
- equipos&talento. (2022, de octubre del). “*Global Workforce of the Future 2022*”: Analizando el presente y el futuro del empleo. Equipos&talento.
<https://www.equipostrytalento.com/noticias/2022/10/11/global-workforce-of-the-future-2022-analizando-el-presente-y-el-futuro-del-empleo/>
- Espinoza, D. E. (s. f.). *Métodos y Técnicas de recolección de la información*.
- ESTAMÁTICA. (2021, junio 3). Análisis de correlaciones en función de la naturaleza de las variables. *ESTAMÁTICA*. <https://estamatica.net/analisis-de-correlaciones/>
- Executive, K. (2024, enero 26). Teoría de Herzberg: ¿qué es, beneficios y más? *Kilpatrick Executive*.
<https://www.kilpatrickexecutive.com/es/news/teoria-de-herzberg-que-es-y-como-implementarla-para-motivar-al-equipo-de-trabajo/>
- Gamboa, E. (2010, septiembre 4). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*.
<https://psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

- Gómez, D. (2022, octubre 26). *Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla)*.
<https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>
- González, C. (2024, mayo 13). 6 Indicadores para medir la Satisfacción Laboral. *Team Insights*.
<https://teaminsights.io/es/blog/noticias/6-indicadores-para-medir-la-satisfaccion-laboral/>
- GROUP, E. de redacción de I. (2021, febrero 5). 7 Causas de la baja productividad de tus empleados; y cómo solucionarlas. *INTERIM GROUP*. <https://interimgrouphr.com/blog/baja-productividad-causas/>
- Gutiérrez, A. H. (2024, junio 13). Peter F. Drucker y la Productividad Empresarial | Actualizado septiembre 2024. *Comercializate.mx*. <https://comercializate.mx/peter-f-drucker-y-la-productividad-empresarial/>
- Hernández et. Al., 2006.* (s. f.). Recuperado 21 de octubre de 2024, de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Methodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>
- Hernandez, Fernandez y Baptista- Metodología Investigación Científica 6ta ed.pdf.* (s. f.). Recuperado 20 de octubre de 2023, de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrera, J. F. P. (2020, septiembre 4). *¿Qué es y para qué sirve la Pirámide de Maslow?* LeanConstructionMexi. <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/qu%C3%A9-es-y-para-qu%C3%A9-sirve-la-pir%C3%A1mide-de-maslow>
- Humanising Wroth. (2024, julio 1). *¿Por qué es importante la satisfacción laboral?* » ifeel. <https://ifeelonline.com/salud-laboral/por-que-es-importante-la-satisfaccion-laboral/>
- iEduNote. (2023, junio 12). *7 teorías de la satisfacción laboral [Guía completa]*. <https://www.iedunote.com/es/teorias-de-la-satisfaccion-laboral>

- INEI. (2021, diciembre). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*.
<https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-mas-de-2-millones-936-mil-294-empresas-a-setiembre-del-presente-ano-13240/>
- Kiss, T. (2024). *Investigación correlacional—Qué es y sus características*.
<https://concepto.de/investigacion-correlacional/>
- Llontop, G. (2023, septiembre 20). *¿Qué regiones tienen la mayor y menor cantidad de empresas creadas en el segundo trimestre del 2023?* Vigilante. <https://vigilante.pe/2023/09/20/que-regiones-tienen-la-mayor-y-menor-cantidad-de-empresas-creadas-en-el-segundo-trimestre-del-2023/>
- Lomas, R. (s. f.). Recuperado 13 de septiembre de 2024, de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf;jsessionid=F10CA5E8703884A952F79316090B877F?sequence=1
- Madrigal, E. (2023, enero 27). *La Correlación en el Análisis de Datos: Conceptos, Aplicaciones y Ejemplos con Python Grow Up*. Grow Up. <https://www.growupcr.com/post/correlacion-analisis-datos>
- Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191.
<https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Mego, M., J. (2023). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TU ÓPTICA VISUAL UBICADA EN EL DISTRITO DE S.M.P, LIMA 2023*.
- Millán, M. J. R. (2018, noviembre 1). La finalidad de la metodología cuantitativa. *Fundación iS+D*.
<https://isdfundacion.org/2018/11/01/finalidad-metodologia-cuantitativa/>
- Molina et. al. (2021). *Correlación. Modelos de regresión*.
<https://evidenciasenpediatria.es/articulo/7827/correlacion-modelos-de-regresion>

- Montenegro, J. (2019, mayo 22). *Jmo 2019 POBLACIÓN Y MUESTRA*. SlideShare.
<https://es.slideshare.net/slideshow/jmo-2019-poblacin-y-muestra/147175366>
- Morales, S. (2019, julio 4). *¿Qué es la epistemología y para qué le sirve al científico?* Ciencia del Sur.
<https://cienciasdelsur.com/2019/07/04/que-es-la-epistemologia-y-para-que-le-sirve-al-cientifico/>
- Moreno, E., R. (2022). *LÍNEA DE INVESTIGACIÓN*:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84893/Moreno_QER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morillo, Y. (2021, agosto 2). *Teoría de las expectativas de Vroom | Aplica esta fórmula y motiva a tu equipo de trabajo*. Coworkingfy. <https://coworkingfy.com/teoria-de-las-expectativas-vroom/>
- Naime, Y. V., Botini, M. N., & Monroy, C. R. (2010). *ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD*.
- Narvaez, M. (2017, noviembre 15). *Motivación laboral: Qué es y cómo impulsarla*. *QuestionPro*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-laboral/>
- ORDENANZA REGIONAL N 008-2021-GR-APURIMAC.CR.pdf*. (s. f.). Recuperado 11 de enero de 2024, de <https://app.regionapurimac.gob.pe/transparencia/wp-content/uploads/2021/08/ORDENANZA%20REGIONAL%20N%20008-2021-GR-APURIMAC.CR.pdf>
- Ortega, C. (2021, abril 3). *¿Qué es la metodología de la investigación?* *QuestionPro*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/>
- Oyarzún, G. (2022, octubre 26). *Los 10 Factores que influyen en la productividad de una empresa*. Blog - ComparaSoftware. <https://blog.comparasoftware.com/factores-productividad/>
- Padron, J. (2014). *NOTAS SOBRE ENFOQUES EPISTEMOLÓGICOS, ESTILOS DE PENSAMIENTO Y PARADIGMAS* [Dataset]. Unpublished. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22714.08642>

- Paima, K. (2022). *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN.*
- Palestino, P. I. G. (2018, abril 24). *Teorías de la administración y sus enfoques.* gestiopolis.
<https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>
- Payo, A. (2022, mayo 20). *Ya existen más de 300 millones de empresas en todo el mundo.* ITespresso.es. <https://www.itespresso.es/cuantas-empresas-hay-en-mundo-237470.html>
- Peceros, A. (2019). *Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Andahuaylas, 2019* [Universidad Nacional José María Arguedas].
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/509>
- Peralta, M. (2016). *FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL COLABORADOR QUE TELETRABAJA EN EMPRESAS PRIVADAS.*
- Perez, A. (2016, diciembre 14). Los 14 principios de H. Fayol para administrar una empresa. *APMEN.*
<https://asociacionmetal.com/los-14-principios-h-fayol-administrar-una-empresa/>
- Pérez, G. (2022). *Coeficiente Alfa de Cronbach: ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?*
- PerúRetail. (2023, julio 19). Satisfacción laboral: El 36% de los peruanos no se siente motivado en su trabajo. *Perú Retail.* <https://www.peru-retail.com/en-peru-el-36-de-los-trabajadores-no-se-siente-motivados-con-su-labor/>
- Pons, J. (2018, octubre 3). *Importancia de la productividad empresarial [Producción].* WorkMeter.
<https://www.workmeter.com/blog/productividad-empresarial/>
- Pursell, S. (2023, junio 26). *Qué es la productividad: Tipos, características y fórmula.*
<https://blog.hubspot.es/marketing/maximizar-tu-productividad>
- Quintana, R. (2019). *PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.*
- Quintero, W. J. (2020). La formación en la teoría del capital humano: Una crítica sobre el problema de agregación. *Análisis económico*, 35(88), 239-265.

- Ramírez, I. S. A. (2018, septiembre 2). *Teoría de relaciones humanas. Cómo se originó, sus principales referentes, aportes y limitaciones.* gestiopolis.
<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Risco, A. A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones.*
- Rodríguez, N. (2022). *Maestría en Administración de Negocios, V.*
- SANTANDER. (2022). *Productividad en el trabajo: Completa este test y descubre cómo llevar un ritmo de vida más saludable.* <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/productividad-en-el-trabajo.html>
- SAP Concur Team. (2022, octubre 7). *Productividad empresarial: ¿Cómo optimizarla?*
<https://www.concur.com.mx/blog/article/productividad-empresarial-mx>
- Tapia, C. E. F., & Cevallos, K. L. F. (2021). *PRUEBAS PARA COMPROBAR LA NORMALIDAD DE DATOS EN PROCESOS PRODUCTIVOS: ANDERSON-DARLING, RYAN-JOINER, SHAPIRO-WILK Y KOLMOGÓROV-SMIRNOV.*
- TuDashboard. (2020, agosto 8). *10 ejemplos de indicadores de productividad de empleados.*
<https://tudashboard.com/ejemplos-de-indicadores-de-productividad/>
- UNIR. (2022). *¿Qué es la productividad laboral y cómo se mide?* UNIR.
<https://www.unir.net/empresa/revista/productividad-laboral/>
- Vargas Vega, T. D. J., Vizzuett Balderas, V., Amador Montiel, E., Becerra Córdova, L. E., & Villegas González, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9(12), 129-153. <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>
- Villamar, J. P. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Empresarial*, 9(35), Article 35.
- Zendesk. (2023, octubre 1). *9 tipos de indicadores de desempeño para los procesos.* Zendesk MX.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-indicadores-desempeno/>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: “Productividad y Satisfacción Laboral de la Institución El Tecnológico E. I. R. L. – ITEC Andahuaylas, Apurímac, 2024”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | POBLACIÓN Y MUESTRA | METODOLOGÍA | TÉCNICA / INSTRUMENTO | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera se relaciona la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac - 2024?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024.</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024.</p> | <p>•Variable 01: Productividad</p> | <p>UNIDAD DE ANÁLISIS: Entidad Privada</p> | <p>TIPO Investigación básica</p> | <p>TÉCNICA Encuesta</p> | |
| <p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la efectividad y la recompensa de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024? • ¿Cómo se relaciona la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024? • ¿Cómo se relaciona la eficacia y el clima laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024? | <p>OBJETIVOS ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la efectividad y la recompensa de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024. • Determinar la relación entre la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024. • Determinar la relación entre la eficacia y el clima laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac, 2024. | <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre la efectividad y la recompensa de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024. • Existe relación entre la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024. • Existe relación entre la eficacia y el clima laboral de los trabajadores de la institución EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, Apurímac 2024. | | | | | <p>•Variable 02: Satisfacción laboral</p> |
| | | | | <p>Muestra: 33 trabajadores de la entidad privada.</p> | <p>DISEÑO No experimental – transversal</p> | | |

Anexo 02: Asesor



**Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central
Juan Santos Atahualpa**

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDU/CD



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Resolución de FACULTAD N° 099-2023-FCCAA/UNISCJSA

Mazamari, 22 de Noviembre de 2023.

VISTO:

Ley N° 30220, Resolución de Comisión Organizadora N° 272-2023-CO/UNISCJSA, Informe N° 012-2023-UI-UNISCJSA-FCA/EPANI, Memorando N° 0283-2023-FCCAA/UNISCJSA, Solicitud con Tramite N° 814- FCCAA, respectivamente; y ,

CONSIDERANDO:

Que, la Autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la Republica e implica los siguientes derechos; aprobar su propio Estatuto y gobernarse de acuerdo con el, y organizar su sistema académico y administrativo;

Que, los capítulos I, II, III, IV y V del Título IV del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa, establece los procedimientos y requisitos para la elaboración y sustentación de Tesis y la Obtención del Título Profesional correspondiente;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa, establece que el estudiante a partir del VIII Semestre Académico podrá presentar y/o solicitar la inscripción de su proyecto de Tesis para obtener el título Profesional, la cual debe estar en conformidad a las líneas de investigación aprobadas por la Universidad, solicitando la asignación de un asesor, para su observancia o conformidad. Si hay observaciones el Bachiller las subsanara y devolverá corregido a su Asesor para el tramite correspondiente. Para ello, deberá cumplir con el pago de las tasas correspondientes;

Que, mediante Solicitud S/N de fecha 30 de Octubre del 2023 con Expediente de Tramite N° 814-FCCAA, la estudiante en Administración de Negocios Internacionales VERASTEGUI GAMBOA ANA PATRICIA, presenta el Proyecto de Investigación LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, EN EL PERIODO 2024, solicitando la asignación del Docente Asesor;

FCC/FFCAA
C.c. Archivo

Av. José Carlos Mariátegui Cuadra N° 7, Mz. 78, Distrito de Mazamari, Provincia de Saraguro - Junín
RUC: 20568019621 - Teléfono: 054-631023



**Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central
Juan Santos Atahualpa**

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDUICD



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Que, el Responsable de Investigación con Informe N° 012-2023-UI-UNISCJSA-FCA/EPANI de fecha 14 de Noviembre del 2023, hace de conocimiento que habiéndose realizado la verificación del expediente presentado por la estudiante en Administración de Negocios Internacionales VERASTEGUI GAMBOA ANA PATRICIA, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa; el cual propone como Docente Asesor al MTRD. JOSÉ LUIS CLAUDIO PÉREZ del proyecto de investigación titulado LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, EN EL PERIODO 2024;

Que, el Coordinador toma conocimiento de los documentos señalados y remite la Resolución correspondiente;

Estando a lo actuado y en uso de las atribuciones otorgadas por Ley N° 30220, Resolución de Comisión Organizadora N° 272-2023-CO/UNISCJSA y demás dispositivos legales vigentes;

RESUELVE:

Art. 1° DESIGNAR al docente MTRD. JOSÉ LUIS CLAUDIO PÉREZ, como Asesor del Proyecto de Investigación titulado LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, EN EL PERIODO 2024, perteneciente a la estudiante de Administración de Negocios Internacionales VERASTEGUI GAMBOA ANA PATRICIA, para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración de Negocios Internacionales.

Art. 2° DISTRIBUIR, la presente Resolución a las instancias pertinentes, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

Dr. Róger César Castillo Cuervo
Coordinador FCA

RECIBIDO
C.c. Archivo

Av. José Carlos Mariátegui Cuadra N° 7, Mz. 7B, Distrito de Mazanari, Provincia de Satipo - Junín
RUC: 20569019521 - Teléfono: 094-531023

Anexo 03: Docentes revisores



Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central
Juan Santos Atahualpa

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDU/CD



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Resolución de FACULTAD *N° 0108-2023-FCCAA/UNISCJSA*

Mazamari, 20 de Diciembre de 2023.

VISTO:

Ley N° 30220, Resolución de Comisión Organizadora N° 272-2023-CO/UNISCJSA, Informe N° 021-2023-UI-UNISCJSA-FCA/EPANI, Solicitud con Tramite N° 990- FCCAA, respectivamente; y ,

CONSIDERANDO:

Que, la Autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la Republica e implica los siguientes derechos; aprobar su propio Estatuto y gobernarse de acuerdo con el, y organizar su sistema académico y administrativo;

Que, los capítulos I, II, III, IV y V del Título IV del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa, establece los procedimientos y requisitos para la elaboración y sustentación de Tesis y la Obtención del Título Profesional correspondiente;

Que, previo informe del Responsable de Unidad de Investigación; vista la solicitud, nombra mediante este documento la designación de tres docentes revisores del proyecto de investigación y un suplente, los mismos que serán necesariamente miembros del Jurado. En caso de que alguno de los docentes Revisores se encuentre impedidos de realizar sus labores por algún motivo, o presenten su renuncia, a solicitud del interesado, se designara a otro docente Revisor, mediante Resolución de Facultad.

Que, mediante Fut de fecha 13 de Diciembre del 2023 con Expediente de Tramite N° 990-FCCAA, la estudiante en Administración de Negocios Internacionales **ANA PATRICIA VERASTEGUI GAMBOA** quien presenta el Proyecto de Tesis titulada **LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, EN EL PERIODO 2024**, solicitando la Designación de Docentes Revisores; para tal fin presenta tres ejemplares del Informe del asesor y Proyecto de Tesis.

Que, el responsable de Investigación con Informe N° 021-2023-UI-UNISCJSA-FCA/EPANI de fecha 20 de Diciembre del 2023, comunica que en merito al Artículo 43° del Reglamento de Grados y Títulos, el docente MG. CLAUDIO PÉREZ JOSÉ LUIS presenta el Informe de conformidad del proyecto de tesis antes mencionado; por tanto, se propone como Docentes Revisores del proyecto de tesis a los Docentes: DR. JULIO CESAR MARIÑOS ALFARO, MTR OJOSE VLADIMIR PONCE DE LEÓN BERRIOS y DR. BERNABÉ TEODORO VILA HINOJO , y como suplente el MTR. FERNANDO HUAMAN CCANTO, en cumplimiento a los artículos 45° y 46° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNISCJSA, para su trámite correspondiente;

Que, el Coordinador toma conocimiento de los documentos señalados y remite la Resolución correspondiente;

PCCC/CFCCAA
C.c. Archivo

Av. José Carlos Mariátegui Cuadra N° 7, Mz. 78, Distrito de Mazamari, Provincia de Satipo - Junín
RUC: 20568019521 - Teléfono: 094-531023



**Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central
Juan Santos Atahualpa**

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDU/CD



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Estando a lo actuado y en uso de las atribuciones otorgadas por Ley N° 30220, Resolución de Comisión Organizadora N° 272-2023-CO/UNISCJSA y demás dispositivos legales vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1° DESIGNAR como Docente Revisores, según se detalla a continuación:

- **PRESIDENTE** : DR. JULIO CESAR MARIÑOS ALFARO.
- **MIEMBRO** : MTRO. JOSÉ VLADIMIR PONCE DE LEÓN BERRIOS.
- **MIEMBRO** : DR. BERNABÉ TEODORO VILA HINOJO.

SUPLENTE:

- **ACCESITARIO** : MTRO. FERNANDO HUAMÁN CCANTO.

Del proyecto de tesis titulada: **LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, EN EL PERIODO 2024**, presentado por la Bachiller en Administración de Negocios Internacionales **ANA PATRICIA VERASTEGUI GAMBOA**, para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración de Negocios Internacionales.

Art. 2° DISPONER que los Docentes Revisores mencionados en el Artículo 1° de la presente Resolución, evalúen el Proyecto de Tesis en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, en mérito al Artículo 46° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNISCJSA, a partir de la recepción de la presente Resolución.

Art. 3° ENCARGAR, a la Coordinación de la Facultad y al Docente Asesor, y demás instancias Académicas y Administrativas, el cumplimiento de la presente Resolución.

Art. 4° DISTRIBUIR, la presente Resolución a las instancias correspondientes para su conocimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL
"JUAN SANTOS ATAHUALPA"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Dr. Paulo César Callupe Cueva
Coordinador FCA

PCCC/CFCCAA
C.c. Archivo

Av. José Carlos Mariátegui Cuadra N° 7, Mz. 78, Distrito de Mazamari, Provincia de Satipo - Junín
RUC: 20568019521 - Teléfono: 064-531023

Anexo 04: Cuestionario



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



CUESTIONARIO

Nombre del encuestador: _____

Lugar donde se aplica: _____

Ciudad: _____

Fecha: _____ N° de cuestionario: _____

Estimado trabajador (a):

El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a: “La productividad empresarial y la satisfacción laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC ANDAHUAYLAS, en el periodo 2024”. La información recabada se utilizará únicamente para fines académicos, por lo que la encuesta es anónima, responder con total sinceridad.

Datos personales:

Edad: _____ años Sexo: _____ Estado civil: _____

Nivel de estudios: _____

Área de trabajo: _____

Cargo que desempeña: _____

Tiempo de antigüedad: _____

Indicaciones:

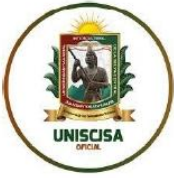
Marque con un “X” la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |

Variable 1: Productividad

Dimensión 1: Efectividad

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Dispone de los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades o clases programadas. | | | | | |
| 2 | Demuestra una actitud positiva para cumplir con las actividades o clases programadas | | | | | |
| 3 | Posee la habilidad para llevar a cabo las actividades o clases programadas con idoneidad. | | | | | |



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



| | | | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4 | Cumple con las metas diarias programadas, obteniendo resultados óptimos. | | | | | |
| 5 | Su contribución a la institución como trabajador ha sido sobresaliente durante todo el período de su empleo | | | | | |
| 6 | Tiene la habilidad para resolver problemas de manera inmediata | | | | | |

Dimensión 2: Eficiencia

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Completa todas las actividades o clases programadas dentro del tiempo establecido durante el transcurso del día. | | | | | |
| 2 | Utiliza el proceso adecuado para llevar a cabo las actividades o clases programadas. | | | | | |
| 3 | Aplica herramientas tecnológicas para completar las actividades y clases programadas. | | | | | |
| 4 | Administra de manera eficiente los recursos para completar las actividades o clases programadas. | | | | | |
| 5 | En su tiempo libre, realiza actividades adicionales o proyectos extraordinarios para contribuir al éxito de la empresa. | | | | | |
| 6 | Maneja de manera efectiva las interrupciones y distracciones durante la jornada laboral, logrando cumplir con las metas diarias | | | | | |

Dimensión 3: Eficacia

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Las observaciones proporcionadas por la empresa contribuyen a mejorar mis actividades o clases programadas. | | | | | |
| 2 | Utiliza cualquier proceso o recurso disponible para alcanzar las actividades o clases programadas. | | | | | |
| 3 | Está familiarizado con los procesos necesarios para cumplir con las actividades o clases programadas. | | | | | |
| 4 | Las medidas implementadas garantizan resultados de calidad en las actividades o clases realizadas. | | | | | |
| 5 | El método utilizado para llevar a cabo las actividades o clases programadas facilita el logro de los objetivos. | | | | | |
| 6 | Me adapto fácilmente a los cambios como trabajador. | | | | | |



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**



Variable 2: Satisfacción laboral

Marque con un "X" la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------|------------|-----------------|--------------|-------------------------|
| Totalmente satisfecho | Satisfecho | Algo satisfecho | Insatisfecho | Totalmente insatisfecho |

Dimensión 1: Recompensa

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Te sientes valorado por la empresa en términos de compensación. | | | | | |
| 2 | Las horas de trabajo se ajustan a lo establecido en la Ley N° 5.350 (48 horas semanales). | | | | | |
| 3 | El tiempo extra dedicado en la empresa es compensado con una retribución económica. | | | | | |
| 4 | Su salario refleja adecuadamente su experiencia y desempeño laboral. | | | | | |
| 5 | Sientes que tu salario es justo en comparación con el mercado laboral y tus responsabilidades. | | | | | |
| 6 | El salario que percibes te permite cubrir tus necesidades financieras y vivir cómodamente. | | | | | |

Dimensión 2: Desempeño

Marque con un "X" la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Alcanza logros mediante la realización de las actividades o clases programadas | | | | | |



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



| | | | | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 2 | Le apasiona las actividades que realiza en la empresa, siempre buscando actualizaciones en la industria. | | | | | | |
| 3 | Conoce sus funciones principales al momento de realizar las actividades o clases programadas. | | | | | | |
| 4 | Cumple con las expectativas de los participantes o líderes de la institución al llevar a cabo las actividades o clases programadas. | | | | | | |
| 5 | Recibe capacitación de forma continua para mejorar el desarrollo de las actividades o clases programadas. | | | | | | |
| 6 | El desempeño proporcionado a la empresa es excepcional para el puesto laboral. | | | | | | |

Dimensión 3: Clima laboral

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | El ambiente de trabajo es propicio para llevar a cabo las actividades o clases programadas de manera efectiva. | | | | | |
| 2 | Existe alguna política o práctica en la empresa que no contribuye con un buen clima laboral. | | | | | |
| 3 | Disfruta la compañía de su asistente académico o compañero de trabajo. | | | | | |
| 4 | Disfruta de las actividades desarrolladas en equipo (deporte / compartir / paseos, etc). | | | | | |
| 5 | Existe una buena relación con tus compañeros de trabajo y superiores. | | | | | |
| 6 | Siempre tus opiniones y sugerencias son valoradas por tus compañeros y superiores. | | | | | |

Muchas gracias por el apoyo brindado, los resultados se utilizarán únicamente con fines académicos.

Anexo 05: Juicio de Experto N° 1



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

**UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**



Ficha de validación

Informe de opinión del juicio de expertos

Datos generales:

- Título de la investigación:** “Productividad y Satisfacción Laboral de la Institución El Tecnológico E. I. R. L. – ITEC Andahuaylas, Apurímac, 2024”
- Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario sobre la “PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL”.

Aspectos de validación:

| Indicadores | Criterios | Muy Deficiente | | | | Deficiente | | | | Regular | | | | Bueno | | | | Muy bueno | | | | | |
|--------------------|-------------------------------------------------------|----------------|----|----|----|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|----|--|
| | | 1 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance del tema de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar el instrumento de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | |
| 8. Coherencia | Entre variables, dimensiones e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al objetivo de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | |
| 10. Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | |

Promedio de valoración

95

| | | | | | |
|---------------------------|-------------------|---------------|------------|-----------|--------------|
| Opinión de aplicabilidad: | a) Muy deficiente | b) Deficiente | c) Regular | d) Buena | e) Muy buena |
| | [1 - 20] | [21 - 40] | [41 - 60] | [61 - 80] | [81 - 100] |

Observaciones:.....
.....
.....

| | | | |
|-------------------------|-----------------------------------------|----------|-----------|
| Nombres y Apellidos: | CALLUPE CUEVA PAULO CESAR | DNI N°: | 42137798 |
| Dirección domiciliaria: | JR. BOLOGNESI N°691 CHAUPIMARCA - PASCO | Celular: | 988135526 |
| Título Profesional: | LICENCIADO EN ADMINISTRACION | | |
| Grado Académico: | DOCTOR EN ADMINISTRACION | | |
| Mención: | | | |

Lugar y fecha: 12 de julio de 2024



Firma

Anexo 07: Juicio de Experto N° 3



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

**UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**



Ficha de validación

Informe de opinión del juicio de expertos

Datos generales:

- Título de la investigación:** “Productividad y Satisfacción Laboral de la Institución El Tecnológico E. I. R. L. – ITEC Andahuaylas, Apurímac, 2024”
- Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario sobre la “PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL”.

Aspectos de validación:

| Indicadores | Criterios | Muy Deficiente | | | | Deficiente | | | | Regular | | | | Bueno | | | | Muy bueno | | | | |
|--------------------|-------------------------------------------------------|----------------|----|----|----|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|----|
| | | 1 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 84 | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 87 | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance del tema de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 84 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 90 |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 81 |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar el instrumento de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 91 |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 81 |
| 8. Coherencia | Entre variables, dimensiones e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 94 |
| 9. Metodología | La estrategia responde al objetivo de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 94 |
| 10. Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 87 |

Promedio de valoración

87.3

| | | | | | |
|---------------------------|-------------------|---------------|------------|-----------|--------------|
| Opinión de aplicabilidad: | a) Muy deficiente | b) Deficiente | c) Regular | d) Buena | e) Muy buena |
| | [1 - 20] | [21 - 40] | [41 - 60] | [61 - 80] | [81 - 100] |

Observaciones:.....

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Nombres y Apellidos: | GREGORIO CISNEROS SANTOS | DNI N°: | 22513334 |
| Dirección domiciliaria: | Jr. Mariano Melgar y Jr. Julián Naupari – Mazamari – Satipo | Celular: | 975585837 |
| Título Profesional: | Ing. Industrial | | |
| Grado Académico: | Doctor en Administración | | |
| Mención: | Maestría en Gestión y Negocios | | |

Lugar y fecha: Satipo, 10 de julio de 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
Dr. Gregorio Cisneros Santos
Docente Investigador RENACYT
E. P. de Administración de Negocios Internacionales
Facultad de Ciencias Administrativas

Anexo 08: Base de datos de la encuesta de Productividad

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W |
|----|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|----|
| 1 | Y1: PRODUCTIVIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| 2 | PL_01 | PL_02 | PL_03 | PL_04 | PL_05 | PL_06 | D1:EFECTIVIDAD | PL_07 | PL_08 | PL_09 | PL_10 | PL_11 | PL_12 | D2:EFICIENCIA | PL_13 | PL_14 | PL_15 | PL_16 | PL_17 | PL_18 | D3: EFICACIA | TOTAL | |
| 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 19 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 17 | 56 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 18 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 19 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | 64 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 19 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 20 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 16 | 55 |
| 6 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 49 |
| 7 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 | 61 |
| 8 | 6 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 | 54 |
| 9 | 7 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 20 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 18 | 59 |
| 10 | 8 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 21 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 18 | 57 |
| 11 | 9 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 20 | 61 |
| 12 | 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 19 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 | 59 |
| 13 | 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 59 |
| 14 | 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 21 | 63 |
| 15 | 13 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 65 |
| 16 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 19 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 24 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 25 | 68 |
| 17 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 17 | 56 |
| 18 | 16 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 59 |
| 19 | 17 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 24 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 21 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 | 66 |
| 20 | 18 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 21 | 62 |
| 21 | 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 22 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 23 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 24 | 69 |
| 22 | 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 57 |
| 23 | 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 21 | 62 |
| 24 | 22 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 18 | 61 |
| 25 | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 20 | 62 |
| 26 | 24 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 22 | 66 |
| 27 | 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 | 58 |
| 28 | 26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 86 |
| 29 | 27 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 | 80 |
| 30 | 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 23 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 24 | 70 |
| 31 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 84 |
| 32 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 81 |
| 33 | 31 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 25 | 78 |
| 34 | 32 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 26 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 23 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 26 | 75 |
| 35 | 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 | 78 |


Anexo 09: Base de datos de la encuesta de Satisfacción Laboral

| | Y | Z | AA | AB | AC | AD | AE | AF | AG | AH | AI | AJ | AK | AL | AM | AN | AO | AP | AQ | AR | AS | AT | AU |
|----|---------------------------------|------|------|------|------|------|---------------|------|------|------|------|------|------|---------------|------|------|------|------|------|------|-------------------|----|--------------|
| 1 | Y2: SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL |
| 2 | SL_0 | SL_0 | SL_0 | SL_0 | SL_0 | SL_0 | D1:RECOMPENSA | SL_0 | SL_0 | SL_0 | SL_1 | SL_1 | SL_1 | D2: DESEMPEÑO | SL_1 | SL_1 | SL_1 | SL_1 | SL_1 | SL_1 | D3: CLIMA LABORAL | | |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 12 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 11 | 38 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 51 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 | 49 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 15 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 46 |
| 7 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 16 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 15 | 46 |
| 8 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 16 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 15 | 46 |
| 9 | 7 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 20 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 17 | 51 |
| 10 | 8 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 18 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 47 |
| 11 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 | 52 |
| 12 | 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 18 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 15 | 50 |
| 13 | 11 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 17 | 52 |
| 14 | 12 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 19 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 18 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 53 |
| 15 | 13 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 18 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 23 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 61 |
| 16 | 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 22 | 53 |
| 17 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 20 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 57 |
| 18 | 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 18 | 54 |
| 19 | 17 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 18 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 18 | 48 |
| 20 | 18 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 16 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 16 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 | 47 |
| 21 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 20 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 16 | 56 |
| 22 | 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 18 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 56 |
| 23 | 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 19 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 17 | 57 |
| 24 | 22 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 19 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 63 |
| 25 | 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 | 65 |
| 26 | 24 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 12 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 26 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 | 59 |
| 27 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 17 | 60 |
| 28 | 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 25 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 26 | 73 |
| 29 | 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 26 | 80 |
| 30 | 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 25 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 25 | 73 |
| 31 | 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 69 |
| 32 | 30 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 25 | 78 |
| 33 | 31 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 26 | 80 |
| 34 | 32 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 23 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 | 77 |
| 35 | 33 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 15 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 65 |

Anexo 10: Baremos considerados en el análisis de las variables


| Medición | | | | | | |
|-----------------------------|-----------|----|---------------------------------|-------------|--------------|-------------|
| ESCALA Y VALORES: V1 | | | V2: Satisfacción laboral | | | |
| Siempre | 5 | | Dimensiones | Preguntas | | |
| Casi siempre | 4 | | D1: Recompensa | 6 | | |
| Algunas veces | 3 | | D2: Desempeño | 6 | | |
| Pocas veces | 2 | | D3: Clima laboral | 6 | | |
| Nunca | 1 | | Total Items: | 18 | | |
| ESCALA Y VALORES: V2 | | | Construcción Baremo | | | |
| Totalmente satisfecho | 5 | | Min | 6 | | |
| Satisfecho | 4 | | Max | 30 | | |
| Algo satisfecho | 3 | | Diferencia | 24 | | |
| Insatisfecho | 2 | | Primer punto de corte | 14 | | |
| Totalmente insatisfecho | 1 | | | | | |
| V1: Productividad | | | Niveles y Rango | Bajo | Medio | Alto |
| Dimensiones | Preguntas | | | | | |
| D1: Efectividad | 6 | D1 | Efectividad | [6-14] | [15-21.5] | [22.5-30] |
| D2: Eficiencia | 6 | D2 | Eficiencia | [6-14] | [15-21.5] | [22.5-30] |
| D3: Eficacia | 6 | D3 | Eficacia | [6-14] | [15-21.5] | [22.5-30] |
| Total Items: | 18 | D1 | Recompensa | [6-14] | [15-21] | [22-30] |
| | | D2 | Desempeño | [6-14] | [15-21] | [22-30] |
| | | D3 | Clima Laboral | [6-14] | [15-21.5] | [21.6-30] |

Anexo 11: Cuestionados de los trabajadores presenciales



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



CUESTIONARIO

Nombre del encuestador: Ana Patricia Vecastesui Gamboa
 Lugar donde se aplica: El Tecnológico E.I.R.L.
 Ciudad: Andahuaylas
 Fecha: 02-08-24

Estimado trabajador (a):
 El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a: "La productividad empresarial y la satisfacción laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC ANDAHUAYLAS, en el periodo 2024". La información recabada se utilizará únicamente para fines académicos, por lo que la encuesta es anónima, responder con total sinceridad.

Datos personales:
 Edad: 19 años Sexo: Masculino Estado civil: soltero
 Nivel de estudios: Técnico no concluido
 Área de trabajo: oficina de certificación
 Cargo que desempeña: Soporte TIE
 Tiempo de antigüedad: 1 año y 6 meses

Indicaciones:
 Marque con un "X" la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| | | | | |
|----------|--------------|---------------|-------------|----------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Dispone de los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades o clases programadas. | | X | | | |
| 2 | Demuestra una actitud positiva para cumplir con las actividades o clases programadas | X | | | | |
| 3 | Posee la habilidad para llevar a cabo las actividades o clases programadas con idoneidad. | X | | | | |
| 4 | Cumple con las metas diarias programadas, obteniendo resultados óptimos. | | X | | | |
| 5 | Su contribución a la institución como trabajador ha sido sobresaliente durante todo el periodo de su empleo | X | | | | |
| 6 | Tiene la habilidad para resolver problemas de manera inmediata | X | | | | |



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



CUESTIONARIO

Nombre del encuestador: Ana Patricia Verastegui Gamboa
Lugar donde se aplica: El Tecnológico Itec - Andahuaylas
Ciudad: Andahuaylas
Fecha: 01/08/2024

Estimado trabajador (a):

El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a: "La productividad empresarial y la satisfacción laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L. - ITEC ANDAHUAYLAS, en el periodo 2024". La información recabada se utilizará únicamente para fines académicos, por lo que la encuesta es anónima, responder con total sinceridad.

Datos personales:

Edad: 32 años Sexo: masculino Estado civil: casado
Nivel de estudios: superior terminado - magister
Área de trabajo: Gerencia
Cargo que desempeña: Gerente general
Tiempo de antigüedad: 7 años

Indicaciones:

Marque con un "X" la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |

| N° | ÍTEM | Escala valorativa | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Dispone de los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades o clases programadas. | X | | | | |
| 2 | Demuestra una actitud positiva para cumplir con las actividades o clases programadas | X | | | | |
| 3 | Posee la habilidad para llevar a cabo las actividades o clases programadas con idoneidad. | | X | | | |
| 4 | Cumple con las metas diarias programadas, obteniendo resultados óptimos. | X | | | | |
| 5 | Su contribución a la institución como trabajador ha sido sobresaliente durante todo el periodo de su empleo | | X | | | |
| 6 | Tiene la habilidad para resolver problemas de manera inmediata | X | | | | |



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



CUESTIONARIO

Nombre del encuestador: Ana Patricia Verastegi Gamboa
Lugar donde se aplica: El Tecnológico - Apurímac
Ciudad: Andahuaylas
Fecha: 20/07/2024

Estimado trabajador (a):

El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a: "La productividad empresarial y la satisfacción laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC ANDAHUAYLAS, en el período 2024". La información recabada se utilizará únicamente para fines académicos, por lo que la encuesta es anónima, responder con total sinceridad.

Datos personales:

Edad: 22 años Sexo: Femenino Estado civil: Soltera
Nivel de estudios: Superior
Área de trabajo: Coordinación Académica
Cargo que desempeña: Asistente Académica
Tiempo de antigüedad: 3 meses

Indicaciones:

Marque con un "X" la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Dispone de los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades o clases programadas. | X | | | | |
| 2 | Demuestra una actitud positiva para cumplir con las actividades o clases programadas | X | | | | |
| 3 | Posee la habilidad para llevar a cabo las actividades o clases programadas con idoneidad. | X | | | | |
| 4 | Cumple con las metas diarias programadas, obteniendo resultados óptimos. | X | | | | |
| 5 | Su contribución a la institución como trabajador ha sido sobresaliente durante todo el período de su empleo | X | | | | |
| 6 | Tiene la habilidad para resolver problemas de manera inmediata | | X | | | |



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



CUESTIONARIO

Nombre del encuestador: Ana Patricia Verastegui G.
Lugar donde se aplica: Andahuaylas - El Tecnológico
Ciudad: Andahuaylas - Apurímac
Fecha: 20-07-24

Estimado trabajador (a):

El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a: "La productividad empresarial y la satisfacción laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC ANDAHUAYLAS, en el periodo 2024". La información recabada se utilizará únicamente para fines académicos, por lo que la encuesta es anónima, responder con total sinceridad.

Datos personales:

Edad: 37 años Sexo: Femenino Estado civil: Soltera
Nivel de estudios: Superior Titulada
Área de trabajo: Coordinación Académica
Cargo que desempeña: Asistente Académica
Tiempo de antigüedad: 7 meses

Indicaciones:

Marque con un "X" la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Dispone de los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades o clases programadas. | X | | | | |
| 2 | Demuestra una actitud positiva para cumplir con las actividades o clases programadas | X | | | | |
| 3 | Posee la habilidad para llevar a cabo las actividades o clases programadas con idoneidad. | X | | | | |
| 4 | Cumple con las metas diarias programadas, obteniendo resultados óptimos. | | X | | | |
| 5 | Su contribución a la institución como trabajador ha sido sobresaliente durante todo el período de su empleo | | X | | | |
| 6 | Tiene la habilidad para resolver problemas de manera inmediata | | X | | | |



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"
UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



CUESTIONARIO

Nombre del encuestador: Ana Patricia Verastegui Gamboa
 Lugar donde se aplica: Institución El Tecnológico E.I.R.L.
 Ciudad: Andahuaylas - Apurímac
 Fecha: 03/08/24

Estimado trabajador (a):

El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a: "La productividad empresarial y la satisfacción laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC ANDAHUAYLAS, en el periodo 2024". La información recabada se utilizará únicamente para fines académicos, por lo que la encuesta es anónima, responder con total sinceridad.

Datos personales:

Edad: 31 años Sexo: Femenino Estado civil: Casada
 Nivel de estudios: superior Terminado (licenciada)
 Área de trabajo: Dirección
 Cargo que desempeña: Directora académica
 Tiempo de antigüedad: 7 años

Indicaciones:

Marque con un "X" la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Dispone de los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades o clases programadas. | X | | | | |
| 2 | Demuestra una actitud positiva para cumplir con las actividades o clases programadas | X | | | | |
| 3 | Posee la habilidad para llevar a cabo las actividades o clases programadas con idoneidad. | X | | | | |
| 4 | Cumple con las metas diarias programadas, obteniendo resultados óptimos. | | X | | | |
| 5 | Su contribución a la institución como trabajador ha sido sobresaliente durante todo el período de su empleo | | X | | | |
| 6 | Tiene la habilidad para resolver problemas de manera inmediata | | X | | | |



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



QUESTIONARIO

Nombre del encuestador: Ana Patricia Verastegui Gamboa
Lugar donde se aplica: Institución EL TECNOLÓGICO
Ciudad: Andahuaylas
Fecha: 20/07/24

Estimado trabajador (a):

El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a: "La productividad empresarial y la satisfacción laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC ANDAHUAYLAS, en el periodo 2024". La información recabada se utilizará únicamente para fines académicos, por lo que la encuesta es anónima, responder con total sinceridad.

Datos personales:

Edad: 24 años Sexo: Femenino Estado civil: Soltera
Nivel de estudios: Superior culminado
Área de trabajo: Gerencia
Cargo que desempeña: Asistente de Gerencia
Tiempo de antigüedad: 4 años

Indicaciones:

Marque con un "X" la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Dispone de los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades o clases programadas. | | X | | | |
| 2 | Demuestra una actitud positiva para cumplir con las actividades o clases programadas | | X | | | |
| 3 | Posee la habilidad para llevar a cabo las actividades o clases programadas con idoneidad. | | X | | | |
| 4 | Cumple con las metas diarias programadas, obteniendo resultados óptimos. | | | X | | |
| 5 | Su contribución a la institución como trabajador ha sido sobresaliente durante todo el período de su empleo | | X | | | |
| 6 | Tiene la habilidad para resolver problemas de manera inmediata | | X | | | |



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA
CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



CUESTIONARIO

Nombre del encuestador: Jana Patricia Verastegui Gamboa
Lugar donde se aplica: Andahuaylas - Apurímac - Perú (El Tecnológico)
Ciudad: Andahuaylas
Fecha: 20/09-24

Estimado trabajador (a):

El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a: "La productividad empresarial y la satisfacción laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L. - ITEC ANDAHUAYLAS, en el periodo 2024". La información recabada se utilizará únicamente para fines académicos, por lo que la encuesta es anónima, responder con total sinceridad.

Datos personales:

Edad: 23 años Sexo: femenino Estado civil: soltera
Nivel de estudios: superior completa
Área de trabajo: oficina de certificación
Cargo que desempeña: oficina de certificación
Tiempo de antigüedad: 5 meses

Indicaciones:

Marque con un "X" la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |

| N° | ÍTEMS | Escala valorativa | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Dispone de los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades o clases programadas. | X | | | | |
| 2 | Demuestra una actitud positiva para cumplir con las actividades o clases programadas | X | | | | |
| 3 | Posee la habilidad para llevar a cabo las actividades o clases programadas con idoneidad. | | X | | | |
| 4 | Cumple con las metas diarias programadas, obteniendo resultados óptimos. | X | | | | |
| 5 | Su contribución a la institución como trabajador ha sido sobresaliente durante todo el periodo de su empleo | X | | | | |
| 6 | Tiene la habilidad para resolver problemas de manera inmediata | | X | | | |



CUESTIONARIO

Nombre del encuestador: ANA PATRICIA VERA STEFANI GAMBONA
 Lugar donde se aplica: EL TECNOLÓGICO - APUKINOC
 Ciudad: Andahuaylas
 Fecha: 22/07/24

Estimado trabajador (a):

El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a: "La productividad empresarial y la satisfacción laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L. - ITEC ANDAHUAYLAS, en el periodo 2024". La información recabada se utilizará únicamente para fines académicos, por lo que la encuesta es anónima, responder con total sinceridad.

Datos personales:

Edad: 21 años Sexo: F Estado civil: Soltera
 Nivel de estudios: Superior no culminado
 Área de trabajo: Contabilidad
 Cargo que desempeña: Asistente contable
 Tiempo de antigüedad: 6 meses

Indicaciones:

Marque con un "X" la respuesta de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

| | | | | |
|---------|--------------|---------------|-------------|-------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |


| N° | ÍTEMES | Escala valorativa | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Dispone de los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para cumplir con las actividades o clases programadas. | | X | | | |
| 2 | Demuestra una actitud positiva para cumplir con las actividades o clases programadas | | X | | | |
| 3 | Posee la habilidad para llevar a cabo las actividades o clases programadas con idoneidad. | | | X | | |
| 4 | Cumple con las metas diarias programadas, obteniendo resultados óptimos. | X | | | | |
| 5 | Su contribución a la institución como trabajador ha sido sobresaliente durante todo el periodo de su empleo | | X | | | |
| 6 | Tiene la habilidad para resolver problemas de manera inmediata | | X | | | |

Anexo 12: Cuestionario de los trabajadores virtuales

Preguntas Respuestas 25 Configuración



UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



Sección 1 de 2

Encuesta sobre la Productividad y la Satisfacción Laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC ANDAHUAYLAS - 2024

B *I* U ↔ ~~X~~

El motivo de la siguiente encuesta es conocer su opinión respecto a: "La productividad empresarial y la satisfacción laboral en la Institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC ANDAHUAYLAS, en el periodo 2024".

DATOS PERSONALES

Estimado trabajador sírvase a rellenar sus datos personales. La información recabada se utilizará únicamente para fines académicos, por lo que la encuesta es anónima, responder con total sinceridad.

EDAD *


Texto de respuesta corta

SEXO *

Femenino

Masculino

Anexo 13: Relación de colaboradores de la Institución El Tecnológico



INSTITUCIÓN
EL TECNOLÓGICO
Conectando al conocimiento

Andahuaylas, 31 de julio del 2024

CARTA N° 005-2024-IT/ITEC ANDAHUAYLAS/GG.


SRTA. : ANA PATRICIA VERASTEGUI GAMBOA


ASUNTO : **RELACIÓN DE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EL TECNOLÓGICO – 2024.**


Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo, remitirle la información solicitada en respuesta a su solicitud de fecha 29 de JULIO del 2024, se remite la relación de colaboradores de la INSTITUCIÓN EL TECNOLÓGICO – 2024 lo cual será utilizado de manera confidencial y exclusivamente para el desarrollo de su proyecto de investigación.

RELACIÓN DE COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EL TECNOLÓGICO – 2024

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO |
|----|----------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | YURI CCAHUANA HUAMANÍ | GERENTE GENERAL |
| 2 | RAQUEL MALLCCO HUARACA | DIRECTORA ACADÉMICA |
| 3 | MELANIO DURAN HUARACA | ASISTENTE ACADEMICO |
| 4 | DEYSI ANALI QUISPE FLORES | APOYO EN LA OFICINA DE CERTIFICACION |
| 5 | ROXANA MALLMA MACOTE | ASISTENTE ACADEMICO |
| 6 | ANA PATRICIA VERASTEGUI GAMBOA | ASISTENTE ACADEMICO |
| 7 | INGRID ESTÉFANY CCAHUANA HUAMANÍ | ASISTENTE DE GERENCIA |
| 8 | JHON ASTUCHAO HUAMANÍ | SOPORTE EN TIC |
| 9 | ROMEL AIQUIPA ANCA | ASISTENTE DE MARKETING |
| 10 | BARYNNYA FLORES BERNAL | ASISTENTE ACADEMICO |
| 11 | CANDY SARAIT CAMARGO CAMPOS | ASISTENTE ACADEMICO |
| 12 | SHERALY CAMARGO CAMPOS | ASISTENTE ACADEMICO |
| 13 | TANIA HUARACA ROMERO | ASISTENTE DE CONTABILIDAD |
| 14 | TRHASY ANNY PAUCAR VERDE | DOCENTE |
| 15 | HANS ANTONIO CCALLA RAMIREZ | DOCENTE |
| 16 | CADETT YULI ESPINOZA BASHUALDO | DOCENTE |
| 17 | MARCO LUIS AGUILAR ARANA | DOCENTE |
| 18 | MARIANELA YANET ASTOHUAMAN | DOCENTE |
| 19 | ERIC RENE YUCRA SANCHEZ | DOCENTE |
| 20 | ALEXANDER TAMAYO CARPIO | DOCENTE |
| 21 | RUBEN ÑAVINCOPA JANAMPA | DOCENTE |
| 22 | MIGUEL ANGEL ALTAMIRANO MEDINA | DOCENTE |
| 23 | LUIS CARRASCO CARBAJAL | DOCENTE |
| 24 | MARIA JOSE DE KATY RAMOS MACHADO | DOCENTE |
| 25 | JOSE ARTURO MORALES PERALTA | DOCENTE |

 +51 979 483 728

 Jr. Ayacucho N° 528
Andahuaylas - Perú

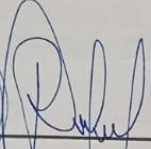
 @eltecnológico

| | | |
|----|--------------------------------|---------|
| 26 | JOSÉ LUIS PEÑA FLORES | DOCENTE |
| 27 | JENNY DEL PILAR VILCA CUETO | DOCENTE |
| 28 | LUZ MARIA CASTRO QUISPE | DOCENTE |
| 29 | MOISES FLORES APAZA | DOCENTE |
| 30 | PERCY FERNANDO FLORES QUISPE | DOCENTE |
| 31 | RUBÍ MARLENE CHUMAN VASQUEZ | DOCENTE |
| 32 | BRENNER LEYSER OSCANOA ROJAS | DOCENTE |
| 33 | URSULA TERESA JAUREGUI NAVARRO | DOCENTE |

Atentamente,

c.c.:
Archivo
RMH/iech




Lia Raquel Mallcco Huaraca
Directora académica
EL TECNOLÓGICO

Anexo 14: Ficha RUC de la empresa

16/10/24, 16:58

Datos de Ficha RUC- Modificación de Datos

| FICHA RUC: 20604043230 | | ▼ ▲ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------|
| INSTITUCION EL TECNOLOGICO E.I.R.L. - ITEC ANDAHUAYLAS | | |
| Descargar Ficha RUC | Ficha RUC | Aceptar Cancelar |
| Información General del Contribuyente ▼ ▲ | | |
| Apellidos y Nombres o Razón Social | : | INSTITUCION EL TECNOLOGICO E.I.R.L. - ITEC ANDAHUAYLAS |
| Tipo de Contribuyente | : | 07 - EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA |
| Fecha de Inscripción | : | 14/01/2019 |
| Fecha de Inicio de Actividades | : | 14/01/2019 |
| Estado del Contribuyente | : | ACTIVO |
| Dependencia SUNAT | : | 0093 - ITI.CUSCO-MEPECO |
| Condición de Domicilio Fiscal | : | HABIDO |
| Emisor electrónico desde | : | 19/02/2019 |
| Comprobantes electrónicos | : | BOLETA (desde 19/02/2019),FACTURA (desde 27/03/2019) |
| Para modificar los datos del Contribuyente Ingrese Aquí ▼ ▲ | | |
| Nombre Comercial | : | - |
| Tipo de Representación | : | - |
| Actividad Económica Principal | : | 8550 - ACTIVIDADES DE APOYO A LA ENSEÑANZA |
| Actividad Económica Secundaria 1 | : | - |
| Actividad Económica Secundaria 2 | : | - |
| Sistema Emisión Comprobantes de Pago | : | MANUAL |
| Sistema de Contabilidad | : | MANUAL |
| Código de Profesión / Oficio | : | - |
| Actividad de Comercio Exterior | : | SIN ACTIVIDAD |
| Número Fax | : | - |
| Teléfono Fijo 1 | : | - |
| Teléfono Fijo 2 | : | - |
| Teléfono Móvil 1 | : | 83 979483728 |
| Teléfono Móvil 2 | : | - |
| Correo Electrónico 1 | : | yuricahuanah@gmail.com |
| Correo Electrónico 2 | : | - |
| Para modificar los datos de Domicilio Fiscal Ingrese Aquí ▼ ▲ | | |
| Para modificar los datos de la Empresa Ingrese Aquí ▼ ▲ | | |
| Suspensión / Reinicio de Actividades Ingrese Aquí | | |
| Registro de Tributos Afectos ▼ ▲ | | |
| Representantes Legales ▼ ▲ | | |
| Otras Personas Vinculadas ▼ ▲ | | |
| Establecimientos Anexos ▼ ▲ | | |
| No existe información para mostrar | | |

Anexo 15: Ficha RUC de la empres



Andahuaylas, 19 de julio del 2024

CARTA DE AUTORIZACIÓN N° 003A-2024-IT/EL TECNOLÓGICO/DA

SEÑORA:

Ana Patricia Verastegui Gamboa

EGRESADO

Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa

Presente. -

Por intermedio del presente documento autorizo a Ana Patricia Verastegui Gamboa, egresado de Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales, de la Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa, responsable de la investigación titulada: **“PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EL TECNOLÓGICO E.I.R.L. – ITEC ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2024”**.


Entiendo que el objetivo principal de la investigación es determinar la relación que existe entre la productividad y satisfacción laboral, además comprendo que los colaboradores participarán de manera voluntaria previo consentimiento informado, independientemente de mi autorización.


También comprendo que implica un manejo confidencial, por lo que los participantes no serán identificados, solo los documentos o publicaciones derivadas del estudio. La información obtenida será utilizada sólo con fines de esta investigación. Para lo cual PERMITO la recopilación de información a través de cuestionarios.

Ante cualquier duda o consulta respecto a la investigación se deben contactar al investigador responsable Ana Patricia Verastegui Gamboa con número de celular 991655373, ante algún reclamo referido a la vulneración de los derechos de los participantes.

Se adjunta la información solicitada:

- Nombre de la Institución: INSTITUCION EL TECNOLOGICO E.I.R.L. - ITEC ANDAHUAYLAS
- Cantidad de colaboradores: 33

 +51 979 483 728

 Jr. Ayacucho N° 528
Andahuaylas - Perú

   
@eltecnológico

La presente **CARTA DE AUTORIZACIÓN** se firma en dos ejemplares. Uno de los documentos queda en poder del investigador y el otro en poder de la institución. Para formalizar la autorización del estudio, firmo a continuación.

c.c.:
Archivo
YCH/iech



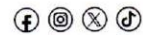
Ing. Yuri Ccahuana Huamani
Gerente General
EL TECNOLÓGICO



+51 979 483 728

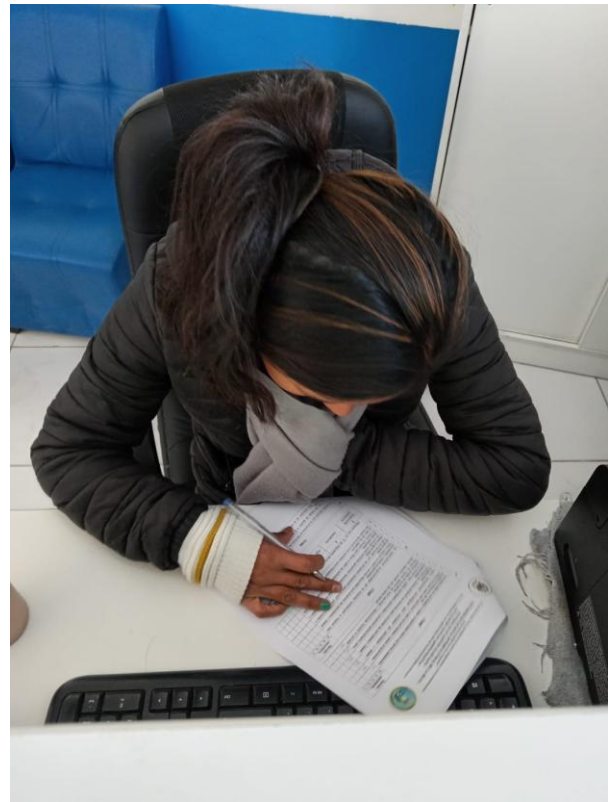
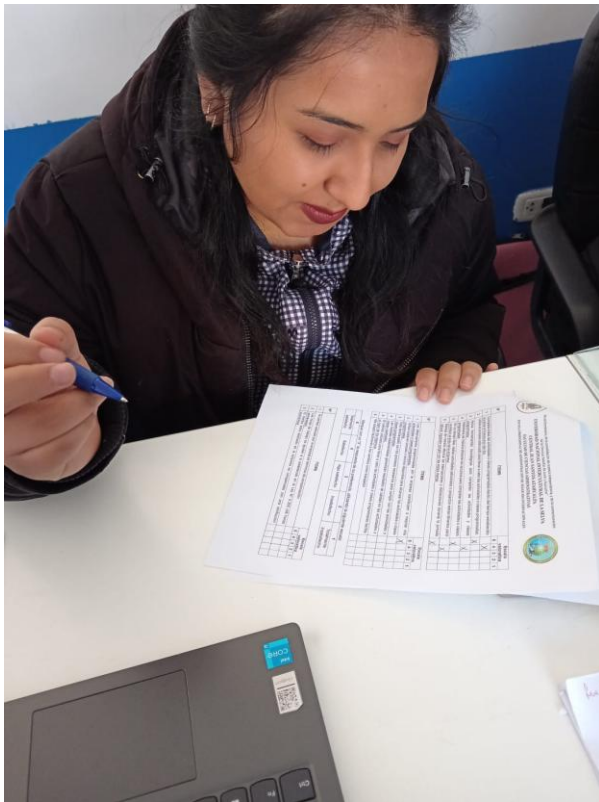


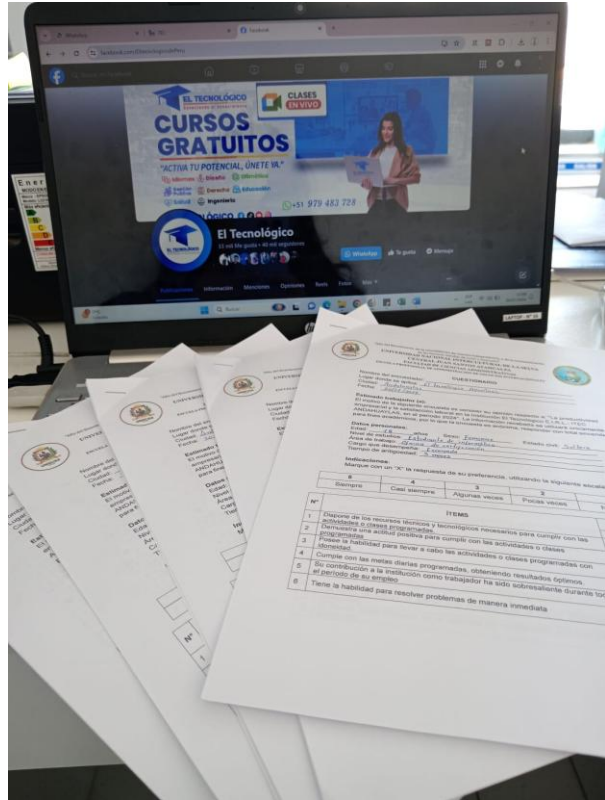
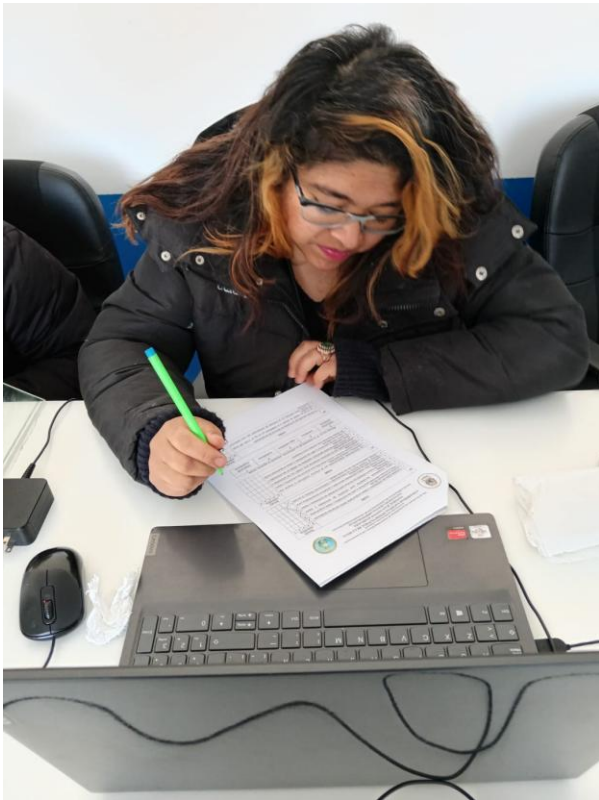
Jr. Ayacucho N° 528
Andahuaylas - Perú



@eltecnológico

Anexo 16: Aplicación del cuestionario





Anexo 16: Ubicación de la Institución El Tecnológico



Jr. Ayacucho N 528 – Andahuaylas – Apurímac

Anexo 17: Reporte de similitud

Productividad y Satisfacción laboral de la Institución El Tecnológico E. I. R. L. – ITEC Andahuaylas, Apurímac, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.uniscjsa.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| | Submitted to Universidad Andina del Cusco | 1 |

Anexo 18: Informe favorable del asesor



Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central
"Juan Santos Atahualpa"
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INFORME N° 001-2025-UNSCJSA-FCA/EPANI/A

A : Mtro. José Luis Claudio Pérez
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FCA-EPANI

DE : Mtro. José Luis Claudio Pérez
Docente Jurado

ASUNTO : Informe de Revisión del Informe Final de la Bach, Ana Patricia Verastegui Gamboa, de la FCA-EPANI,

Ref. : Resolución de FACULTAD N° 09x9-2023-FCCAA/UNISCJSA, designación de asesor de Tesis.

Resolución de FACULTAD N° 039-2024-FCCAA/UNISCJSA, Aprobar el proyecto de Tesis.

FECHA : Chanchamayo, 19 de febrero de 2025.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente con el fin de informarle que el Informe Final de Tesis intitulada "**Productividad y Satisfacción Laboral de la Institución El Tecnológico E. I. R. L. – ITEC Andahuaylas, Apurímac, 2024**", presentado por la **Bach, Ana Patricia Verastegui Gamboa, de la FCA-EPANI**, que, en condición de Asesor, del presente trabajo de investigación está **CONFORME** y con el **cumplimiento del turnitin** de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UNISCJSA, el cual cuenta con mi **Aprobación**, favorable.

Atentamente,

Mtro. José Luis Claudio Pérez
Docente revisor

Anexo 19: Informe de favorable de los jurados

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL
"Juan Santos Atahualpa"
LICENCIADA
Con Resolución del Consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDU/CD

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 25 de noviembre de 2024

INFORME N° 27 - 2024 - JCMA/UNISCJSA

MG. JOSÉ LUIS CLAUDIO PEREZ

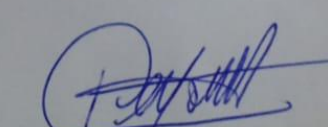
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES UNISCJSA

Presente.-

Reciba usted un cordial saludo y a la vez para manifestarle que, en razón de la Resolución de Facultad N° 0108-2023-FCCAA/UNISCJSA en la cual se me designa como docente revisor del proyecto de tesis: La Productividad Empresarial y la Satisfacción Laboral en la Institución el Tecnológico E.I.R.L – ITEC Andahuaylas, en el periodo 2024, presentado por la Bachiller Ana Patricia Verástegui Gamboa. Asimismo, en atención a su Informe N° 022-2024-UI-UNISCJSA-FCA/EPANI se ha revisado el Informe de tesis, se le informa que dicho informe no presenta observaciones por el suscrito.

En razón de lo manifestado anteriormente, se le informa a fin de que el estudiante prosiga con el trámite correspondiente que indica el Reglamento de Grados y Títulos de la UNISCJSA.

Sin otro particular le reitero mi consideración y estima personal.


Dr. Julio César Mariños Alfaro

RECIBIDO
25 NOV. 2024
EXP: 1565 HORA: 14:50
FOLIOS: 01 FIRMA: [Signature]



INFORME N° 004 -PDL-UI-UNISCJSA-2025

AL : Mg. José Luis Claudio Pérez
Responsable de la Unidad de Investigación - Facultad de Ciencias Administrativas -
Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa

DEL : Ms. José Vladimir Ponce de León Berrios
Docente-Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Intercultural de la
Selva Central Juan Santos Atahualpa.

ASUNTO : Informe de revisión de tesis con el título "Productividad y satisfacción laboral en la
institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC Andahuaylas, Apurímac 2024" de la tesista:
Bach. Ana Patricia Verastegui Gamboa.

REFERENCIA :Solicitud s/n
Resolución 108-2023-FCCAA/UNISCJSA

FECHA : Mazamari, 2 de Abril de 2025

Hago llegar el informe de revisión de tesis, "Productividad y satisfacción laboral en la institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC Andahuaylas, Apurímac 2024" de la tesista, Bach. Ana Patricia Verastegui Gamboa que a continuación se detalla.

Primero: Se procedió a revisar la tesis, "Productividad y satisfacción laboral en la institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC Andahuaylas, Apurímac 2024"

Segundo: Como resultado de la revisión de la tesis "Productividad y satisfacción laboral en la institución El Tecnológico E.I.R.L.- ITEC Andahuaylas, Apurímac 2024" las observaciones fueron absueltas, corregidas y como resultado de la revisión de la tesis, **se determina la aprobación.**

Es todo lo que se puede informar para los fines pertinentes.

Ms. José Vladimir Ponce de León Berrios
Docente -FCA-UNISCJSA



Anexo B-1: Declaración jurada de originalidad

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA Licenciada Resolución del consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDUICD</p> | <p>REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA UNISCJSA RCP N° 272-2023-CO/UNISCJSA</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Ana Patricia Verastegui Gamboa
identificado con DNI N° 73891223 Bachiller de la Escuela Profesional
de Administración de Negocios Internacionales declaro lo siguiente:

La autoría y originalidad de la Tesis titulado: "Productividad y
Satisfacción laboral de la Institución El Tecnológico
E.I.R.L. - ITEC Andahuaylas, Apurímac, 2024"

el cual cuenta con 0 % de similitud según reporte del software de similitud.

Mazamari, 10 de noviembre del 2025



Firma y huella

73891223

Ana Patricia Verastegui Gamboa

Anexo B-2: Constancia de similitud del asesor



Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central
"Juan Santos Atahualpa"
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CONSTANCIA DE SIMILITUD (ASESOR)
(B-2) Vicepresidencia de Investigación

CONSTANCIA DE SIMILITUD

Yo Mtro. José Luis Claudio Pérez, en mi condición de asesor asignado mediante RESOLUCION DE FACULTAD N° 099-2023-FCCAA/UNISCJSA, de FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES. de la Tesis titulado: "Productividad y Satisfacción Laboral de la Institución El Tecnológico E. I. R. L. – ITEC Andahuaylas, Apurímac, 2024" Presentado por la egresada/bachiller: Ana Patricia Verastegui Gamboa, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales, que, habiendo cumplido con lo establecido en el Reglamento del software de detección de Similitud, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 18%, Por lo que doy CONSTANCIA DE LA SIMILITUD que la Tesis está de acuerdo al nivel PERMITIDO, 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 la obtención del Título Profesional.

Chanchamayo, 17 de noviembre del 2025

Atentamente,

Mtro. José Luis Claudio Pérez
DNI 22520222
Docente Asesor

Anexo B-4: Ficha de Metadatos

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA Licenciada Resolución del consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDU/CD</p> | <p>REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA UNISCJSA RCP N° 272-2023-CO/UNISCJSA</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|


FICHA DE METADATOS PARA TESIS Y TRABAJOS DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

| | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Autor(es) | NOMBRES COMPLETOS | DNI |
| | VERASTEGUI GAMBOA, Ana Patricia | 73891223 |
| Título | "PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EL TECNOLÓGICO E. I. R. L. – (TEC ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2024" | |
| Resumen | <p>El objetivo del estudio fue, determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de la Institución El Tecnológico, siendo esta el objeto de análisis del presente estudio. Se desarrolló un estudio de tipo básico, de nivel descriptivo - correlacional, método hipotético-deductivo y un diseño no experimental - transversal. Se aplicó el instrumento (encuesta) a los 33 trabajadores de la Institución, constituyendo una muestra censal, dado que este número representa el 100 % de la población. Los hallazgos revelaron que una proporción significativa de los trabajadores tiene entre 29, 31 y 32 años. Además, se observa una mayor proporción de sexo masculino (51.52%) en comparación con mujeres. En cuanto al estado civil, el 78.79% de los empleados son solteros. Respecto a su nivel educativo, el 45.45% son bachilleres en diversas carreras profesionales, y la mayoría ocupa el cargo de docente (63.64%). En lo que respecta al tiempo de antigüedad, el 51.52% de los trabajadores tiene más de un año en la institución. En cuanto a la productividad, el 60.61% presenta un nivel medio y el 39.39% tiene una productividad alta. Por otro lado, en cuanto la satisfacción laboral, el 3.03% reporta un nivel bajo de satisfacción, el 66.67% un nivel medio de satisfacción y el 30.30% un nivel alto de satisfacción. Respecto a la efectividad, el 57.58% presenta una efectividad media y el 42.42% una efectividad alta. En cuanto a la eficiencia, el 60.61% presenta una eficiencia media y el 39.39% una eficiencia alta. Con relación a la eficacia, el 60.61% se observa que presenta una eficacia media y el 39.39% una eficacia alta. Por otro lado, en cuanto a la recompensa, el 15.15% presenta una recompensa baja, el 66.67 % una recompensa media y un 18.18% presenta una recompensa alta. En cuanto al desempeño, el 3.03% presenta un desempeño bajo, el 66.61 % un desempeño medio y un 36.36% presenta un desempeño alto y respecto al clima laboral, el 9.09% percibe un clima laboral bajo, el 57.58 % un clima laboral medio y un 33.33% siente un clima laboral alto. Finalmente, el estudio muestra en base a los hallazgos, una correlación positiva alta entre las variables de estudio, con un coeficiente de Spearman de 0.723, y una relación significativa, evidenciada por un valor p de 0.000.</p> <p>Palabras claves: Satisfacción laboral, productividad, efectividad, eficacia, eficiencia, recompensa, desempeño y clima laboral.</p> | |
| Materia | TESIS | |



| | | | |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------|
| Tipo de Acceso | Acceso abierto | | |
| País de Publicación | Perú | | |
| Fecha de Publicación | 2025 | | |
| Idioma | Español | | |
| Asesor | NOMBRES COMPLETOS | DNI | ORCID DEL ASESOR |
| | CLAUDIO PÉREZ, José Luis | 22520222 | 0000-0002-1429-7146 |
| Tipo de trabajo de investigación | Básica | | |
| Denominación del título | "Productividad y Satisfacción laboral de la Institución El Tecnológico E.I.R.L. – ITEC Andahuaylas, Apurímac, 2024" | | |
| Grado académico o título profesional | Licenciado en Administración de Negocios Internacionales | | |
| Nombre del programa de educación superior | Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa | | |
| Nombre completo del jurado | Mg. Ponce de León Berríos, José Vladimir | | |
| | Mg. Huamán Ccanto, Fernando | | |
| | Dr. Vila Hinojo, Bernabé Teodoro | | |

Anexo B-5: Autorización de publicación

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|  | UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SIERRA CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA Libermulada Resolución del consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDUC | REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA UNISCJBA RCP N° 272-2023-CO/UNISCJBA |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

| DATOS DEL AUTOR (ES) | | | |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1º AUTOR | | | |
| Apellidos Completos | VERASTEGUI GAMBOA | Nombres Completos | Ana Patricia |
| DNI/CE/Nº Pasaporte y otros | 73891223 | Celular | 991655373 |
| Correo Personal | averasteguigamboa@gmail.com | | |
| ID ORCID | 0000-0002-2452-4373 | | |
| 2º AUTOR | | | |
| Apellidos Completos | | Nombres Completos | |
| DNI/CE/Nº Pasaporte y otros | | Celular | |
| Correo Personal | | | |
| ID ORCID | | | |
| DATOS DE ASESOR O DOCENTE | | | |
| Apellidos Completos | Claudio Pérez | Nombres Completos | José Luis |
| DNI/CE/Nº Pasaporte y otros | 22520222 | Teléfono | 962 543 200 |
| Correo Personal | jclaudioperez9@gmail.com | | |
| ID ORCID | 0000-0002-1429-7146 | | |
| DATOS DE LA INVESTIGACIÓN | | | |
| Título del documento | "Productividad y Satisfacción laboral de la Institución El Tecnológico E. I. R. L. – ITEC Andahuaylas, Apurímac, 2024" | | |
| FACULTAD | | ESCUELA PROFESIONAL | |
| Facultad de Ciencias Administrativas | | Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales | |
| GRADO O TÍTULO | | TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | |
| LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES | | Básica | |
| TIPO DE ACCESO | | (MARCAR X) | |
| 1. Acceso Abierto | Son los documentos que se encuentran a texto completo, de acceso inmediato, permanente en línea y gratuitos para cualquier persona. | X | |
| 2. Acceso Restringido | Son documentos que tienen limitación para el acceso completo, solo se visualiza la caratula y resumen | | |



| | | |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 3. Acceso con Periodo de Embargo | Son documentos que serán accesibles a texto completo a partir de una fecha determinada por el autor. | |
| 4. Acceso Cerrado | Son documentos que por razones de seguridad nacional o de cualquier índole similar amerite la reserva de la información. | |
| JUSTIFICACIÓN (EN CASO HAYA MARCADO LOS ACCESOS 2,3,4) | | |
| | | |


Mazamari, 18 de noviembre del 2025

Firma

73891223

Verastegui Gamboa Ana Patricia

Anexo B-6: Licencias

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA Licenciada Resolución del consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDUCO</p> | <p>REGLAMENTO DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA UNISCJSA RCP N° 272-2023-CO/UNISCJSA</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

LICENCIA

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa.

Con la autorización de depósito de mi trabajo de investigación, otorgo a la universidad, una licencia No exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner en disposición del público mi trabajo de investigación (Incluido el resumen), en formato físico y en digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNISCJSA, colección de tesis, entre otros, en el Perú y en el Extranjero, por el tiempo y veces que se considere necesarias, libre de remuneraciones.

En virtud de la dicha Licencia, la Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, y me encuentro facultada a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo no infringe los derechos de autor de terceras personas. La universidad consignará el nombre del autor del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo en depósito (Marque con una X)

Si autorizo

No autorizo

Fecha: 18 de noviembre del 2025



DNI: 73891223

Verastegui Gamboa Ana Patricia