



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD
DE LAS ESCUELAS DE CONDUCTORES EN LA
PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO –
PERÚ - 2020”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Gerardo Oswaldo Bravo Cabrera
Javier Emilio Fernandez Justiniano

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz
<https://orcid.org/0000-0002-8274-7479>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	MAGNOLIA DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	JUAN CARLOS GANOZA ALEMAN	30835154
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	ANGELA GIOVANA MAZA CHUMPITAZ	40935708
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS SATISFACCION Y PRODUCTIVIDAD

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Stefanie Graeter. "Infrastructural Incorporations: Toxic Storage, Corporate Indemnity, and Ethical Deferral in Peru's Neoextractive Era", American Anthropologist, 2020 Publicación	5%
2	www.lareferencia.info Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	archive.org Fuente de Internet	1%
6	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	"Evaluando el grado de idoneidad organizacional de las empresas constructoras chilenas para la aplicación de la dirección de proyectos", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2019 Publicación	1%
8	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
10	riunet.upv.es Fuente de Internet	1%
11	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
14	Submitted to Dumfries and Galloway College Trabajo del estudiante	1%
15	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
16	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

A mis padres Basilisa Cabrera Carbajal y Oswaldo Bravo Avila por inculcarme el sentido de responsabilidad, respeto y ser modelos de honestidad. Asimismo, dedicar el presente trabajo a mi hermano Franco Bravo Cabrera, por ser ejemplo perseverancia y espíritu de lucha.

Bravo Cabrera, Gerardo O.

A mis padres Emiliano Javier Fernández Aranda y Dora Esther Justiniano Vásquez por ser el principal motor para cumplir con mis sueños, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

Fernández Justiniano, Javier E.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de seguir viviendo y poder disfrutar los éxitos que
con perseverancia estoy alcanzando.

Bravo Cabrera, Gerardo O.

Agradecer a Dios por bendecirme con la vida, por guiarme a lo largo de mi
existencia y ser la fortaleza en los momentos más difíciles que pueda haber pasado.
Asimismo, a mis padres Emiliano Javier Fernández Aranda y Dora Esther Justiniano
Vásquez, por confiar y creer en mí.

Fernández Justiniano, Javier E.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de Kolmogorov	26
Tabla 2. Elección del estadístico de correlación de acuerdo a las variables y dimensiones a correlacionar.....	27
Tabla 3. Correlación entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao	28
Tabla 4. Correlación entre la dimensión Motivación y la dimensión Eficiencia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao.....	29
Tabla 5. Correlación entre la dimensión Incentivos y la dimensión Eficacia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao.....	30
Tabla 6. Correlación entre la dimensión Beneficios laborales y la dimensión Efectividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao	31

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca la relación de la satisfacción laboral con la productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao – Perú - 2020, el cual se realizó tratando de dar respuesta a nuestra pregunta ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en la productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020?

El objetivo general fue demostrar cómo se relaciona la satisfacción laboral en la productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao – Perú - 2020. Las variables del estudio fueron la satisfacción laboral y productividad de las escuelas de conductores, Así mismo, la investigación fue de enfoque Cuantitativo, diseño No Experimental, tipo Correlacional y corte Transversal.

Para dar respuesta a nuestra problemática se elaboró un cuestionario, el cual fue validado a través de un juicio de expertos y aplicada a nuestra muestra del tipo por conveniencia. Del resultado de nuestra investigación con un R de Pearson de ,792 y un p valor de ,000 indicando que existe una correlación alta entre la satisfacción laboral y la productividad. Los resultados establecen que, a mayor Satisfacción Laboral, será mayor la productividad.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción Laboral, Motivación, Incentivos, Beneficios Laborales, Productividad, Eficiencia, Eficacia y Efectividad.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

2.1. Realidad problemática

Hace mucho tiempo se consideraba al hombre como una herramienta de producción, debido a que se creía que era sustituible, pero hoy en día se le considera como un capital principal e indispensable en las organizaciones para lograr el éxito. (Tello, 2017, p.11).

En la actualidad las grandes organizaciones trabajan en el desarrollo y motivación del recurso humano, pues de ellos depende el éxito en la ejecución de los procesos de la organización.

Las organizaciones que tienen empleados más satisfechos son más productivos y rentables que aquellas cuyos empleados están más insatisfechos. (M. Chiang y J. Ojeda, 2013, p.47).

La correcta relación de satisfacción y productividad tendrá como resultado equipos de trabajo productivos y, por ende, organizaciones más rentables.

Los procesos y cambios en el entorno empresarial actual alientan a las empresas a implementar estrategias para sus trabajadores, que les ayuden a hacer frente a las dificultades, mejorar el servicio, la atención al cliente y la competencia. La productividad y los recursos humanos en las empresas se convierten en factores clave para su supervivencia. La satisfacción de los empleados es importante, ya que los empleados mantienen una percepción positiva o negativa de su trabajo y motivación. (Pozo, 2015).

Una organización que mantenga a sus trabajadores motivados fomentará en ellos un impulso para que ejecuten correctamente sus labores, teniendo como resultado, un equipo de personas altamente productivas y por ende organizaciones competitivas en el mercado, generando productos y/o servicios de calidad.

En la provincia constitucional del Callao existen diversas empresas que ofrecen los servicios de Escuela de Manejo, las cuales tienen como objetivo la obtención de la licencia de conducir por parte de los clientes.

Tener personal altamente capacitado, calificado y motivado, permite una mayor ventaja competitiva en las empresas que ofrecen este tipo de servicio, siendo este un enfoque para poder investigar la relación de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de dicho rubro.

Actualmente, según el MTC, existen 61 escuelas de conductores en Lima y 8 escuelas de conductores en la Provincia Constitucional del Callao, generando un total de 69 escuelas de conductores que por año tienen un promedio de 233,033 revalidaciones de licencias de conducir y 19,400 solicitudes para revalidaciones. Esto tiene como conclusión que el esfuerzo de los colaboradores, las exigencias de estándares de calidad por parte del empleador y la constante regulación del estado permita estudiar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de dicho rubro.

Antecedentes Internacionales:

Según Flores, Y. y Salazar, E. (2019) en su tesis: “*La satisfacción laboral influye en la productividad : caso, Empresa Volcán S.A*” concluye que, la productividad y la satisfacción laboral no están relacionadas en la empresa, sin embargo, luego de un análisis

más a fondo, se puede observar que en las plantas productivas de las 3 fábricas actuales, la teoría de la relación entre productividad y satisfacción laboral se confirma en la fábrica con mayor nivel de satisfacción, argumentando que cuanto menor es el nivel de productividad, mayor es la probabilidad de insatisfacción laboral.

Según Villarreal, L. (2022) en su tesis: *“Estudio de la relación de la satisfacción laboral en la productividad de la Empresa Gervimotos S.A.S Ubicada en el Municipio del Socorro”*, concluye que, la correlación entre la satisfacción laboral con la productividad se evidencia significativamente, por lo tanto se corrobora la hipótesis que "al haber una mayor satisfacción laboral, la productividad será mayor" esto se evidencia gracias a los resultados obtenidos, donde los trabajadores indicaron que, en un entorno de trabajo placentero y rentable, podrán realizar sus labores aumentando la efectividad y los indicadores de rendimiento.

Según Vizuite, J. y Carvajal, A. (2022) en su tesis: *“Satisfacción laboral y la productividad en la empresa confecciones “D’MISHEL’S””* de la ciudad de Ambato, nos muestra que, los factores más importantes que determinan una relación son el sueldo y la cultura de la empresa, lo cual está ligado a la satisfacción laboral y por otro lado, las condiciones laborales y la motivación están ligadas a la productividad, dando como resultado en sus dimensiones un rango medio, recomendando que se enfoquen mejoras en la parte humana de la empresa.

Según Diago, A. (2019) en su tesis: *“Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019”* nos indica que, la variable satisfacción laboral está asociada directamente

al crecimiento profesional y al salario, por lo que, al tener a un personal capacitado y remunerado correctamente, esto permitirá que ellos puedan ser más eficientes en sus labores diarias, incrementando por ende su productividad.

Según Tomalá, J. (2022) en su tesis: *“Satisfacción laboral y productividad en los tecnicentros automotrices del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena”*, concluye que, los colaboradores están conformes con las funciones que realizan, ya que cuentan con todos los recursos necesarios para trabajar óptimamente, lo cual influye de manera efectiva en la productividad, lo que a su vez nos indica que ellos se sienten satisfechos por los beneficios que le brinda la empresa, dando como resultado una relación entre las dos variables muy positivas.

Antecedentes Nacionales:

Según Vera, L. (2021) en su tesis: *“Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel “Hausen”, Trujillo año 2019”*, nos indica que, existe una relación muy considerable entre la satisfacción laboral y la productividad, concluyendo que las 2 variables en estudio tienen una importancia muy alta para el crecimiento de la empresa, donde a mayor satisfacción del trabajador, habrá mayor compromiso y productividad en sus funciones.

Según Escalante, D. y Vasquez, C. (2022) en su tesis: *“La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Avícola San Fernando Cajamarca E. I. R. L., Cajamarca – 2021”* nos indica que, gracias a sus resultados alcanzados, con un coeficiente de correlación de 0.811 y una significancia de 0.00, nos demuestra que, existe un alto nivel de correlación siendo este estadísticamente significativo, concluyendo que la

satisfacción de los trabajadores tiene una repercusión en la productividad y que ante cualquier cambio de este tendrá un gran impacto, sea positivo o negativo.

Según Sanchez, E. (2022) en su tesis: *“Productividad y satisfacción laboral en empresas comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022”*, nos indica que, más del 50% de los trabajadores encuestados tienen una productividad alta y esto gracias a que, la satisfacción laboral es percibida medianamente, concluyendo de esta manera en que se evidencia una relación directa entre las 2 variables de investigación.

Según Mendoza, E. (2022) en su investigación: *“Satisfacción laboral y productividad en una municipalidad provincial, año 2022”*, concluye en base a sus resultados que, existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y productividad, concluyendo que, si existen cambios significativos en la variable independiente, esta impactara considerablemente en la variable dependiente, es por ello que recomiendan brindar mejoras que estén alineadas a los objetivos de la empresa.

Según Deza, A. (2017) en su tesis: *“Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica”*, nos muestra un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,672$ y un p valor $= 0,001$. El estadístico de contraste t de Student, con un valor de 3,85 al ser mayor al t crítico de 2,093 y estar lejos para la aceptación de la hipótesis nula, se aceptó la hipótesis alterna. Como conclusión destacada se determinó que la productividad del factor humano se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral con un grado de relación de 45,2%.

Antecedentes Locales:

Según Moreno, E. (2022) en su tesis: “*Satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores de una entidad pública, Lima – 2021*”, nos dice que, en base a los resultados que obtuvieron, un gran número de trabajadores se encuentran insatisfechos debido a que no obtienen reconocimientos a su labor, así como también trabajan en espacio poco apropiado, concluyendo que existe una relación muy significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en el ámbito laboral.

Según Medina, S. y Gutiérrez, S. (2021) en su tesis: “*Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019*”, en base a sus resultados, aplicaron la Rho de Spearman mediante el programa estadístico SPSS y se obtuvo un coeficiente de 0,833 con un valor de P inferior a 0,005; por lo que la correlación es muy positiva, en consecuencia, se puede confirmar una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad.

Definiciones conceptuales de términos básicos:

SATISFACCIÓN LABORAL

Motivación

Benavides, R. (2004), indica que: “motivación consiste en proporcionar un motivo para actuar en una forma deseada”.

Incentivos

Ynfante (2008), indica que: “los incentivos es el estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos”.

Beneficios Laborales

Morales y Velandia (2001), indican que: “los beneficios son una parte importante del concepto de compensación; algunas veces es llamada compensación indirecta, es decir, que no es una retribución propiamente del servicio prestado, sino se ofrece únicamente por pertenecer a la empresa o realizar el trabajo encomendado”.

PRODUCTIVIDAD

Eficiencia

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), indica que: "la eficiencia es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

Eficacia

Chiavenato (2006), indica que: "la eficacia es una medida del logro de resultados".

Efectividad

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012), indica que: “la efectividad es el logro de los objetivos”.

2.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en la productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020?

1.2.2 Problema específico

¿Cómo se relaciona la motivación en la eficiencia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020?

¿Cómo se relaciona los incentivos en la eficacia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020?

¿Cómo se relaciona los beneficios laborales en la efectividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020?

2.3. Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Determinar la relación de la satisfacción laboral en la productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.

2.3.2 Objetivos específicos

Demostrar la relación de la motivación en la eficiencia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.

Demostrar la relación de los incentivos en la eficacia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.

Demostrar la relación de los beneficios laborales en la efectividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.

2.4. Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.

2.4.2 Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la motivación y la eficiencia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.

Existe una relación significativa entre los incentivos y la eficacia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.

Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y la efectividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Enfoque de investigación: Cuantitativo

Según Sarduy, Y. (2007) nos dice que “La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas”. (p. 5)

Diseño de investigación: No experimental

Para nuestra investigación utilizaremos el diseño no experimental, según Kerlinger, F. y Lee, H. (2002) nos dice que “la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes, esto es debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que no pueden controlarse”. (p. 504)

Tipo de investigación: Correlacional

Según Arias, F. (2012), afirma que, su finalidad es determinar en qué medida hay una relación o asociación existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego se estiman las correlaciones utilizando métodos estadísticos y pruebas de hipótesis de correlación. (p. 25)

Corte: Transversal

Para nuestro trabajo de investigación utilizaremos el corte transversal, según Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014), nos indica que, Los estudios transversales o transeccionales recopilan datos en un solo momento. Su propósito es describir variables y analizar su frecuencia y relación en un momento dado. Es como tomar una foto de algo que sucede. (p. 247)

2.2. Variables del Estudio

Variable N° 1: Satisfacción Laboral

Variable N° 2: Productividad

2.3. Población y muestra

Población: Conjunto de habitantes de un lugar.

Para nuestra investigación la población está formada por los trabajadores de las escuelas de conductores que pertenecen a la Provincia Constitucional del Callao, dando como resultado un total de 31 trabajadores.

Según Arias, F. (2006) nos dice que, la población, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes que serán el objeto de las conclusiones del estudio. Esto está determinado por el problema y los objetivos del estudio. (p. 81)

Muestra por conveniencia: Es una técnica no aleatoria que se utiliza para generar muestras en función de la fácil accesibilidad de estas, que pueda formar parte durante un periodo de tiempo determinado.

Según Otzen, T. y Manterola, C. (2017) nos dice que, permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (p. 230)

Para poder determinar nuestra muestra utilizaremos una muestra por conveniencia (31 trabajadores), ya que a causa de la pandemia muchas empresas estuvieron en suspensión perfecta y esto limitó nuestra población debido a la incertidumbre en los puestos de trabajo. Asimismo, los empleados y empleadores estaban renuentes a transmitir información.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

➤ Para recolectar datos.

Técnicas

Para el presente trabajo las técnicas de recolección de datos que se utilizarán son las siguientes:

- a) Instrumento de encuesta o cuestionario: el cual es una técnica que se utiliza con más frecuencia en los tipos de investigación cuantitativa. Nos permite obtener información de cualquier tipo de población, así como información de hechos pasados, lo que a su vez facilita el tratamiento de la información gracias a instrumentos de análisis que se acoplan con facilidad a los resultados que brindan las encuestas.

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006), nos dice que, este enfoque utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, es importante que hayan sido formuladas antes de iniciar con el proceso metodológico; el enfoque cuantitativo crea un problema específico y preguntas a partir de las cuales se formula la hipótesis. Otra

característica del método cuantitativo es que utiliza el análisis de causa-efecto, también se debe señalar que este tipo de investigación conduce a un proceso secuencial y deductivo. (p. 3 – 26)

- b) Preguntas cerradas: Para alcanzar los objetivos en base a la aplicación del método cuantitativo se utilizarán preguntas cerradas, el cual nos brindará respuestas más claras y concisas.

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006), nos indican que, las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben solo guiarse de estas. Estas pueden ser respuestas dicotómicas (dos posibilidades) o incluir varias opciones, a elección de lo que se requiera. (p. 310)

- c) Escala de Likert: Es una herramienta que es utilizado comúnmente en cuestionarios y encuestas, el cual permite medir el grado que el encuestado está de acuerdo o en desacuerdo con cada pregunta.

Según Morales, P., Urosa, B. y Blanco, A. (2003), nos dice que, es un tipo de herramienta de medición o recopilación de datos disponible en la investigación social para medir actitudes. Es una estructura que presenta un conjunto de elementos en forma de enunciados o juicios a los que se requiere la respuesta (positiva o negativa) de los individuos.

- d) Confiabilidad del instrumento: Antes de poder aplicar nuestro cuestionario a los trabajadores de las escuelas de conductores de la Provincia Constitucional del Callao primero realizamos un análisis para poder corroborar la fiabilidad

de nuestro instrumento, para esto usaremos el Alfa de Cronbach, que a través de los resultados que nos brinde estos deberán ser mayores a 0.7 lo cual será suficiente para garantizar la confiabilidad del instrumento, para esto se realizará una prueba conformado por 11 personas.

Según Bojórquez, J., López, L., Hernández, M. y Jimenez, E. (2013) nos indica que, el mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la correlación de la escala es baja (como citó Celina y Campo, 2005). Este valor indica la consistencia interna, es decir, muestra la relación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 indica una relación fuerte entre las preguntas, un valor inferior indica una relación débil entre ellas.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	40

Fuente: Programa SPSS.

Con un Alfa de Cronbach de 0.916, se concluye que hay un alto grado de confiabilidad del instrumento recolección.

➤ **Para el análisis de la información.**

a) Programa SPSS.

A diferencia de antes a la actualidad, el análisis de la información se ha ido transformando, es por ello que, ahora existen programas que facilitan el análisis permitiendo obtener resultados más óptimos y en corto tiempo, por lo tanto, para nuestra investigación utilizaremos el Microsoft Excel, el cual nos permitirá plasmar nuestros resultados, para luego utilizar, para el procesamiento de la gran cantidad de

datos, el programa conocido como Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS).

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006), nos indican que, el paquete SPSS en versión para ambiente Windows trabaja de una manera muy sencilla: este abre la matriz de datos y el investigador usuario selecciona las opciones más apropiadas para su análisis, tal como se hace en otros programas que se encuentran en dicho contexto. (p. 411)

b) Gráficos en Excel

Estos pueden ser columnas agrupadas, apiladas, gráfico de barras, gráfico circular, gráficos de áreas, gráficos de líneas, etc.

Según Bausela, E. (2005) nos dice que, proporciona mucha ayuda, siendo fácil la comprensión de las operaciones básicas, y contando, a su vez, con funciones estadísticas que permite realizar distintos cálculos. Cuenta también, con un abundante repertorio de figuras y proporciona una hoja de trabajo estándar para el registro de datos que le permite transferir rápidamente a otros programas estadísticos con un esfuerzo mínimo.

c) Para el análisis estadístico inferencial se empleó el SPSS.

Se empleó para poder sacar conclusiones para toda nuestra población a partir de nuestra muestra midiendo el grado de confiabilidad.

Según Barreto, A. (2012) nos indica que, el propósito de esto es describir las características de un conjunto, pero sin necesidad de registrar los datos a todos los elementos o unidades del conjunto o población, solo a una parte de esta. La inferencia es la base teórica del muestreo, lo que nos permite conocer el todo con cierto grado de aproximación, a partir

del estudio de una parte de esta. La Estadística inferencial no solo nos proporciona una evidencia completa de sus resultados, sino que los mismos están sujetos a una probabilidad de error.

2.5. Procedimiento.

El procedimiento para la recopilación de datos se efectuó mediante la aplicación del instrumento de tipo cuestionario a través de Google Forms, este fue enviado utilizando un servicio de mensajería popular, el cual fue aplicado a los trabajadores de las escuelas de conductores la Provincia Constitucional del Callao, quienes son los que directamente tienen contacto con los clientes en todo el flujo del servicio desde su inicio hasta el final.

Para establecer la correlación entre las variables que conforman la investigación, el coeficiente fue establecido mediante el programa estadístico SPSS, el cual se utilizó para obtener el Alfa de Cronbach, el cual nos permitió medir la confiabilidad del instrumento empleado, así mismo la validación se realizó a través de un juicio de expertos, el cual nos permitió dar mayor valor a nuestro instrumento gracias a las recomendaciones de estos, por último se procesaron los datos obtenidos a través de tablas y gráficos estadísticos para su análisis correspondiente.

2.6. Aspectos éticos.

Para el presente trabajo se ha cumplido con los lineamientos y la normatividad de la Universidad Privada del Norte (UPN), en el cual se demostrará con responsabilidad el uso y manejo de los datos e información que se obtendrán al aplicar los instrumentos de recopilación respectivos, es por esa razón que la investigación será aplicada únicamente por los autores de esta. De igual forma, la información que se espera recolectar sobre los

trabajadores de las escuelas de conductores se manipulará con mucho precaución y confidencialidad con la finalidad de no perjudicar a los mismos. Por último, se respetará los derechos de autoría de toda la información empleada en la investigación teniendo en cuenta como referencia las normas APA 7ma edición.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para la aplicación de la prueba estadística e interpretación de las tablas y gráficos de nuestro trabajo de investigación, estas se realizaron por variables y dimensiones en base a los resultados recopilados de las encuestas que fueron aplicados a nuestra muestra. Para el manejo de los datos obtenidos se utilizó la estadística correlacional, para ello empleamos el programa Excel, el cual nos sirvió para ordenar nuestra data, seguido de ello se utilizó el programa SPSS, el cual nos facilitó todo el manejo estadístico, así como el poder analizar e interpretar mejor las tablas y gráficos.

3.1. Contrastación de hipótesis general.

3.1.1. Análisis de las variables y dimensiones a correlacionar.

➤ Prueba de Kolmogorov:

Tabla 1.

Prueba de Kolmogorov

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		SATISFACCIÓN N LABORAL	Dimensión Motivación	Dimensión Incentivos	Dimensión Beneficios Laborales	Dimensión Eficiencia	Dimensión Eficacia	Dimensión Efectividad	PRODUCTIVIDAD
N		31	31	31	31	31	31	31	31
Parámetros normales ^{a,b}	Media	64,81	22,45	22,74	19,61	23,61	31,16	25,26	80,03
	Desv. Desviación	10,432	3,785	5,668	5,051	4,310	5,622	4,676	12,371
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,094	,201	,156	,125	,130	,093	,169	,113
	Positivo	,094	,096	,121	,125	,090	,093	,169	,113
	Negativo	-,094	-,201	-,156	-,063	-,130	-,080	-,098	-,088
Estadístico de prueba		,094	,201	,156	,125	,130	,093	,169	,113
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^{c,d}	,003 ^c	,054 ^c	,200 ^{c,d}	,199 ^c	,200 ^{c,d}	,024 ^c	,200 ^{c,d}

Fuente: Elaboración propia

Nota. Los datos que obtuvimos nos permiten comprobar el nivel de significancia, si es menor que 0.05 la distribución no es normal, esto quiere decir que sería no paramétrica y si es mayor que 0.05 la distribución es normal, en otras palabras, sería paramétrica.

Tabla 2.

Elección del estadístico de correlación de acuerdo a las variables y dimensiones a correlacionar.

Variables	Variable	Estadística de Correlación
Satisfacción laboral <i>Paramétrica</i>	Productividad <i>Paramétrica</i>	R de Pearson
Motivación <i>No Paramétrica</i>	Eficiencia <i>Paramétrica</i>	Rho de Spearman
Incentivos <i>Paramétrica</i>	Eficacia <i>Paramétrica</i>	R de Pearson
Beneficios laborales <i>Paramétrica</i>	Efectividad <i>No Paramétrica</i>	Rho de Spearman

Fuente: Elaboración propia

Nota. Debido a que algunas variables o dimensiones a correlacionar son no paramétricas, correspondería utilizar el estadístico de correlación Rho de Spearman, asimismo, algunas variables o dimensiones a correlacionar son paramétricas, por ello correspondería utilizar el estadístico de correlación R de Pearson.

3.1.2. Contrastación de hipótesis.

Contrastación de hipótesis general:

Correlación entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao.

Tabla 2.

Correlación entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao.

Correlaciones			
		SATISFACCIÓN	
		LABORAL	PRODUCTIVIDAD
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,792**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,792**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

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

Fuente: Elaboración propia

Nota. El nivel de correlación entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad es ($r = ,792$); lo que significa que existe una correlación alta entre las variables de estudio. Dado que el valor de $p = ,000$ está por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ($,05$), rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo, por lo tanto, existe evidencia que hay una relación alta entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad. ($0.000 \leq 0.05$)

Contrastación de hipótesis específicas:

Correlación entre la dimensión Motivación y la dimensión Eficiencia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao.

Tabla 3.

Correlación entre la dimensión Motivación y la dimensión Eficiencia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao.

Correlaciones				
			Dimensión Motivación	Dimensión Eficiencia
Rho de Spearman	Dimensión Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,336
		Sig. (bilateral)	.	,065
		N	31	31
	Dimensión Eficiencia	Coeficiente de correlación	,336	1,000
		Sig. (bilateral)	,065	.
		N	31	31

Fuente: Elaboración propia

Nota. El nivel de correlación entre la dimensión Motivación y la dimensión Eficiencia es ($r = ,336$); lo que significa que existe una correlación baja entre las dimensiones de estudio. Dado que el valor de $p = ,065$ se encuentra por encima del nivel de significación del error máximo permitido ($,05$), aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis de trabajo, Por lo tanto, existe evidencia que no hay una correlación entre la dimensión Motivación y la dimensión Eficiencia. ($0.065 > 0.05$)

Tabla 4.

Correlación entre la dimensión Incentivos y la dimensión Eficacia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao.

Correlaciones			
		Dimensión Incentivos	Dimensión Eficacia
Dimensión Incentivos	Correlación de Pearson	1	,752**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Dimensión Eficacia	Correlación de Pearson	,752**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

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

Fuente: Elaboración propia

Nota. El nivel de correlación entre la dimensión Incentivos y la dimensión Eficacia es ($r = ,752$); lo que significa que existe una correlación alta entre las dimensiones del estudio. Dado que el valor de $p = ,000$ se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ($,05$), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de trabajo, Por lo tanto, existe evidencia que hay una relación alta entre la dimensión Incentivos y la dimensión Eficacia de los Escuelas de Conductores de Manejo. ($0.000 \leq 0.05$)

Correlación entre la dimensión Beneficios laborales y la dimensión Efectividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao.

Tabla 5.

Correlación entre la dimensión Beneficios laborales y la dimensión Efectividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao

Correlaciones					
				Dimensión Beneficios Laborales	Dimensión Efectividad
Rho Spearman	de Dimensión Laborales	Beneficios	Coefficiente de correlación	1,000	,370*
			Sig. (bilateral)	.	,041
			N	31	31
	Dimensión Efectividad		Coefficiente de correlación	,370*	1,000
			Sig. (bilateral)	,041	.
			N	31	31

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Nota. El nivel de correlación entre la dimensión Beneficios laborales y la dimensión Efectividad es ($r = ,370$); lo que significa que existe una correlación baja entre las dimensiones de estudio. Dado que el valor de $p = ,041$ se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ($,05$), aceptamos la hipótesis de trabajo y rechazamos la hipótesis nula, Por lo tanto, existe evidencia que hay una relación baja entre la dimensión Beneficios laborales y la dimensión Efectividad. ($0.041 \leq 0.05$)

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

A continuación, se presentará los resultados obtenidos de la investigación que conlleva, en términos generales, a establecer lo que se formuló en la hipótesis general y específica.

Hipótesis general, la cual indica si existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2020. Esto se corrobora dado que el resultado observado en la tabla N° 03 de esta hipótesis, con un R de Pearson de ,792; que nos indica que tiene una correlación alta significativa entre las variables del estudio y un p valor de ,000; lo que significa que existe una correlación positiva alta entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad.

Villarreal, L. (2022). Estudio de la relación de la satisfacción laboral en la productividad de la Empresa Gervimotos S.A.S Ubicada en el Municipio del Socorro, concluye que, la correlación de Pearson ,7837, se aprecia un nivel de correlación alta, con lo cual se infiere que la variable satisfacción laboral es parte fundamental y determinante en la conducta productiva de los trabajadores de la empresa.

Por lo tanto, a los antecedentes de nuestra investigación, en la cual se busca demostrar la relación de nuestras variables, citamos a Villarreal, L. (2022), en su tesis “Estudio de la relación de la satisfacción laboral en la productividad de la Empresa Gervimotos S.A.S Ubicada en el Municipio del Socorro” la cual respalda nuestros resultados del estudio de

investigación al indicar que los empleados cuentan con un nivel positivo en la relación de las variables.

Hipótesis específica 1, existe una relación significativa entre la motivación y la eficiencia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2020. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 04 de esta hipótesis, con un Rho de Spearman de ,336; que significa que tiene una correlación baja entre las dimensiones del estudio y un p valor de ,065; lo que significa que no existe una correlación entre la dimensión motivación y la dimensión eficiencia.

Según Deza A. (2017), en su tesis de tipo correlacional titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica”, concluye que, la correlación de Pearson ,541 se aprecia un nivel de correlación positiva media moderada, una significancia de ,014 lo cual nos indica que el coeficiente es significativo, es decir, la correlación es verdadera y se acepta la hipótesis de trabajo.

Por lo tanto, a los antecedentes de nuestra investigación que busca la relación con nuestras variables, citamos a Deza A. (2017), en su tesis de tipo correlacional titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica”, la cual contradice nuestros resultados del estudio de investigación al indicar que los empleados cuentan con un nivel medio en la variable Satisfacción Laboral con la dimensión Eficiencia.

Hipótesis específica 2, existe una relación significativa entre los incentivos y la eficacia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao en el año

2020. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 05 de esta hipótesis, con un R de Pearson de ,752; que significa que tiene una correlación alta entre las dimensiones del estudio y un p valor de ,000; lo que significa que existe una correlación alta significativa entre la dimensión Incentivos y la dimensión Eficacia.

Según Deza A. (2017), en su tesis de tipo correlacional titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica”, concluye que, la correlación de Pearson ,495 se aprecia un nivel de correlación positiva moderada, una significancia de ,027 lo cual nos indica que el coeficiente es significativo, es decir, se acepta la hipótesis de trabajo.

Por lo tanto, a los antecedentes de nuestra investigación que busca la relación con nuestras variables, citamos a Deza A. (2017), en su tesis de tipo correlacional titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica”, la cual respalda nuestros resultados del estudio de investigación al indicar que los empleados cuentan con un nivel medio alto en la variable Satisfacción Laboral y la dimensión Eficacia.

Hipótesis específica 3, existe una relación significativa entre los beneficios laborales y la efectividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2020. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 06 de esta hipótesis, con un Rho de Spearman de ,370; que significa que tiene una correlación baja entre las dimensiones del estudio y un p valor de ,041; lo que significa que existe una correlación baja significativa entre la dimensión beneficios laborales y la dimensión efectividad.

Según Deza A. (2017), en su tesis de tipo correlacional titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica”, concluye que, la correlación de Pearson ,489 se aprecia un nivel de correlación positiva moderada, una significancia de ,029 lo cual nos indica que el coeficiente es significativo, es decir, se acepta la hipótesis de trabajo.

Por lo tanto, a los antecedentes de nuestra investigación que busca la relación con nuestras variables, citamos a Deza A. (2017), en su tesis de tipo correlacional titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica”, la cual contradice nuestros resultados del estudio de investigación al indicar que tiene una correlación media en la variable Satisfacción Laboral y la dimensión Efectividad.

Dentro de las implicancias teóricas esta nos manifiesta que, en base a nuestros resultados analizados, nos dice que hay un precedente de la satisfacción laboral y productividad en las empresas, esto se da gracias a que nuestros hallazgos se han contrastado con antecedentes de origen nacional e internacional, los cuales en su calidad de tesis o trabajos de investigación ha permitido que nuestra propia investigación pueda ser provechosa y generar un gran beneficio para otros tipos de estudios con variables similares.

Dentro de las implicancias prácticas estas nos permiten dar respuesta a nuestras interrogantes presentadas en nuestra investigación, las cuales se formaron a partir de nuestra problemática en base a nuestras variables y dimensiones, esto nos permite poder identificar debilidades en la empresa, que permitan a su vez poder convertirlo en oportunidades de

mejora, los cuales a su vez con el análisis se podrá crear estrategias que permitan poder mejorar diferentes aspectos.

Como parte de nuestras limitaciones se evidenció dificultad para obtener información como referencia para la satisfacción laboral y la productividad en empresas internacionales y nacionales, esto debido a que hubo muchos cambios por la coyuntura nacional, como, por ejemplo, ceses colectivos, contratos atípicos como la suspensión perfecta, entre otros.

Así mismo, por la coyuntura nacional con referente al Covid 19 tuvimos dificultades con respecto a la validación de nuestros instrumentos de recolección de datos.

4.2. Conclusión

Respecto a nuestro objetivo general que consiste en “Determinar la relación de la satisfacción laboral en la productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020”, se obtuvo un estadístico de R de Pearson de ,792; lo que significa que existe una correlación alta entre las variables de estudio y un p valor de ,000; que se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido (,05), esto nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo, que existe influencia alta entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad, estos resultados para nuestro trabajo es muy importante, ya que nos dice que los colaboradores al sentirse satisfechos en sus puestos de trabajo, esto repercute de manera muy positiva en las labores que realizan, lo cual los vuelven personal altamente productivo, es por ello que se recomienda seguir trabajando en estrategias en pro de ellos.

Respecto al objetivo específico 1, que consiste en “Demostrar la relación de la motivación en la eficiencia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020”, se obtuvo un estadístico de Rho de Spearman de ,336, lo que significa que existe una correlación baja entre las dimensiones de estudio y un p valor de ,065; que se encuentra por encima del nivel de significación del error máximo permitido (,05), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de trabajo, estos resultados nos indica que, no existe una influencia entre la dimensión Motivación y la dimensión Eficiencia, en otras palabras determinamos que si la motivación de los trabajadores se ve impactada en algún momento de manera positiva o negativa, esta no va a afectar la eficiencia de estos, de igual forma se recomienda trabajar este punto, motivando a los trabajadores, sea con una autoevaluación que permita dar un feedback para que puedan saber dónde mejorar y trabajar en metas que permitan poder felicitarlos por sus logros, esto permitirá que se puedan lograr los objetivos de una manera más óptima.

Respecto al objetivo específico 2, que consiste en “Demostrar la relación de los incentivos en la eficacia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020”, se obtuvo un estadístico de R de Pearson de ,752; lo que significa que existe una correlación alta entre las dimensiones de estudio y un p valor de ,000; que se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido (,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo, estos resultados nos indica que existe una influencia alta entre la dimensión Incentivos y la dimensión Eficacia, este factor consideramos que es muy importante, ya que nos dice que los trabajadores al tener una remuneración justa, esto se verá reflejado en el logro de sus objetivos, es por ello que

recomendamos seguir trabajando en su escala de remuneraciones, ofrecer aumentos anuales, lo que permita que puedan estar a la altura de ofrecer un sueldo acorde al mercado.

Respecto al objetivo específico 3, que consiste en “Demostrar la relación de los beneficios laborales en la efectividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020”, se obtuvo un estadístico de Rho de Spearman de ,370; lo que significa que existe una correlación baja entre las dimensiones de estudio y un p valor de ,041; que se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido (,05), se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, estos resultados nos indica que existe una correlación baja entre la dimensión Beneficios Laborales y la dimensión Efectividad, podemos deducir que no va haber un impacto significativo si los beneficios laborales se ven afectados, de igual forma se recomienda seguir trabajando en ello, brindando no solo beneficios a los colaboradores sino también a sus beneficiarios, esto permitirá a su vez que puedan sentirse que la empresa no solo piensa en ellos sino también en sus familias.

Referencias

Arias, F. (2006) “El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica”. (5ª ed.). Venezuela: Editorial Episteme C.A.

Arias, F. (2012) “El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica”. (6ª ed.). Venezuela: Editorial Episteme C.A.

Barreto, A. (2012) El progreso de la Estadística y su utilidad en la evaluación del desarrollo. Consejo de Investigación y Evaluación de la Política Social. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v18n73/v18n73a10.pdf>.

Bausela, E. (2005) Utilidad de la hoja de cálculo Excel en el análisis de datos Cuantitativos. Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales Vol. 2(6), págs. 1-6. 2005. Recuperado de <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020206/A1dic2005.pdf>.

Becerra, M. (2017) La motivación y su influencia en la productividad de la subgerencia de fiscalización administrativa en la Municipalidad de Carabayllo, 2017. Universidad César Vallejo. Recuperado de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/3080/Becerra_QMB.pdf?sequence=6

Bojórquez, J., López, L., Hernández, M. y Jimenez, E. (2013) Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab. Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean

Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013). Recuperado de <http://laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>.

Chiavenato, I. (2006) Introducción a la teoría general de la administración. México: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Mc Graw-Hill.

Desporio, M. (2017) Los incentivos laborales y su influencia en la productividad en la productividad de la empresa Call Center TeleAtento Del Perú S.A.C. Plataforma BBVA Continental, de la Ciudad de Trujillo - 2016. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9100/desporiojara_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Deza, A. (2017) Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica - 2017. Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1404>

Diago, A. (2019). Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42534>

Escalante, D. y Vasquez, C. (2022). La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Avícola San Fernando Cajamarca E. I. R. L., Cajamarca – 2021.

Universidad Privada del Norte. Recuperado de
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31983>

Fernández, R. (2014) La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. España: Editorial Club Universitario.

Flores, Y y Salazar, E. (2019). La satisfacción laboral influye en la productividad: caso, Empresa Volcán S.A. Recuperado de
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/23667>

Fuentes, S. (2014) Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly Jr., J. y Konopaske, R. (2003) Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. (3ª ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014) Metodología de la investigación (4ª ed.) México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014) Metodología de la investigación (6ª ed.) México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002) Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales. (4ª ed.) México: McGraw-Hill.

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2014) Administración, una perspectiva global y empresarial. México: Editorial McGraw-Hill.

Manzo, Z. y Moncallo N. (2004) Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida. Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1292.pdf>

Maldonado, L. (2013) Motivación para mejorar la productividad de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>

Medina, S. y Gutiérrez, S. (2021). Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019. Recuperado de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/1881>

Mendoza, E. (2022). Satisfacción laboral y productividad en una municipalidad provincial, año 2022. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103018>

Morales, P., Urosa, B. y Blanco, A. (2003) Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una guía práctica. Madrid: La Muralla.

Morales Arrieta, J. A., & Velandia Herrera, N. F. (2001). Salarios - Estrategia y Sistema Salarial. McGraw-Hill Companies.

Moreno, E. (2022). Satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores de una entidad pública, Lima - 2021. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84893>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. Conicyt.cl. Recuperado el 22 de mayo de 2023, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pérez, A. (2015) Relación de productividad, motivación y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de seguros y su líder. México: Revista Hitos de Ciencias Económicas Administrativas.

Sanchez, E. (2022). Productividad y satisfacción laboral en empresas comerciales del rubro de locería, Chimbote 2022. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103792>

Sarduy, Y (2007) El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. Revista Cubana de Salud Pública, 33(3) Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&tlng=es.

Tello, J. (2017) Relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores Conduce Perú, Cajamarca 2017. Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11367/Tello%20Palomino%20Jaqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tomalá, J. (2022). Satisfacción laboral y productividad en los tecnicentros automotrices del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. 2022. Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7534>

Vera, L. (2021). Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel “Hausen”, Trujillo año 2019. Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27913>

Villarreal, L. (2022). Estudio de la relación de la satisfacción laboral en la productividad de la Empresa Gervimotos S.A.S Ubicada en el Municipio del Socorro. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/23798>

Vizuite, J. y Carvajal, A. (2022). Satisfacción laboral y la productividad en la empresa confecciones “D’MISHEL’S” de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35525>

ANEXOS

- **Anexo 1:** Matriz de Consistencia.
- **Anexo 2:** Matriz de Operacionalización de Variables.
- **Anexo 3:** Instrumento “SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LAS ESCUELAS DE CONDUCTORES EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO - PERÚ- 2020”
- **Anexo 4:** Validación de Instrumento.
- **Anexo 5:** Análisis Estadístico de Confiabilidad.

Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL CORRELACIONAL

TÍTULO: “SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LAS ESCUELAS DE CONDUCTORES EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO - PERÚ- 2020”

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LAS ESCUELAS DE CONDUCTORES EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO - PERÚ- 2020”	¿Cómo influye la satisfacción laboral y productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020?	<p>General</p> <p>Determinar la influencia de la satisfacción laboral y productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.</p>	<p>General</p> <p>Existe una influencia significativa entre la satisfacción laboral y productividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.</p>	<p>Independiente</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>Motivación</p> <p>Incentivos</p> <p>Beneficios Laborales</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo de Investigación: Explicativa</p> <p>Corte: Transversal</p>
		<p>Específico</p> <p>1. Demostrar la influencia de la motivación en la eficiencia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.</p> <p>2. Demostrar la influencia de los incentivos en la eficacia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.</p> <p>3. Demostrar la influencia de los beneficios laborales en la efectividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.</p>	<p>Específico</p> <p>1. Existe una influencia significativa entre la motivación y la eficiencia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.</p> <p>2. Existe una influencia significativa entre los incentivos y la eficacia de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.</p> <p>3. Existe una influencia significativa entre los beneficios laborales y la efectividad de las Escuelas de Conductores en la Provincia Constitucional del Callao - Perú- 2020.</p>	<p>Dependiente</p> <p>PRODUCTIVIDAD</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p>	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variable

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RANGO
Variable Independiente SATISFACCIÓN LABORAL	Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2003) enuncian que, la satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de su trabajo, basados en los factores del entorno laboral.	Las presentes variables están organizadas por 3 dimensiones y 9 indicadores, los cuales serán medidos con una encuesta.	Motivación	Desempeño Absentismo de Personal Rotación de Personal	1; 2; 3 4; 5 6; 7	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
			Incentivos	Cumplimiento de Objetivos Resultado Global de la Empresa Objetivo por Área	8; 9 10; 11 12; 13	
			Beneficios Laborales	Conocimiento Uso Gestión	14; 15 16; 17 18; 19	
Variable Dependiente PRODUCTIVIDAD	Según Fernández (2014) la define como: “la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida”. (p. 23).	Las presentes variables están organizadas por 3 dimensiones y 9 indicadores, los cuales serán medidos con una encuesta.	Eficiencia	Tiempo de Atención Clientes Atendidos Horas Hombre	20; 21 22; 23 24; 25	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
			Eficacia	Clientes Aprobados Reclamo de Clientes Satisfacción	26; 27; 28 29; 30 31; 32; 33	
			Efectividad	Retención de Clientes Aumento de Clientes Participación en el Mercado	34; 35; 36 37; 38 39; 40	

Anexo 3: Instrumento**“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LAS ESCUELAS
DE CONDUCTORES EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO -
PERÚ- 2020”**

Señor trabajador nos encontramos interesados en obtener información respecto a la **“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LAS ESCUELAS DE CONDUCTORES EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO - PERÚ- 2020”**.

Por favor marque con una “X” la respuesta que crea conveniente. El presente cuestionario tiene 40 preguntas, llenarla le tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Por ello se solicita que responda todos los ítems con veracidad y sinceridad.

Agradecemos de antemano su colaboración.

INSTRUCCIONES:

- Lea determinadamente cada ítem. Cada uno tiene cinco respuestas.
- Marca con una “X” en un casillero por pregunta, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL					
Dimensión 1: Motivación	1	2	3	4	5
01. Siente que gana lo suficiente para atender sus necesidades y/o los que dependen de usted.					
02. La empresa donde trabaja le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.					
03. Se siente seguro y estable en su centro de trabajo.					
04. ¿Falta a sus labores, cuando es una emergencia?					
05. ¿Considera que genera en usted un efecto negativo la falta de personal?					
06. Se siente motivado para ir a trabajar.					
07. Piensa con frecuencia en cambiar o buscar otras oportunidades laborales.					
Dimensión 2: Incentivos	1	2	3	4	5
08. Cumple las funciones de su puesto de trabajo para lograr los objetivos asignados					
09. Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas u objetivos establecidos.					
10. Usted conoce y tiene presente los objetivos estratégicos de la empresa.					
11. Te sientes con frecuencia identificado con los objetivos estratégicos de la empresa.					
12. Usted conoce y tiene presente los objetivos estratégicos del área en que labora.					
13. Te sientes identificado con los objetivos estratégicos del área en que labora					
Dimensión 3: Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
14. Está conforme con los beneficios laborales que le ofrece la empresa donde labora.					
15. Considera que los beneficios ofrecidos en la empresa que labora están por debajo de lo ofrecido por el mercado laboral					
16. Con qué frecuencia ha utilizado usted los beneficios laborales que ofrece su empresa.					
17. Puedes acceder fácilmente a los beneficios laborales que ofrece la empresa.					
18. Con qué frecuencia le brindan información para utilizar los beneficios que le ofrece la empresa.					
19. Te sientes conforme cómo la empresa gestiona los beneficios laborales para sus trabajadores.					
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD					
Dimensión 1: Eficiencia	1	2	3	4	5
20. Cumples con el tiempo de atención promedio de la empresa.					

21. Consideras que el tiempo de atención de servicio es relevante para la empresa.					
22. Cumples con las metas de atención de clientes, diarias, semanales, quincenales o mensuales.					
23. Considera que podría superar la cantidad de atención de clientes en un día promedio.					
24. Cree que emplea el tiempo suficiente promedio para el desempeño de sus funciones con los clientes.					
25. Considera que la empresa tiene un control de los tiempos de atención por cliente de los trabajadores.					
Dimensión 2: Eficacia	1	2	3	4	5
26. Considera que gran parte de los clientes que han sido instruidos por usted han aprobado y sacado su licencia de conducir.					
27. Cree que los clientes lo recomendarían con otras personas.					
28. Considera que la empresa brinda los recursos necesarios para la enseñanza de sus clientes.					
29. Con qué frecuencia ha atendido reclamos de sus clientes.					
30. Con qué frecuencia la empresa le brinda una retroalimentación cuando hay algún reclamo por clientes.					
31. Considera que todos los clientes están satisfechos con los conocimientos y enseñanza que usted brinda.					
32. Se considera una persona servicial y atenta al momento de atender a los clientes.					
33. Considera que la empresa tiene una medición de la satisfacción de sus clientes.					
Dimensión 3: Efectividad	1	2	3	4	5
34. Considera que la empresa emplea una estrategia de retención para sus clientes más antiguos.					
35. Considera que la empresa ha perdido clientes en los últimos años.					
36. Considera que los clientes se van porque la empresa no les brinda un buen servicio.					
37. Cree que la empresa ha obtenido más clientes en los últimos años.					
38. Considera que la empresa ofrece un servicio diferenciado que permita captar más clientes.					
39. Considera que la empresa está dentro del ranking de empresas del mismo rubro.					
40. Considera que la empresa necesita aún mejorar para ganar un espacio en el mercado.					

Anexo 4: Validación de Instrumento.

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: SATISFACCIÓN
LABORAL Y PRODUCTIVIDAD**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la *Satisfacción Laboral y La Productividad*. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 40 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	Luis Enrique Reyes Ortiz		
Sexo:	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	10 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro: Ciencias Administrativas	
Áreas de experiencia profesional	Contabilidad / Auditoría / Administración		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

I. Breve explicación del constructo

La Satisfacción Laboral puede conceptualizar como: es una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de su trabajo, basados en los factores del entorno laboral.

La Productividad puede conceptualizar como: la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos,

al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida

II. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la satisfacción laboral y productividad se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 1), “relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad (puntaje 1), “coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

TEMS		Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencia
Satisfacción Laboral														
N°	Ítems	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	Siente que gana lo suficiente para atender a los que dependen de usted.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Y si la persona es soltero (a) sin dependientes
2	La empresa donde trabaja le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se siente seguro y estable en su centro de trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

4	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Retirar el calificativo de verdadera
5	¿Considera que genera en usted un efecto negativo la ausencia de personal?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Falta de personal en lugar de ausencia
6	Se siente motivado para venir a trabajar.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Cambiar venir por ir
7	Piensa con frecuencia en cambiar o buscar otras oportunidades laborales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Agregar "en"

8	Cumple con los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones .	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Cumple las funciones de su puesto de trabajo para lograr los objetivos asignados
9	Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas u objetivos establecidos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	Usted conoce y tiene presente los objetivos estratégicos de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

11	Te sientes con frecuencia identificado con los objetivos estratégicos de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
12	Usted conoce y tiene presente los objetivos estratégicos del área en que labora.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
13	Te sientes con frecuencia identificado con los objetivos estratégicos del área en que labora	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

14	Está conforme con los beneficios laborales que le ofrece la empresa en que labora.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Reemplazar en que labora por en donde labora
15	Considera que los beneficios ofrecidos en la empresa que labora no están por encima del mercado laboral	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	no están por encima cambiarlo por están por debajo de lo ofrecido por el mercado laboral
16	Con qué frecuencia ha utilizado usted los beneficios laborales que ofrece su empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

17	Puedes acceder fácilmente a los beneficios laborales que ofrece la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
18	Con qué frecuencia le brindan información para utilizar los beneficios que le ofrece la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
19	Te sientes conforme de la forma cómo la empresa gestiona los beneficios laborales para sus trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Agregar
Productividad		Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencia

N°	Ítems													
20	Cumples con el tiempo de atención promedio de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	En algunos colaboradores no aplican los tiempos de atención. Los podrían denominar niveles de satisfacción
21	Consideras que el tiempo de atención de servicio es relevante para la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
22	Cumples con las metas de atención de clientes, diarias, semanales, quincenales o mensuales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

23	Considera que podría superar la cantidad de atención de clientes en un día promedio.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
24	Cree que emplea el tiempo suficiente promedio para el desempeño de sus funciones con los clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
25	Considera que la empresa tiene un control de los tiempos de atención por cliente de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

26	Considera que gran parte de los clientes que han sido instruidos por usted han aprobado y sacado su licencia de conducir.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	¿Cómo se relaciona con las otras preguntas?
27	Cree que los clientes aprobados lo recomendarían con otras personas gracias a su enseñanza.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	¿Cómo se relaciona con las otras preguntas?
28	Considera que la empresa le brinda los recursos necesarios para que los clientes puedan aprobar.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	¿Cómo se relaciona con las otras preguntas?

29	Con qué frecuencia ha atendido reclamos de sus clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
30	Con qué frecuencia la empresa le brinda una retroalimentación cuando hay algún reclamo por clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
31	Considera que todos los clientes están completamente satisfechos con los conocimientos y enseñanza que usted les brinda.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

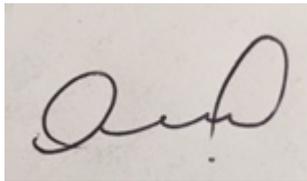
32	Se considera una persona servicial y atenta al momento de atender a los clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
33	Considera que la empresa tiene un control de la satisfacción de sus clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	En lugar de control debería indicarse medición
34	Considera que la empresa emplea una estrategia de retención para sus clientes más antiguos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

35	Considera que la empresa ha perdido clientes en los últimos años.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
36	Considera que los clientes se van porque la empresa no les brinda un buen servicio.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
37	Cree que la empresa ha obtenido más clientes en los últimos años.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

38	Considera que la empresa ofrece un servicio diferenciado que le permite captar más clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
39	Considera que la empresa está dentro del ranking de empresas del mismo rubro.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
40	Considera que la empresa necesita aún mejorar para ganar un espacio en el mercado.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE



Luis Enrique Reyes Ortiz|

DNI 22273367

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la *Satisfacción Laboral* y *La Productividad*. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 40 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

III. Datos Generales

Nombre y Apellido	JUAN ANTONIO LEON MUÑOZ		
Sexo:	Varón (x)	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	35 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister (x)	Doctor
Área de Formación académica	Clínica	Educativa (x)	Social
	Organizacional (x)	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	GESTION EMPRESARIAL		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas (X)

IV. Breve explicación del constructo

La Satisfacción Laboral puede conceptualizar como: es una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de su trabajo, basados en los factores del entorno laboral.

La Productividad puede conceptualizar como: la capacidad de lograr objetivos y de generar

respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida

v. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la satisfacción laboral y productividad se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 1), “relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad (puntaje 1), “coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS														
Satisfacción Laboral		Relevancia				Coherente				Claridad				Sugerencia
N°	Ítems	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	Siente que gana lo suficiente para atender a los que dependen de usted.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	La empresa donde trabaja le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se siente seguro y estable en su centro de trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	¿Considera que genera en usted un efecto negativo la ausencia de personal?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Se siente motivado para venir a trabajar.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Piensa con frecuencia cambiar o buscar otras oportunidades laborales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Cumple con los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas u objetivos establecidos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	Usted conoce y tiene presente los objetivos estratégicos de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	Te sientes con frecuencia identificado con los objetivos estratégicos de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

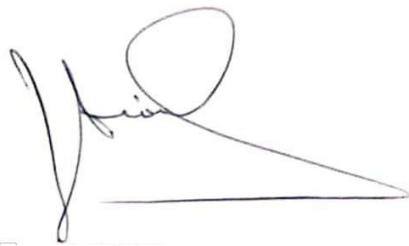
12	Usted conoce y tiene presente los objetivos estratégicos del área en que labora.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Parece q son similares
13	Te sientes con frecuencia identificado con los objetivos estratégicos del área en que labora	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Mejorar redacción
14	Está conforme con los beneficios laborales que le ofrece la empresa en que labora.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
15	Considera que los beneficios ofrecidos en la empresa que labora no están por encima del mercado laboral	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
16	Con qué frecuencia ha utilizado usted los beneficios laborales que ofrece su empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
17	Puedes acceder fácilmente a los beneficios laborales que ofrece la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
18	Con qué frecuencia le brindan información para utilizar los beneficios que le ofrece la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
19	Te sientes conforme cómo la empresa gestiona los beneficios laborales para sus trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Productividad														
N°	Ítems	Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencia			
20	Cumples con el tiempo de atención promedio de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
21	Consideras que el tiempo de atención de servicio es relevante para la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
22	Cumples con las metas de atención de clientes, diarias, semanales, quincenales o mensuales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

23	Considera que podría superar la cantidad de atención de clientes en un día promedio.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
24	Cree que empleas el tiempo suficiente promedio para el desempeño de tus funciones con los clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
25	Considera que la empresa tiene un control de los tiempos de atención por cliente de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
26	Considera que gran parte de los clientes que han sido instruidos por usted han aprobado y sacado su licencia de conducir.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
27	Cree que los clientes aprobados lo recomendarían con otras personas gracias a su enseñanza.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Mejorar redacción
28	Considera que la empresa le brinda los recursos necesarios para que los clientes puedan aprobar.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Mejorar redacción
29	Con qué frecuencia ha atendido reclamos de sus clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
30	Con qué frecuencia la empresa le brinda una retroalimentación cuando hay algún reclamo por clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
31	Considera que todos los clientes están completamente satisfechos con los conocimientos y enseñanza que usted les brinda.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
32	Se considera una persona servicial y atenta al momento de atender a los clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
33	Considera que la empresa tiene un control de la satisfacción de sus clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
34	Considera que la empresa emplea una estrategia de retención para sus clientes más antiguos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

35	Considera que la empresa ha perdido clientes en los últimos años.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
36	Considera que los clientes se van porque la empresa no les brinda un buen servicio.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
37	Cree que la empresa ha obtenido más clientes en los últimos años.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
38	Considera que la empresa ofrece un servicio diferenciado que permita captar más clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
39	Considera que la empresa está dentro del ranking de empresas del mismo rubro.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
40	Considera que la empresa necesita aún mejorar para ganar un espacio en el mercado.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE



JUAN ANTONIO LEON MUÑOZ

DNI 17882987

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la *Satisfacción Laboral* y *La Productividad*. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 40 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	Olga Paola Aguirre Pérez		
Sexo:	Varón	Mujer (x)	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	20 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister (x)	Doctor
Área de Formación académica	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional (x)	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	Recursos Humanos		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas (x)

II. Breve explicación del constructo

La Satisfacción Laboral puede conceptualizar como: es una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de su trabajo, basados en los factores del entorno laboral.

La Productividad puede conceptualizar como: la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos,

al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la satisfacción laboral y productividad se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 1), “relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad (puntaje 1), “coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la satisfacción laboral y productividad (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS														Sugerencia
Satisfacción Laboral		Relevancia				Coherente				Claridad				
N°	Ítems	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	Siente que gana lo suficiente para atender a los que dependen de usted.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	La empresa donde trabaja le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se siente seguro y estable en su centro de trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	Sugiero modificar o darle forma a la pregunta
5	¿Considera que genera en usted un efecto negativo la ausencia de personal?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	Se siente motivado para venir a trabajar.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	Piensa con frecuencia cambiar o buscar otras oportunidades laborales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	Cumple con los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas u objetivos establecidos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	Usted conoce y tiene presente los objetivos estratégicos de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	Te sientes con frecuencia identificado con los objetivos estratégicos de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	Usted conoce y tiene presente los objetivos estratégicos del área en que labora.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	Te sientes con frecuencia identificado con los objetivos estratégicos del área en que labora	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

14	Está conforme con los beneficios laborales que le ofrece la empresa en que labora.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
15	Considera que los beneficios ofrecidos en la empresa que labora no están por encima del mercado laboral	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
16	Con qué frecuencia ha utilizado usted los beneficios laborales que ofrece su empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
17	Puedes acceder fácilmente a los beneficios laborales que ofrece la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
18	Con qué frecuencia le brindan información para utilizar los beneficios que le ofrece la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
19	Te sientes conforme cómo la empresa gestiona los beneficios laborales para sus trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Productividad														
N°	Ítems	Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencia			
20	Cumples con el tiempo de atención promedio de la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
21	Consideras que el tiempo de atención de servicio es relevante para la empresa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
22	Cumples con las metas de atención de clientes, diarias, semanales, quincenales o mensuales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
23	Considera que podría superar la cantidad de atención de clientes en un día promedio.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
24	Cree que emplea el tiempo suficiente promedio para el desempeño de sus funciones con los clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
25	Considera que la empresa tiene un control de los tiempos de atención por cliente de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

26	Considera que gran parte de los clientes que han sido instruidos por usted han aprobado y sacado su licencia de conducir.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
27	Cree que los clientes aprobados lo recomendarían con otras personas gracias a su enseñanza.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
28	Considera que la empresa le brinda los recursos necesarios para que los clientes puedan aprobar.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
29	Con qué frecuencia ha atendido reclamos de sus clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
30	Con qué frecuencia la empresa le brinda una retroalimentación cuando hay algún reclamo por clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
31	Considera que todos los clientes están completamente satisfechos con los conocimientos y enseñanza que usted les brinda.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
32	Se considera una persona servicial y atenta al momento de atender a los clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
33	Considera que la empresa tiene un control de la satisfacción de sus clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
34	Considera que la empresa emplea una estrategia de retención para sus clientes más antiguos.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
35	Considera que la empresa ha perdido clientes en los últimos años.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
36	Considera que los clientes se van porque la empresa no les brinda un buen servicio.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
37	Cree que la empresa ha obtenido más clientes en los últimos años.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
38	Considera que la empresa ofrece un servicio diferenciado que permita captar más clientes.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
39	Considera que la empresa está dentro del ranking de empresas del mismo rubro.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

40	Considera que la empresa necesita aún mejorar para ganar un espacio en el mercado.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
----	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE



Olga Paola Aguirre Pérez

Anexo 5: Análisis Estadístico de Confiabilidad.**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	40