


6.0%


Fecha: 2023-09-10 03:27 UTC

\* Todas las fuentes 53 | Fuentes de internet 47 | Documentos propios 6 |


- ✓ [0] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28683/lopez\\_tr.pdf?sequence=1](#)  
1.0% 41 resultados
- ✓ [1] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)  
0.9% 35 resultados
- ✓ [2] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9044/Apestequi\\_ADD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)  
0.7% 37 resultados
- ✓ [3] [repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f37a/content](#)  
0.4% 36 resultados
- ✓ [4] "Abanto y Huaccha II.pdf" fechado del 2023-07-26  
0.3% 32 resultados
- ✓ [5] [repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23465/Flores Sarango, Yovany Del Pilar - Espinoza Córdova, Geraldine Marilin .pdf?sequence=2&isAllowed=y](#)  
0.9% 31 resultados
- ✓ [6] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2284/TALENTO HUMANO CORREGIDO.pdf?sequence=1](#)  
2.7% 31 resultados
- ✓ [7] [repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10165/martinez\\_gji.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)  
0.4% 26 resultados
- ✓ [8] "14. Romero y Salazar.pdf" fechado del 2023-08-10  
0.6% 27 resultados
- ✓ [9] [repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/8938/A6.1882.MG.pdf?sequence=1](#)  
0.6% 20 resultados
- ✓ [10] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2819/Informe de Tesis Diego Chávez y Miguel Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)  
2.1% 20 resultados
- ✓ [11] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27452/Hurtado\\_PP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)  
0.0% 24 resultados
- ✓ [12] "Ñontol y Zafra II.pdf" fechado del 2023-07-26  
1.3% 27 resultados
- ✓ [13] [repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11578/2/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Martinez\\_Tello\\_2022.pdf](#)  
0.5% 21 resultados
- ✓ [14] [repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8759/4/IV\\_FCE\\_317\\_TL\\_Rosales\\_Quispe\\_2021.pdf](#)  
0.5% 19 resultados
- ✓ [15] [tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1589/1/TL\\_CarrascoPerezWilly.pdf](#)  
0.7% 18 resultados
- ✓ [16] [repositorio.unjfc.edu.pe/handle/20.500.14067/1746](#)  
0.2% 14 resultados
- ✓ [17] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58590/B\\_Saucedo\\_VRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)  
0.4% 19 resultados
- ✓ [18] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63648/Sánchez\\_PLC\\_Tipula\\_TR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)  
0.0% 17 resultados
- ✓ [19] [repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12891](#)  
0.2% 15 resultados
- ✓ [20] [www.elsevier.es/index.php?p=revista&pRevista=pdf-simple&pii=S0186104213712099&r=87](#)  
0.0% 16 resultados
- ✓ [21] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81312/Bravo\\_CDH-SD.pdf?sequence=8](#)  
0.8% 12 resultados
- ✓ [22] [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422013000200003](#)  
0.0% 17 resultados
- ✓ [23] [www.monografias.com/trabajos82/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a3](#)  
0.4% 14 resultados
- ✓ [24] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74417/Pacheco\\_TJV-SD.pdf?sequence=8](#)  
0.0% 11 resultados
- ✓ [25] [digitalcommons.andrews.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1212&context=dissertations](#)  
0.4% 11 resultados
- ✓ [26] "Cueva y Pompa.pdf" fechado del 2023-07-26  
0.5% 9 resultados
- ✓ [27] [repositorio.umccit.edu.pa/bitstream/handle/001/1209/Monografia\\_Javier Chavarria.pdf?sequence=12&isAllowed=y#:~:text=La insatisfacción laboral puede afectar,empleados se encuentren satisfechos profesionalm](#)  
0.0% 10 resultados
- ✓ [28] [openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/100146/6/cbarreras2TFM0619memoria.pdf](#)  
0.0% 8 resultados
- ✓ [29] [www.cuméd.net/ce/2012/cgc.html](#)  
0.0% 6 resultados
- ✓ [30] [repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10831/Documento.pdf?sequence=3](#)  
0.0% 6 resultados
- ✓ [31] [repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2400/3/Castillo - Cifuentes.pdf](#)  
0.2% 5 resultados
- ✓ [32] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70307/Márquez\\_SJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)  
0.0% 6 resultados
- ✓ [33] [pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4750/MAE\\_EDUC\\_GE\\_2002.pdf?sequence=5&isAllowed=y](#)  
0.0% 10 resultados

- ✓ [34]  repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12032/30413/Araujo\_CLI-SD.pdf?sequence=4  
0.0% 5 resultados


---

- ✓ [35]  openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147753/1/Alonso\_psico\_relacion.pdf  
0.0% 5 resultados


---

- ✓ [36]  repositorio.umsa.bo/handle/123456789/6533/browse?type=subject&value=SATISFACCIÓN LABORAL  
0.0% 4 resultados


---

- ✓ [37]  www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S0718-24492018000300178  
0.0% 3 resultados


---

- ✓ [38]  riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5657/LA\_SATISFACCION\_LABORAL\_Y\_SU\_RELACION\_CON\_LAS\_VARIABLES\_CONDUCTA,\_MOTIVACION\_Y\_RIESGOS\_PSIICOSOCIALES.pdf?sequence=1&isAllo  
0.0% 4 resultados


---

- ✓ [39]  repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7475/TAD00745A37.pdf?sequence=1&isAllowed=y  
0.1% 5 resultados


---

- ✓ [40]  www.calameo.com/books/004735097be66d2b6488c  
0.3% 3 resultados


---

- ✓ [41]  "38. Alarcon y Chicoma.pdf" fechado del 2023-09-04  
0.0% 5 resultados


---

- ✓ [42]  repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16732?show=full  
0.1% 4 resultados


---

- ✓ [43]  repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81479?locale-attribute=es  
0.0% 3 resultados


---

- ✓ [44]  "Cabrera Bautista.pdf" fechado del 2023-07-26  
0.2% 2 resultados


---

- ✓ [45]  repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112649/Paredes\_CER-Usquiano\_TCM-SD.pdf?sequence=1  
0.0% 4 resultados


---

- ✓ [46]  scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf  
0.0% 3 resultados


---

- ✓ [47]  prezi.com/2seo8mra8pxy/desarrollo-sustentable-la-nueva-revolucion-industrial/  
0.3% 1 resultados


---

- ✓ [48]  www.academia.edu/32396102/Diseños\_no\_experimentales\_de\_investigación  
0.0% 1 resultados


---

- ✓ [49]  repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/28/browse?value=Saucedo Alvarez, Sandra Verónica&type=author  
0.0% 1 resultados


---

- ✓ [50]  m.facebook.com/1670580763224130/photos/a.1671297693152437/1710629712552568/?type=3  
0.2% 2 resultados

---

- ✓ [51]  repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20453  
0.0% 2 resultados

---

- ✓ [52]  www.academia.edu/42940196/\_CORRELACIÓN\_ENTRE\_SATISFACCIÓN\_LABORAL\_Y\_ABSENTISMO  
0.0% 1 resultados

44 páginas, 6456 palabras

Nivel del plagio: 6.0% seleccionado / 31.4% en total

134 resultados de 53 fuentes, de ellos 47 fuentes son en línea.

#### Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Carrera Profesional de Administración de Empresas**

**“LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA  
SAGA FALABELLA CAJAMARCA 2021”**

**Castañeda Calderón, Jheyson Michel**

**Asesor:**

**Montenegro Díaz, Víctor**

**Cajamarca-Perú**

**2023**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas  
Carrera Profesional de Administración de Empresas

**“RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD  
DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SAGA FALABELLA  
CAJAMARCA 2021”**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el  
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

**Castañeda Calderón, Jheyson Michel**

**Asesor:**

**Montenegro Díaz, Víctor**

**Cajamarca-Perú**

**2023**

COPYRIGHT © 2023 by

CASTAÑEDA CALDERÓN, JHEYSON MICHEL

Todos los derechos reservados

## **DEDICATORIA**

A mi madre por ser mi motor y fuerza para desarrollarme, en este ámbito de mi vida profesional y por impulsarme a ser mejor cada día. También a mi maestro por haberme guiado, y preparado para los obstáculos que se han presentado.

## **AGRADECIMIENTO**

- El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.
- A la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional, y también mi profesor asesor de la tesis, Dr. Víctor Montenegro Díaz por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

## **RESUMEN**

En la investigación titulada “La relación de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2021”, el tipo de estudio fue aplicada con un diseño de investigación no experimental, esta investigación tiene una población que está conformada por 20 trabajadores de ambos sexos y cuyas edades están comprendidas entre los 20 a 50 años de la empresa saga Falabella 2021, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de un cuestionario, el objetivo principal de la investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2021, Los resultados obtenidos determinaron la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2021, por lo tanto, para medir la confiabilidad se utilizara el alfa de Cronbach.

**Palabra clave:** satisfacción laboral y productividad



## **ABSTRACT**

In the research entitled "The relationship between job satisfaction and employee productivity in the company Saga Falabella Cajamarca 2021", the type of study was applied with a non-experimental research design, this research has a population that is made up of 20 Workers of both sexes and older ages are between 20 and 50 years of the company Saga Falabella 2021, who were evaluated by applying a questionnaire, the main objective of the research is to determine the relationship between job satisfaction and productivity of employees in the company Saga Falabella Cajamarca 2021, The results obtained determined the relationship between job satisfaction and productivity of employees in the company Saga Falabella Cajamarca 2021, therefore, to measure reliability, Cronbach's alpha was used .

**Key word:** job satisfaction and productivity

## Contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I - PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema de investigación.....	2
1.2. Formulación del problema .....	3
1.3. Justificación de la investigación.....	3
1.3.1. Justificación teórica .....	3
1.3.2. Justificación práctica.....	4
1.3.3. Justificación metodológica.....	4
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. General.....	5
1.4.2. Específicos .....	5
<b>CAPÍTULO II - MARCO TEORICO .....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes de Investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	8
2.1.3. Antecedentes Locales .....	9

2.2.	Bases Teóricas.....	10
2.2.1.	Satisfacción Laboral .....	10
2.2.2.	Productividad.....	15
2.3.	Hipótesis de la investigación.....	18
2.3.1.	Hipótesis general .....	18
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	18
2.4.	Operacionalización de las variables .....	20
<b>CAPÍTULO III - METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>22</b>
3.1.	Metodología de la Investigación .....	23
3.1.1.	Unidad de análisis.....	23
3.1.2.	Universo y muestra.....	23
3.2.	Tipo, nivel y diseño de investigación .....	23
3.3.	Métodos de investigación< .....	24
3.4.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	24
3.5.	Validez y confiabilidad.....	25
3.6.	Técnicas de análisis de datos .....	27
<b>CAPÍTULO IV - RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>		<b>28</b>
4.1.	Resultados y discusión.....	29
4.1.1.	Resultados encuestas.....	29
4.1.2.	Análisis descriptivo .....	50
4.1.3.	Análisis de correlación.....	53

4.1.4.	Análisis de regresión.....	58
4.1.5.	Discusión de resultados.....	60
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>62</b>
<b>Conclusiones.....</b>		<b>62</b>
<b>Recomendaciones .....</b>		<b>63</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>64</b>
<b>ANEXOS: .....</b>		<b>66</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de la variable satisfacción laboral.....	20
Tabla 2.	Operacionalización de la variable productividad .....	21
Tabla 3.	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo .....	29
Tabla 4.	En su empresa considera los bonos de producción.....	31
Tabla 5.	Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta .....	32
Tabla 6.	Cree usted que su empresa le brinda un ambiente laboral adecuado..	33
Tabla 7.	Es correcto que una empresa despida a un trabajador mientras goza de una licencia que le permite recuperarse de una enfermedad .....	34
Tabla 8.	Puede ser despedido en el acto un trabajador, sin una segunda advertencia, por no usar equipo de protección personal.....	35
Tabla 9.	La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los clientes.....	36
Tabla 10.	La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los proveedores.....	37
Tabla 11.	Cree usted que hay respeto y consideración entre los colaboradores de la empresa y las autoridades .....	38
Tabla 12.	Considera usted que hay una buena relación entre jefes y compañeros de trabajo.....	39
Tabla 13.	Me siento realmente útil con la labor que realizo.....	40
Tabla 14.	Mantengo una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.....	41
Tabla 15.	Me siento valorado por la empresa en el trabajo que me asignan.....	42

Tabla 16.	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión .....	43
Tabla 17.	Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta .....	44
Tabla 18.	Intentas utilizar la menor cantidad de recursos para la realización de tu trabajo .....	45
Tabla 19.	Considera usted que se están cumpliendo las metas establecidas en la empresa de acuerdo con sus lineamientos .....	46
Tabla 20.	Recibe usted capacitaciones que le permitan el crecimiento personal	47
Tabla 21.	En su empresa considera los bonos de producción.....	48
Tabla 22.	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago .....	49
Tabla 23.	Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral.....	51
Tabla 24.	Estadísticos descriptivos de la productividad.....	52
Tabla 25.	Análisis de correlación entra las variables satisfacción laboral y productividad .....	54
Tabla 26.	Análisis de regresión satisfacción laboral y productividad.....	58
Tabla 27.	Análisis de varianza satisfacción laboral y productividad .....	59

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo .....	30
Figura 2.	En su empresa considera los bonos de producción.....	31
Figura 3.	Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta .....	32
Figura 4.	Cree usted que su empresa le brinda un ambiente laboral adecuado..	33
Figura 5.	Es correcto que una empresa despida a un trabajador mientras goza de una licencia que le permite recuperarse de una enfermedad.....	34
Figura 6.	Puede ser despedido en el acto un trabajador, sin una segunda advertencia, por no usar equipo de protección personal. ....	35
Figura 7.	La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los clientes. ....	36
Figura 8.	La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los proveedores.....	37
Figura 9.	Cree usted que hay respeto y consideración entre los colaboradores de la empresa y las autoridades.....	38
Figura 10.	Considera usted que hay una buena relación entre jefes y compañeros de trabajo.....	39
Figura 11.	Me siento realmente útil con la labor que realizo.....	40
Figura 12.	Mantengo una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización .....	41
Figura 13.	Me siento valorado por la empresa en el trabajo que me asignan.....	42
Figura 14.	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión .....	43

Figura 15. Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta .....	44
Figura 16. Intentas utilizar la menor cantidad de recursos para la realización de tu trabajo .....	45
Figura 17. Considera usted que se están cumpliendo las metas establecidas en la empresa de acuerdo con sus lineamientos.....	46
Figura 18. Recibe usted capacitaciones que le permitan el crecimiento personal	47
Figura 19. En su empresa considera los bonos de producción.....	48
Figura 20. Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago .....	49
Figura 21. Satisfacción laboral, en base a datos de la encuesta satisfacción laboral y productividad 2023. ....	51
Figura 22. Satisfacción laboral, en base a datos de la encuesta satisfacción laboral y productividad 2023. ....	53
Figura 23. Correlación entre satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023 .....	55
Figura 24. Correlación entre retribución económica y productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023 .....	55
Figura 25. Correlación entre condiciones de trabajo y productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023 .....	56
Figura 26. Correlación entre seguridad y estabilidad y la productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023 .....	56
Figura 27. Correlación entre relaciones sociales y la productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023 .....	57



Figura 28. Correlación entre apoyo y respeto por los superiores y la productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023 .....	57
Figura 29. Curva de regresión ajustada en base a datos de la encuesta las satisfacción laboral y productividad 2023. ....	59
Figura 30. Probabilidad normal en base a las encuestas de las variables satisfacción laboral y productividad 2023. ....	59

## **CAPÍTULO I -PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema de investigación**

A lo largo de muchos años la satisfacción laboral sigue siendo un problema en todo tipo de organizaciones debido a que muchas de estas tienen diferentes actividades como la rotación de personal, ocasionado de esta manera que muchos de estos colaboradores no estén conformes en su lugar o puesto de trabajo y que estos no estén dando su máxima capacidad provocando de esta manera que sean menos productivos.

A nivel mundial según diario exterior de España (2010), nos habla de cómo la satisfacción puede influenciar directamente a los trabajadores de su país, pues hay muchos motivos los cuales los trabajadores no encuentran a su trabajo interesante uno de los principales es que pierden su capacidad adquisitiva al no evolucionar los salarios al ritmo de la inflación y tienden mucho a aumentar los costos de muchos de sus servicios como tenemos el de salud. Y de esta manera la caída de la satisfacción laboral puede ocasionar una crisis económica para este país. Entonces de acuerdo con lo citado decimos, que si en un país presenta una tasa elevada de insatisfacción laboral pueden presentarse muchos problemas y de esta manera se ve reflejado la productividad de los trabajadores en las empresas de este país.

Analizando más documentos a nivel nacional el noticiero (La República, 2020), nos habla que solo el 24 % de los trabajadores está conforme con su trabajo, la cual son cifras alarmantes que preocupan a todo un país, es por eso que el departamento de RRHH , tiene un gran reto de innovar para que de esta forma pueda garantizar tanto la productividad como la satisfacción laboral frente a la globalización, una entidad

encargada de este problema tenemos El Employee, la cual esta pretende aumentar las cifras mejorando la experiencia, motivación y compromiso de los trabajadores. Entonces se dice que en nuestro país si es un problema muy grave con la insatisfacción laboral por las cifras entonces a esto conlleva a que muchas empresas no logren el éxito y esto también causa que muchos trabajadores no sean productivos.

Ahora bien, el ámbito local y hablando de la empresa Saga Falabella sede Cajamarca, se puede observar que en sus colaboradores muestran casos de insatisfacción laboral a causa de muchas cosas como el horario de trabajo el trato de sus supervisores la cual sumando todo eso y muchas otras cosas genera que muchos de sus trabajadores no sean productivos.

## **1.2. Formulación del problema**

En esta presente investigación, la pregunta por resolver es: **¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en la empresa saga Falabella Cajamarca 2023?**

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La siguiente investigación se hace con el interés académico, de verificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, también en la investigación se

pretende ver como la empresa saga Falabella presenta sus estrategias para que su talento humano este satisfecho con su puesto y lugar de trabajo y que de este modo lleguen a ser más productivos dentro de la organización , entonces se analizara cuáles son los puntos fundamentales para ver en qué grado la satisfacción laboral influye para que los colaboradores puedan ser más productivos.

### **1.3.2. Justificación práctica**

De acuerdo con los objetivos, el resultado que se obtienen se podrá identificar si en la empresa el departamento de recursos humanos pueda implementar medidas donde los colaboradores logren tener una mejor satisfacción laboral y con ello poder desempeñar mejor su trabajo mejorando así su productividad y de esta manera obtener una mejor armonía de trabajo y que la empresa sea más rentable.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos planteados los resultados que nos permitirán ver en qué grado la satisfacción laboral influyen en la productividad de la empresa, es por eso que vamos a utilizar técnicas de investigación como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, y que con ello se pretende conocer en qué grado de satisfacción en su trabajo influye en la producción, y con los resultados se podrá identificar cuáles son las causas y se van a proponer algunos cambios que ayuden al cambio en esta empresa saga Falabella.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. General**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023.

### **1.4.2. Específicos**

Determinar la relación entre retribución económica y la productividad de los colaboradores de la empresa saga Falabella en el año 2023

Determinar la relación entre condición de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa saga Falabella en el año 2023.

Determinar la relación entre seguridad y estabilidad en trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa saga Falabella en el año 2023.

Determinar la relación entre relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de la empresa saga Falabella en el año 2023.

Determinar la relación entre apoyo y respeto por los superiores y la productividad de los trabajadores de la empresa saga Falabella en el año 2023.

## **CAPÍTULO II - MARCO TEORICO**

## **2.1. Antecedentes de Investigación**

### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Navarro, (2015) en la ciudad de Quetzaltenango, en su tesis para obtener el grado de licenciada en la carrera psicóloga industrial, la tesis titulada “satisfacción laboral y su influencia en la productividad” estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango 2015, el objetivo de la tesis fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Para el cual se desarrolló una investigación, para el cual se desarrolló una investigación no experimental y el nivel de investigación es correlacional, la muestra fue enfocada en 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Las conclusiones de esta investigación se establecieron que no existe influencia entre la satisfacción laboral ya la productividad, y también concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales y el gusto por el trabajo influye mucho para que los colaboradores estén satisfechos.

En la tesis de Alavéz Juárez, (2017) de la ciudad de México, en si investigación titulada “Existe relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del departamento de inmunosupresores de un laboratorio farmacéutico” el objetivo de esta tesis fue conocer si existe relación entra el clima organizacional , satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de inmunosupresores de un laboratorio farmacéutico 2017, para el cual se desarrolló una investigación correlacional no experimental y la muestra se



contará con la participación de 61 personas del área de inmunosupresores del laboratorio ambos sexos y en sus conclusiones nos dice que comprobaron las hipótesis planteadas y dicen que cuando el clima organizacional es positivo los trabajadores también reportaran un alto grado de satisfacción laboral.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Leonardo Guerrero, (2018) de la ciudad de Huaraz Perú, para obtener título profesional de licenciada en administración, la tesis titulada “la satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa nova plaza, Huaraz 2018” el objetivo de esta tesis fue determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Nova plaza en el año 2018, el tipo de estudio fue aplicada, con un diseño de investigación no experimental y el nivel de investigación es correlacional que fue obtenida de una población censal conformada por 50 colaboradores de la empresa nova plaza, a quienes se les aplicó un cuestionario. Y en las conclusiones de esta investigación se logró determinar la relación entre satisfacción y la productividad laboral en la empresa nova plaza en el año 2018 , con coeficiente de correlación de Spearman de 0.623; con los resultados obtenidos a través de las encuestas indicaron que la empresa tiene una productividad laboral alta y estable mientras que la satisfacción laboral es regular debido a la poca gestión en gestión del talento humano que la empresa tiene.

Merlín (2018) de la ciudad de Huacho- Perú, para obtener el título profesional licenciado en administración, su tesis titulada satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017. El objetivo de

esta investigación fue determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017, e l tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue no experimental transeccional descriptivo correlacional. que fue aplicada la fórmula de población finita para hallar la muestra necesaria, obteniéndose 206 trabajadores, luego se usó la fórmula de la muestra ajustada obteniendo 141 trabajadores, y en las conclusiones de esta investigación demostraron que existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad; por lo que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, se encuentran satisfechos laborando en su institución por ende su producción es muy favorable en sus labores diarios.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

MERLIN, (2018), de la ciudad de Huacho- Perú, para obtener el título profesional licenciado en administración, su tesis titulada satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017. El objetivo de esta investigación fue determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017, el tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue no experimental transeccional descriptivo correlacional. que fue aplicada la fórmula de población finita para hallar la muestra necesaria, obteniéndose 206 trabajadores, luego se usó la fórmula de la muestra ajustada obteniendo 141 trabajadores, y en las conclusiones de esta investigación demostraron que existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad; por lo que los trabajadores

de la Municipalidad Provincial de Huaura, se encuentran satisfechos laborando en su institución por ende su producción es muy favorable en sus labores diarios.

Gomes Mesa & Sanches Espinoza (2019) de la ciudad de Cajamarca, para obtener el grado de licenciado en administración, en su tesis titulada, “Relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018” el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el Desempeño con la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018. El tipo de estudio fue una investigación no experimental, transversal, Correlacional; la muestra estuvo conformada por los trabajadores de la empresa ubicada en la Ciudad de Cajamarca, que se constituye con un total de 23, tanto de género masculino como femenino, quienes se aplicó dos cuestionarios utilizados para la recolección de datos, utilizando la escala de Likert, con cinco categorías de respuestas. Donde se halló que existe la relación entre el Desempeño con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción Laboral**

Chiavenato (2002) nos dice que el recurso humano está compuesto por todos los colaboradores que brindan sus servicios y conocimientos a favor de la empresa para el cual están laborando, es por eso que debe ser remunerado, pero no solo eso,

también tiene que ser valorado por sus esfuerzos, apreciando y agradeciendo, pues depende de esto para que el personal se sienta satisfecho y desarrolle correctamente sus actividades. (P.04)

La gestión del talento es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adaptada, las características de contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes Chiavenato (2002).

Para Newstrom (2003) define a la satisfacción laboral como un conjunto de actividades, actitudes, emociones y sentimientos agradables o no agradables con el que los trabajadores se sienten en su trabajo por el cual se trata de una actividad efectiva y clasifican a la satisfacción laboral en tres principales actitudes.

- **Compromiso Organizacional.** Se define como un método que ayuda a que todos los colaboradores de una organización de afecto en el lugar donde trabajan, por eso es muy fundamental adentrarlos y que se sientan satisfechos emocional y físicamente ya que así se lograra que los trabajadores amen su trabajo y estos se puedan quedar por tiempos más extensos y de esta manera aran hasta lo necesario para alcanzar las metas y objetivos de la empresa (Newstrom, 2003).

- **Dedicación al trabajo.** señala que el nivel de todos los trabajadores de una empresa se integra en su labor, al poner toda su energía y tiempo en él y que se considera como una parte fundamental para su vida, y de esta manera tener un trabajo donde el cumplimiento de las normal y responsabilidades sean la imagen de uno mismo. Es por eso que todos los colaboradores dedicados a su trabajo ponen sus habilidades en su ética laboral con eso lograr sus necesidades de superación y así mismo puedan disfrutar de la toma de sus decisiones, cabe mencionar que en muchas ocasiones muchos colaboradores llegan tarde o faltan al trabajo, pero demuestran o destacan su rendimiento y no es problema que realizan largas jornadas de trabajo (Newstrom, 2003).
  
- **Estado de ánimo en el trabajo.** Esta parte es fundamental , porque desarrollar un buen ambiente laboral ayudara a cualquier colaborador a destacarse mejor en las actividades que realiza tanto personales, profesionales, además de generar un buen clima laboral en equipo y así aumentar las productividad , tener un bues estado de ánimo en el trabajo principalmente para quienes desempeñan un cargo de líder ayudara mucho a que todos los que lo rodean se sientan cómodos , y genere un ambiente cómodo y relajado y así fortalecer el papel de líder en el equipo de trabajo Newstrom (2003).

Decimos entonces que las personas que trabajan mejor cuando mejor se sienten, uno de los pilares fundamentales que se tiene que desarrollar, es el estado de ánimo positivo ayudara a que las personas puedan comprender más la información y así sean más eficientes y eficaces en su trabajo.

### **Indicadores de la satisfacción laboral**

los factores de la satisfacción son muy importantes ya que nos ayudan a determinar las condiciones por los cuales los colaboradores puedan sentirse contentos en su trabajo como en la organización.

Bobbio & Ramos (2010) no hablan de que la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. La satisfacción laboral es modificada de manera importante por factores como la productividad, la motivación, el clima organizacional, la actitud positiva del trabajador con el trabajo, etc.

### **Retribución económica.**

Se refiere a su pago que reciben los colaboradores, y tiene que ver con su rendimiento y su jornada de trabajado y que los efectos van a cambiar ya que un trabajador tiene que mantener la responsabilidad y un incremento de la productividad y de esta manera obtener patrones de conducta y comportamiento diferente a aquella persona que solo debe preocuparse por cumplir un horario máximo de trabajo con un nivel de producción establecido (Fernández, 1999).

También Chiavenato (2002) dice que “la remuneración es considerada como la recompensa a un trabajador por sus conocimientos que aporta a la organización y sus tareas que realiza todos los días, entonces viene a ser la relación de intercambio entre los trabajadores y la empresa”. Y considera también que una remuneración económica puede ser de dos tipos:

- **Remuneración directa.** Se refiere al pago de que reciben cada uno de los trabajadores entre estos los salarios, los bonos y los premios.
  
- **Remuneración indirecta.** Se refiere al salario indirecto, que es un acuerdo en el contrato de trabajo y que le es entregado a los colaboradores por su tiempo de servicio como vacaciones, gratificaciones y bonos entre otros.

### **Seguridad y estabilidad.**

Se refiere a la estabilidad y las garantías y derechos que tienen los trabajadores para permanecer en el cargo que se desempeña y que no sea despedido injustamente por su gerente y que en el caso de que sea injustificado puede ser remunerado como corresponde y que de alguna u otra forma ayude en factores psicológicos y de autoestima a favor de los empleados (Fernández, 1999).

### **Relaciones sociales**

Fernández (1999) se refiere a la forma en que las empresas y sus trabajadores establecen relaciones externas con los clientes, proveedores u otras organizaciones y así puedan buscar nuevas oportunidades en beneficio para la organización, también se habla de las interacciones que las relaciones entre los miembros de la empresa y que de alguna forma constituyen un nivel crítico en la organización.

### **Apoyo y respeto por los superiores**

Se refiere a la predisposición de los colaboradores para el logro de las decisiones y procesos que establezcan los supervisores y gerentes de la empresa, Fernández, (1999).

### **2.2.2. Productividad**

Para (Torres, 2008) citado de Martines (2007).

Él dice que productividad es una medida que refleja cómo se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; teniendo en cuenta en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, de esta manera afirmar la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados.



Así mismo (Delia, 2011), considera que las organizaciones de hoy en día obtienen buenos resultados no se apoyan un buen plan o en un concepto de tendencia, sino en la innovación y de esta manera lograr una buena ventaja en el mercado.

Bain (2003), citado por Alavés y Juárez, (2017).

Nos dice que la importancia de la productividad implica, principalmente en que es un instrumento administrativo para las diferentes áreas, lo cual pues hace una comparación de la producción en diferentes niveles del sistema económico puede ser a nivel de empresa, sector o país, con los recursos consumidos.

También habla de que los efectos que se presentan en la productividad tienen cierto grado de influencia en los fenómenos sociales y el desarrollo del cambio económico y con esto mejorar la calidad de vida de muchas empresas, así también el progreso de los pagos en el país, generando así un control em la inflación y por último la calidad de las actividades recreativas.

### **Beneficios de la productividad**

Bain (2003), citado por Alavés y Juárez, (2017)

Nos dice que la importancia de la productividad implica, principalmente en que es un instrumento administrativo para las diferentes áreas, lo cual pues hace una comparación de la producción en diferentes niveles del sistema económico puede ser a nivel de empresa, sector o país, con los recursos consumidos.

También habla de que los efectos que se presentan en la productividad tienen cierto grado de influencia en los fenómenos sociales y el desarrollo del cambio económico y con esto mejorar la calidad de vida de muchas empresas, así también el progreso de los pagos en el país, generando así un control en la inflación y por último la calidad de las actividades recreativas.

### **Indicadores de la productividad**

Koontz y Weihrich (2004), consideran que “existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad”.

#### **Eficiencia**

Chiavenato, (2002) define a la eficiencia “como la utilización correcta de los recursos disponibles”. Después de lo anterior expuesto en términos generales, básicamente la eficiencia se refiere a la cantidad mínima de los recursos utilizados y los resultados logrados”. Por eso también cumple una capacidad y cualidad principal dentro de las organizaciones, con la finalidad de lograr los objetivos y metas planteadas, aunque se dispongan casos competitivos.

#### **Efectividad**

Drucker, citado por Bolívar (2015), considera que:

La efectividad viene a ser un término que busca encontrar el equilibrio sólido entre la eficiencia y la eficacia, de esta manera la búsqueda de la efectividad no deja que

un resto de la eficacia no permita que se puedan lograr los resultados que se esperan o que no se pueda lograr en un tiempo determinado, y por otro lado un excedente en la eficacia esta influye en la rentabilidad de los resultados obtenidos y así haciendo que no se pueda compensar. Por otro lado, si se trabaja de una manera efectiva se permanece en un punto óptimo entre los más eficiente y lo más eficaz.

### **Eficacia**

Chiavenato, (2002) define como “una medida para el logro de resultados” en términos económicos, la eficacia de una organización consiste en la capacidad para satisfacer una necesidad por medio los productos ya sean bienes servicios que se ofrece.

## **2.3. Hipótesis de la investigación**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe una relación significativa en la dimensión retribución económica y la productividad en los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023.

- Existe una relación significativa entre la dimensión condiciones de trabajo y la productividad en los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023.
- Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y estabilidad y la productividad en los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023.
- Existe relación significativa entre la dimensión de relaciones sociales y la productividad en los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023.
- Existe una relación significativa entre la dimensión apoyo y respeto por los superiores y la productividad en los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023.

#### 2.4. Operacionalización de las variables

**Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción laboral**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	define a la satisfacción laboral como un conjunto de actividades, actitudes, emociones y sentimientos agradables o no agradables con el que los trabajadores se sienten en su trabajo por el cual se trata de una actividad efectiva (Newstrom, 2003).	La satisfacción laboral es la percepción positiva que tienen los colaboradores, esta se mide a través de los incentivos, condiciones de trabajo y el clima laboral	Retribución económica	Remuneración directa Remuneración indirecta
			Condiciones de trabajo	Ambiente de trabajo Riesgos
			Seguridad y estabilidad	Garantías Derechos
			Relaciones sociales	Clientes Proveedores
			Apoyo y respeto por los superiores	Respeto Disposición Objetivos

**Nota:** Elaboración propia

**Tabla 2. Operacionalización de la variable productividad**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Productividad</b>	la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Torres, 2008)	La productividad laboral son los resultados obtenidos entre los insumos utilizados, siendo influenciados por la mano de obra de la empresa, se mide a través de la eficiencia, la eficacia y la efectividad.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realización correcta del trabajo</li> <li>•Cumplimiento de tareas y obligaciones</li> </ul>
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provisión de materiales y herramientas</li> <li>•Objetivos del propósito organizacional</li> </ul>
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dedicación de los colaboradores</li> <li>•Objetivo de logro económico</li> </ul>

**Nota:** Elaboración propia

## **CAPÍTULO III -METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Metodología de la Investigación**

#### **3.1.1. Unidad de análisis**

Hernández, Fernández & Batista, (2010) señalan que unidad de análisis está constituida por personas, organizaciones, documentos, archivos, entre otros; que puedan brindar información para validar o contrastar las variables de estudio.

En esta investigación son todos los 20 trabajadores de todas las áreas de la empresa Saga Falabella 2023, y de esta manera estudiar las dos variables de satisfacción laboral y productividad y consideramos a todos por la encuesta, y es no probabilística por conveniencia.

#### **3.1.2. Universo y muestra**

La población de esta investigación está conformada por 20 trabajadores de ambos sexos y cuyas edades están comprendidas entre los 20 a 50 años de la empresa saga Falabella 2023.

### **3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación**

Aplicado, puesto que el estudio busca resolver problemas específicos de la empresa asociados a las variables de satisfacción laboral y productividad, para un periodo determinado de estudio.

Descriptivo correlacional, puesto que el estudio mide, evalúa y recolecta los datos de cada dimensión, además determina el grado de relación entre ambas variables.



Diseño no experimental, de corte transversal, puesto que se recogió la información en un tiempo determinado y sin ser manipulado deliberadamente, sino tal como se refleja en la realidad.

Es no experimental debido que según Hernández (2003) “La investigación no experimental se realiza sin manipular las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

### **3.3. Métodos de investigación<**

El método utilizado fue hipotético deductivo se basa en elaborar una hipótesis que pueda explicar un fenómeno y que de ciertas premisas pretende llegar a ciertas conclusiones, (Sánchez, 2018), argumenta que “este modelo consiste en la generación de hipótesis a través de dos premisas, una universal y otra empírica y que tienen como finalidad de entender a los fenómenos y explicar el origen y las causas que la generan”.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

Para recolectar toda la información se utilizará la técnica de la encuesta donde serán evaluados los 20 trabajadores de la empresa saga Falabella.

Según Aguilar (2016) “Es un formato redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigan, puede ser aplicado de forma individual o colectiva y debe reflejar y estar relacionado con las variables y sus indicadores”.

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	Encuesta	Cuestionario
<b>Productividad</b>	Encuesta	Cuestionario

Nota: Elaboración propia

El instrumento que se utilizara para la investigación es el cuestionario que está estructurado en 20 preguntas que realizo de acuerdo con los ítems de las dos variables, satisfacción laboral y productividad.

### **3.5. Validez y confiabilidad**

(Celina Oviedo & Campo Arias, 2005) nos dicen que para validad los datos recopilados se necesita hacer una comparación, mediante un patrón de referencia. Para luego su validez se utilizará ya sea juicio de expertos o también instrumentos validados por estudios previos y para medir la confiabilidad se utilizará el coeficiente alfa de Cronbach, que nos permitirá medir la consistencia interna de los ítems de los instrumentos, los valores entre 0.70 y 0.90 indican una buena consistencia del instrumento.

La validez del instrumento está dada por que dichos instrumentos han sido utilizados en estudios previos relacionados con nuestras variables; para la confiabilidad del instrumento se utilizó alfa de Cronbach, utilizando la siguiente formula:

$$AC = \left( \frac{K}{K-1} \right) \times \left( 1 - \frac{S.var}{ST^2} \right)$$

**Donde:**

**K:** es el número de preguntas

**S.Var:** sumatoria de varianza de los ítems

**ST2:** varianza de la sumatoria de los ítems

**AC:** coeficiente de alfa de Cronbach

<b>VARIABLE: SATISFACCION LAVORAL</b>	<b>K</b>	20	0.46
	<b>S. Var</b>	4.76	
	<b>ST2</b>	10.3475	
	20	1	
	19		
	1.05	0.54	
	<b>AC=</b>	<b>0.75</b>	

*Fuente:* Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023

<b>VARIABLE: PRODUCTIVIDAD</b>	<b>K</b>	20	0.092
	<b>S. Var</b>	6.91	
	<b>ST2</b>	74.81	
	20	1	
	19		
	1.05	0.91	
	<b>AC=</b>	<b>0.96</b>	

*Fuente:* Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023

### **3.6. Técnicas de análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de datos de las variables, satisfacción laboral y productividad, se utilizó el programa Microsoft Excel, mediante tablas estadísticas con formato Apa, para la contratación de la hipótesis se utilizó el análisis de correlación y el análisis de regresión lineal.

Entonces la aplicación y recolección de la información fue de corte transversal, es decir, se aplicaron en un lugar y en un solo tiempo determinado y por única vez mediante las encuestas planteadas.

## CAPÍTULO IV -**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### 4.1. Resultados y discusión

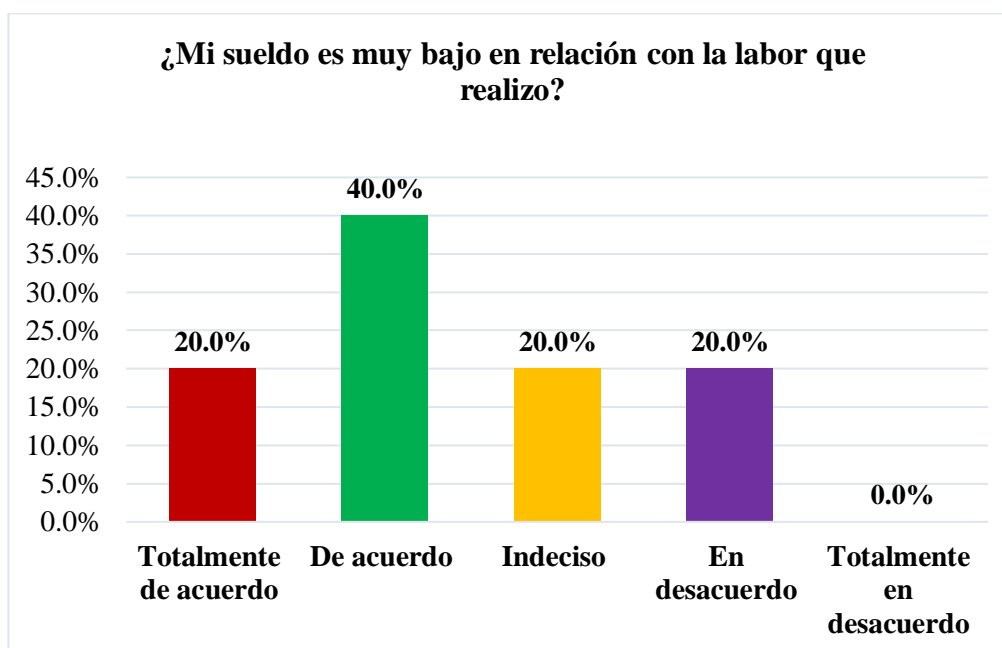
##### 4.1.1. Resultados encuestas

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación han sido analizados e interpretados y se detallan en las siguientes tablas y figuras.

**Tabla 3.** *Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	4	20.0%
De acuerdo	8	40.0%
Indeciso	4	20.0%
En desacuerdo	4	20.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca  
2023



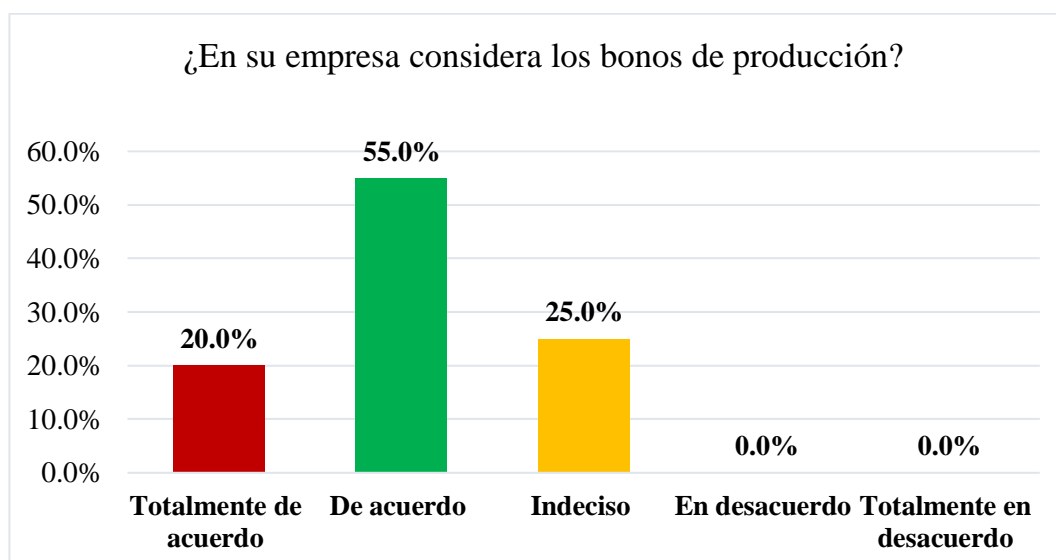
**Figura 1.**  *Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo*

**Análisis e interpretación.** Como se observa en la representación, solo el 20% de los encuestados señalan que están totalmente de acuerdo que, su sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizan, en tanto que, el 40% están de acuerdo, el 20% indeciso y el 20% están en desacuerdo.

**Tabla 4.** *En su empresa considera los bonos de producción*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	4	20.0%
De acuerdo	11	55.0%
Indeciso	5	25.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



**Figura 2.** *En su empresa considera los bonos de producción*

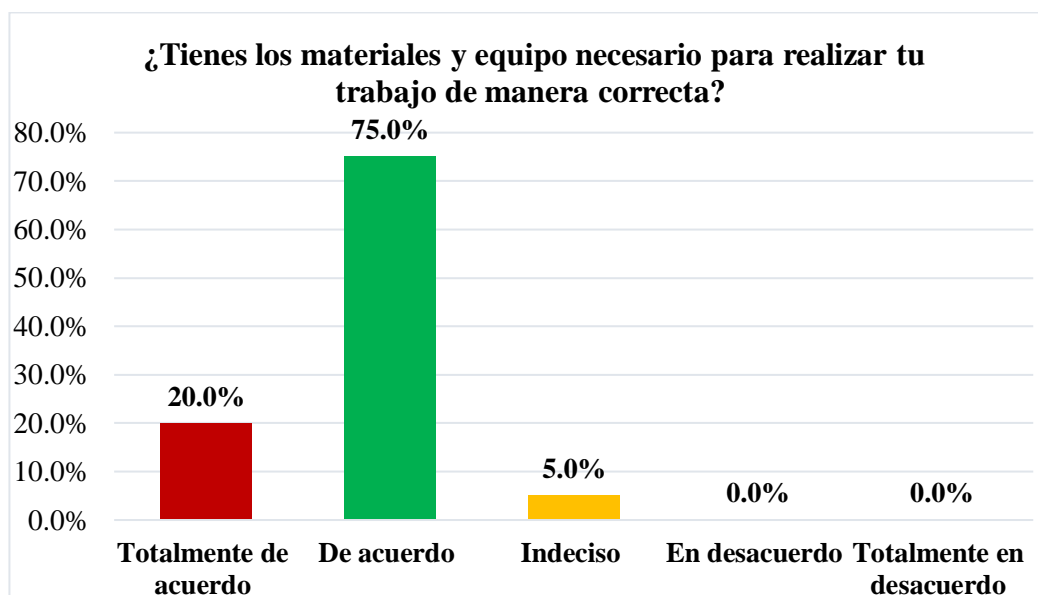
**Análisis e interpretación.** De la figura 3 deducimos que el 20% de trabajadores están totalmente de acuerdo, que en la empresa si se consideran los bonos de producción. Por otro lado, el 55% de trabajadores están de acuerdo, así como el 25% se encuentran indecisos. Así mismo, se verifica que el 0% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.



**Tabla 5.** *Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	4	20.0%
De acuerdo	15	75.0%
Indeciso	1	5.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023.



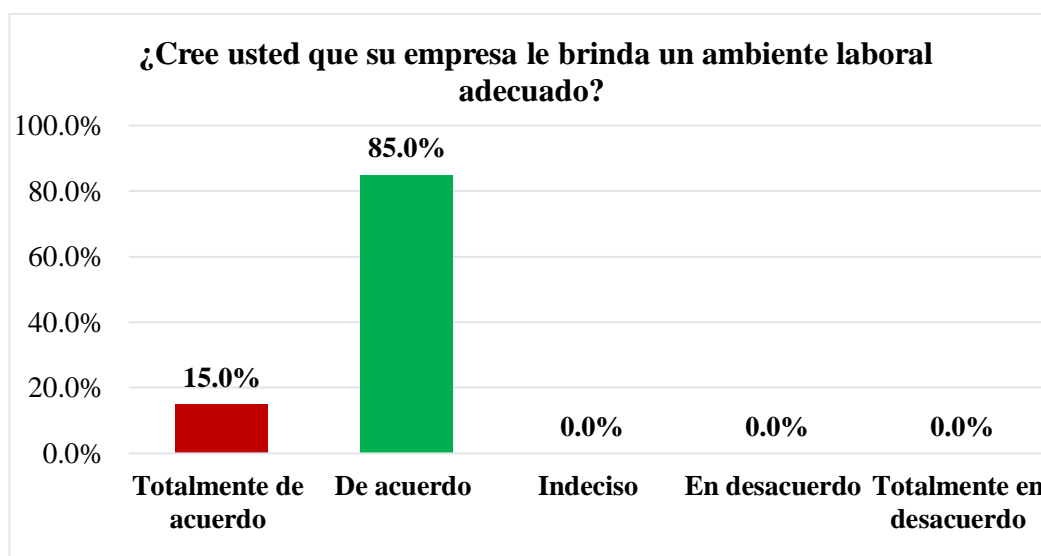
**Figura 3.** *Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta*

**Análisis e interpretación.** Del gráfico 2 deducimos que el 20% de trabajadores afirman que la empresa tiene los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo de manera correcta. Así como el 75% confirman que también están de acuerdo. Por otro lado, el 5.0 % están indecisos

**Tabla 6.** Cree usted que su empresa le brinda un ambiente laboral adecuado

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Totalmente de acuerdo	3	15.0%
De acuerdo	17	85.0%
Indeciso	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	20	100.0%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



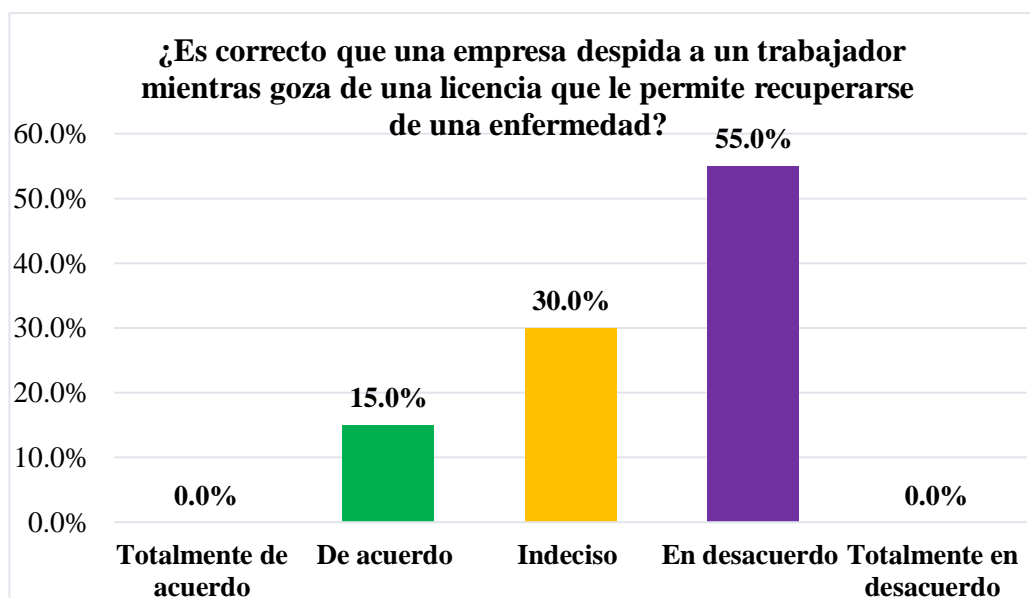
**Figura 4.** Cree usted que su empresa le brinda un ambiente laboral adecuado.

**Análisis e interpretación.** según los resultados que se presentan en la figura. Se puede observar que el 15% están totalmente de acuerdo que la empresa brinda un ambiente laboral adecuado. También podemos afirmar que el 85% de trabajadores están de acuerdo. Esto quiere decir que el resto de los empleados están indecisos, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 7.** *Es correcto que una empresa despida a un trabajador mientras goza de una licencia que le permite recuperarse de una enfermedad*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
De acuerdo	3	15.0%
Indeciso	6	30.0%
En desacuerdo	11	55.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



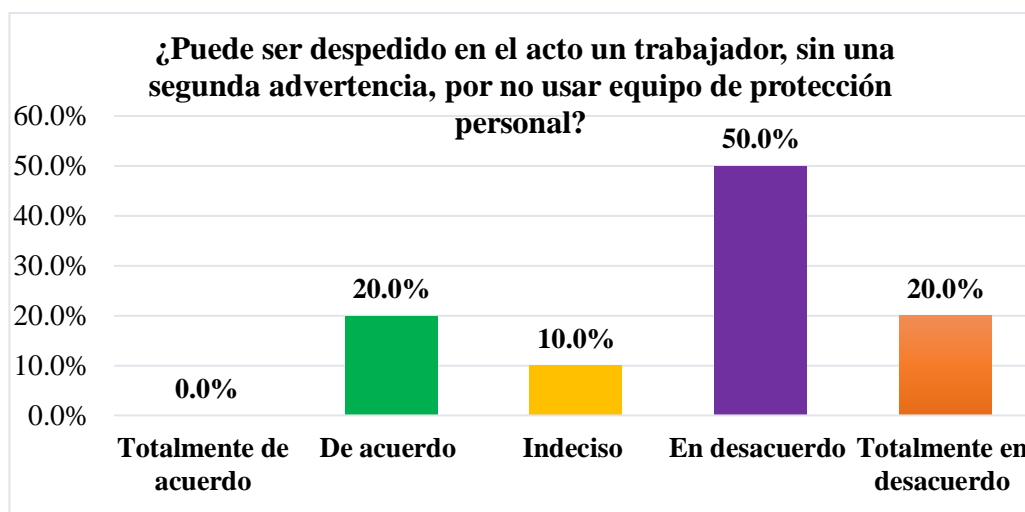
**Figura 5.** *Es correcto que una empresa despida a un trabajador mientras goza de una licencia que le permite recuperarse de una enfermedad*

**Análisis e interpretación.** En la figura 5 se verifica que el 0% de los trabajadores están totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo que una empresa despida a un trabajador mientras goza de una licencia que le permite recuperarse de una enfermedad. Del mismo modo el 15% están de acuerdo, el 30% están indecisos, el 55% opinan que están en desacuerdo.

**Tabla 8.** *Puede ser despedido en el acto un trabajador, sin una segunda advertencia, por no usar equipo de protección personal*

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
De acuerdo	4	20.0%
Indeciso	2	10.0%
En desacuerdo	10	50.0%
Totalmente en desacuerdo	4	20.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



**Figura 6.** *Puede ser despedido en el acto un trabajador, sin una segunda advertencia, por no usar equipo de protección personal.*

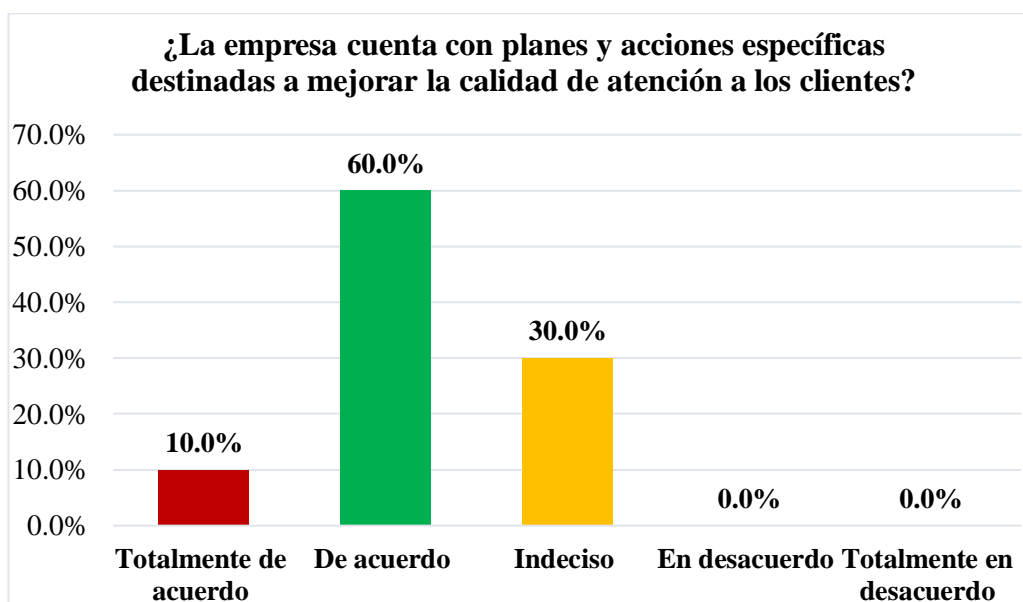
**Análisis e interpretación.** Como se observa en la representación, solo el 20% de los encuestados señalan que están de acuerdo que, puede ser despedido en el acto un trabajador, sin una segunda advertencia, por no usar equipo de protección personal, en tanto que, el 10% están indeciso, el 50% están en desacuerdo y el 20% están totalmente en desacuerdo.

**Tabla 9.** *La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los clientes*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	2	10.0%
De acuerdo	12	60.0%
Indeciso	6	30.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca

2023



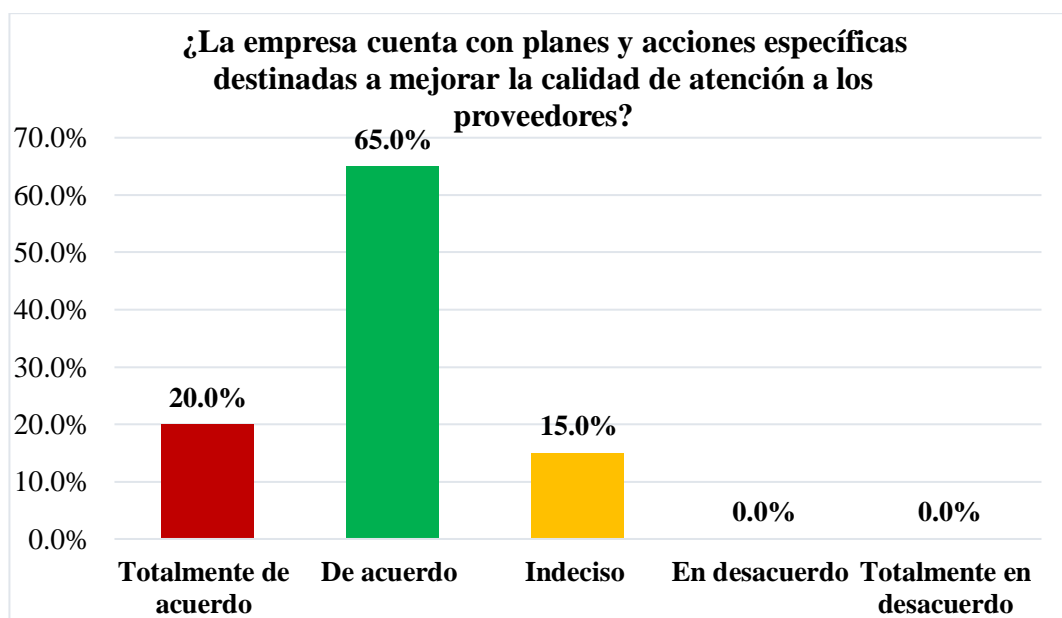
**Figura 7.** *La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los clientes.*

**Análisis e interpretación.** Del gráfico 7 deducimos que el 10% de trabajadores están totalmente de acuerdo, que en la empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los clientes. Por otro lado, el 60% de trabajadores están de acuerdo, así como el 30% se encuentran indecisos. Así mismo, se verifica que el 0% están en desacuerdo totalmente en desacuerdo.

**Tabla 10.** *La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los proveedores*

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Totalmente de acuerdo	4	20.0%
De acuerdo	13	65.0%
Indeciso	3	15.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	20	100.0%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



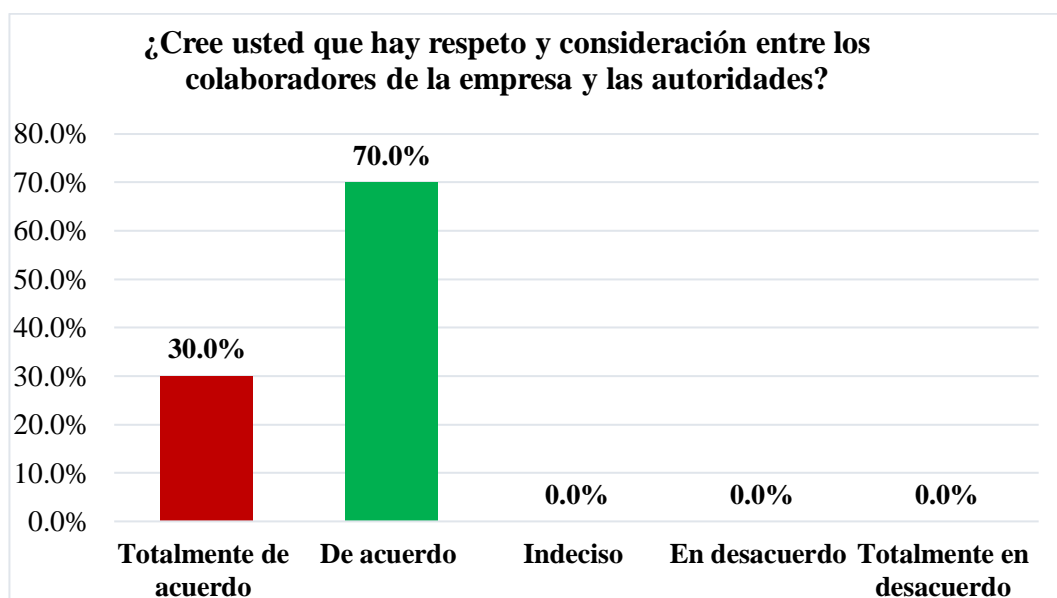
**Figura 8.** *La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los proveedores.*

**Análisis e interpretación.** Del gráfico 8 deducimos que el 20% de trabajadores están totalmente de acuerdo, que en la empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los proveedores. Por otro lado, el 65% de trabajadores están de acuerdo, así como el 15% se encuentran indeciso.

**Tabla 11.** *Cree usted que hay respeto y consideración entre los colaboradores de la empresa y las autoridades*

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Totalmente de acuerdo	6	30.0%
De acuerdo	14	70.0%
Indeciso	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



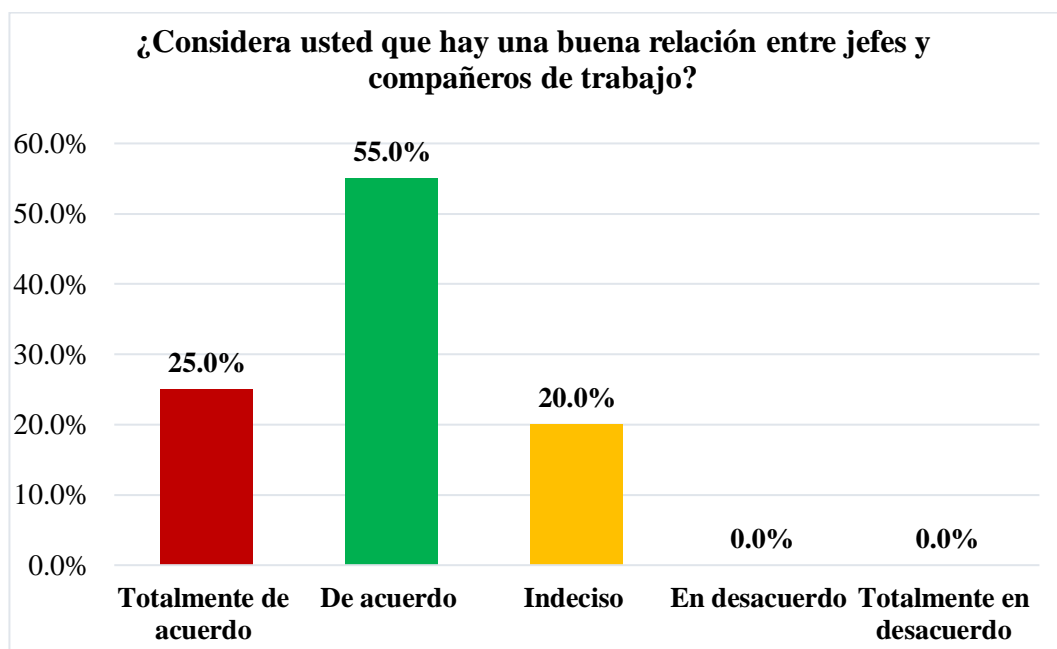
**Figura 9.** *Cree usted que hay respeto y consideración entre los colaboradores de la empresa y las autoridades.*

**Análisis e interpretación.** Como se observa en la representación, solo el 30% de los encuestados señalan que hay respeto y consideración entre los colaboradores de la empresa y las autoridades, en tanto que, el 70% están de acuerdo, así mismo, se verifica que el 0% están indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 12.** *Considera usted que hay una buena relación entre jefes y compañeros de trabajo*

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Totalmente de acuerdo	5	25.0%
De acuerdo	11	55.0%
Indeciso	4	20.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



**Figura 10.** *Considera usted que hay una buena relación entre jefes y compañeros de trabajo.*

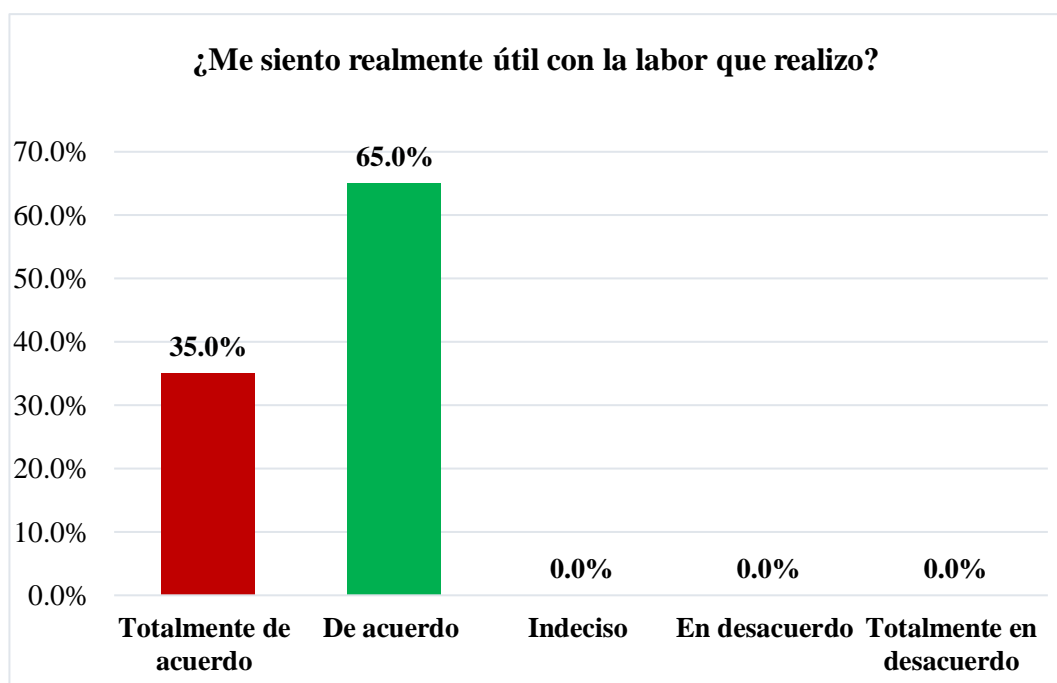
**Análisis e interpretación.** Como se observa en la representación, solo el 25% de los encuestados señalan que hay una buena relación entre jefes y compañeros de trabajo, en tanto que, el 55% están de acuerdo, así mismo el 20% se encuentran indecisos.



**Tabla 13.** *Me siento realmente útil con la labor que realizo*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	7	35.0%
De acuerdo	13	65.0%
Indeciso	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



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

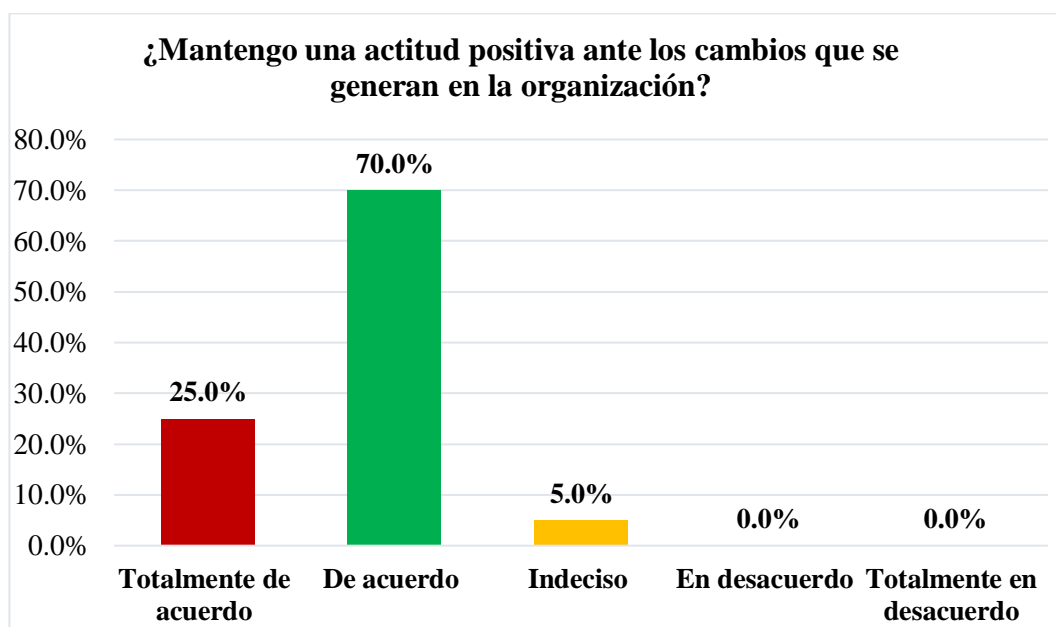
**Análisis e interpretación.** Del gráfico 11 deducimos que el 35% de trabajadores están totalmente de acuerdo que se sienten realmente útiles con la labor que realizan, así como el 65% confirman que también están de acuerdo. Por otro lado, el 0% están indecisos, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 14.** *Mantengo una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización*

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Totalmente de acuerdo	5	25.0%
De acuerdo	14	70.0%
Indeciso	1	5.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca

2023



**Figura 12.** *Mantengo una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización*

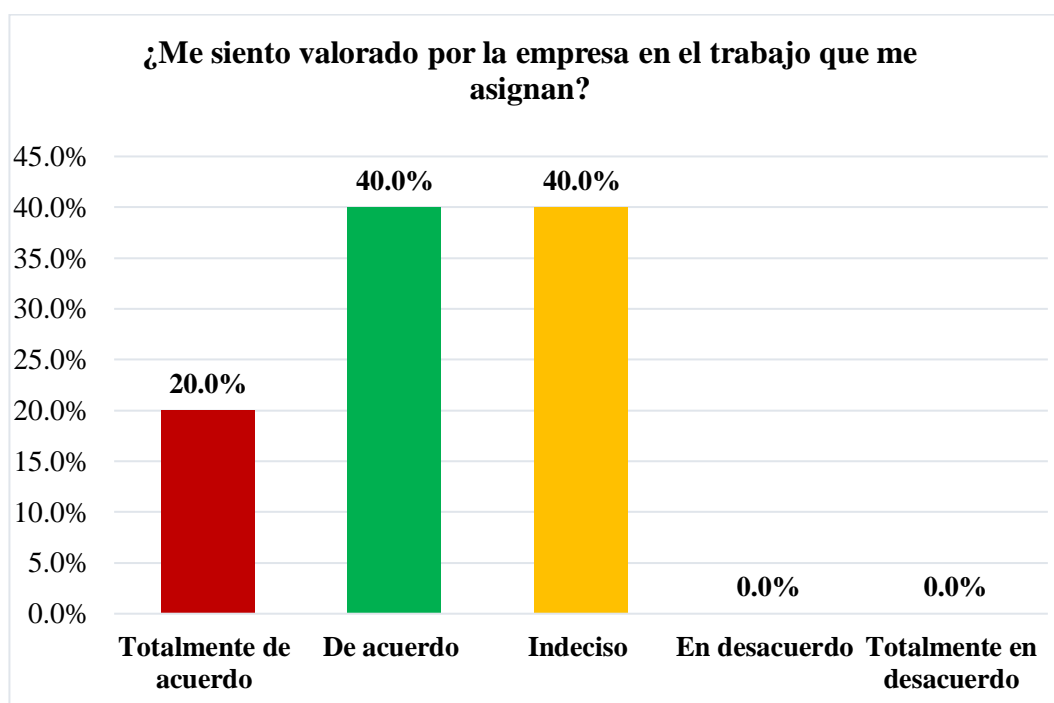
**Análisis e interpretación.** Del gráfico 12 deducimos que el 25% de trabajadores están totalmente de acuerdo que mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización. Así como el 70% confirman que también están de acuerdo. Por otro lado, el 5.0% están indecisos y el 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 15.** *Me siento valorado por la empresa en el trabajo que me asignan*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	4	20.0%
De acuerdo	8	40.0%
Indeciso	8	40.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca

2023



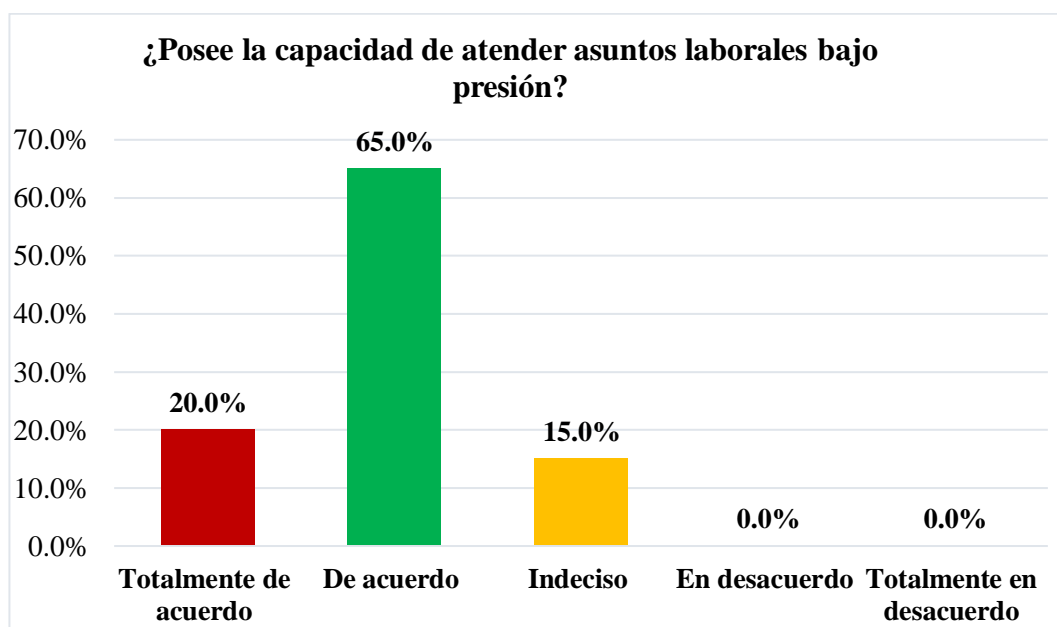
**Figura 13.** *Me siento valorado por la empresa en el trabajo que me asignan*

**Análisis e interpretación.** Del gráfico 13 deducimos que el 20% de trabajadores están totalmente de acuerdo que se sienten valorados por la empresa en el trabajo que les asignan. Así como el 40% confirman que también están de acuerdo. Por otro lado, el 40% están indecisos y el 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 16.** *Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	4	20.0%
De acuerdo	13	65.0%
Indeciso	3	15.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



**Figura 14.** *Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión*

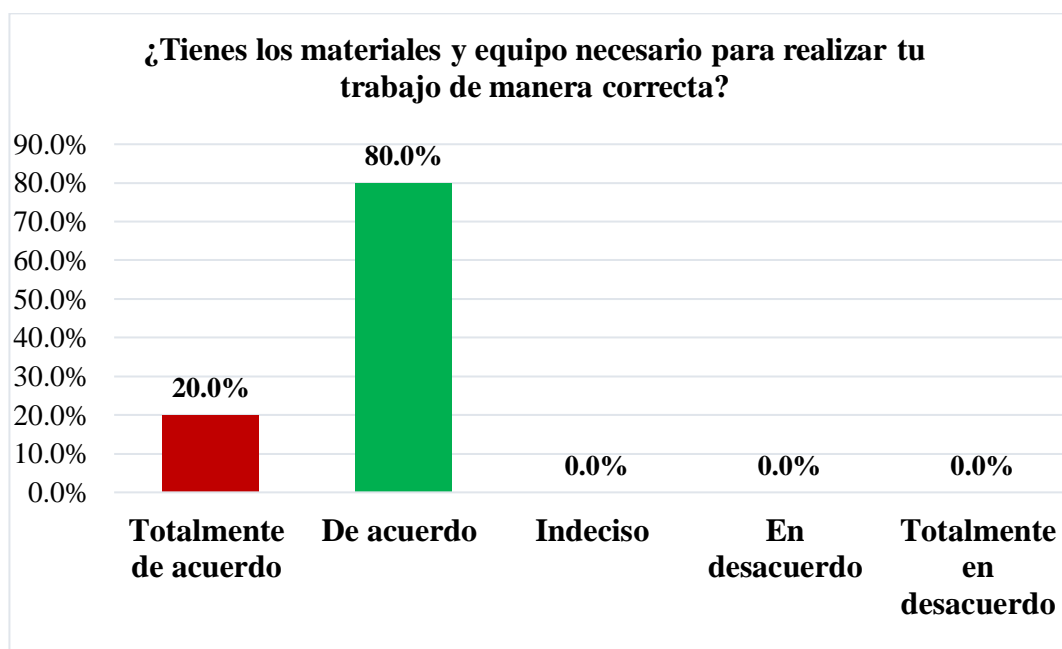
**Análisis e interpretación.** Del gráfico 14 deducimos que el 20% de trabajadores están totalmente de acuerdo que poseen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión. Así como el 65% confirman que también están de acuerdo. Por otro lado, el 15% están indecisos y el 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 17.** *Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta*

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Totalmente de acuerdo	4	20.0%
De acuerdo	16	80.0%
Indeciso	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca

2023



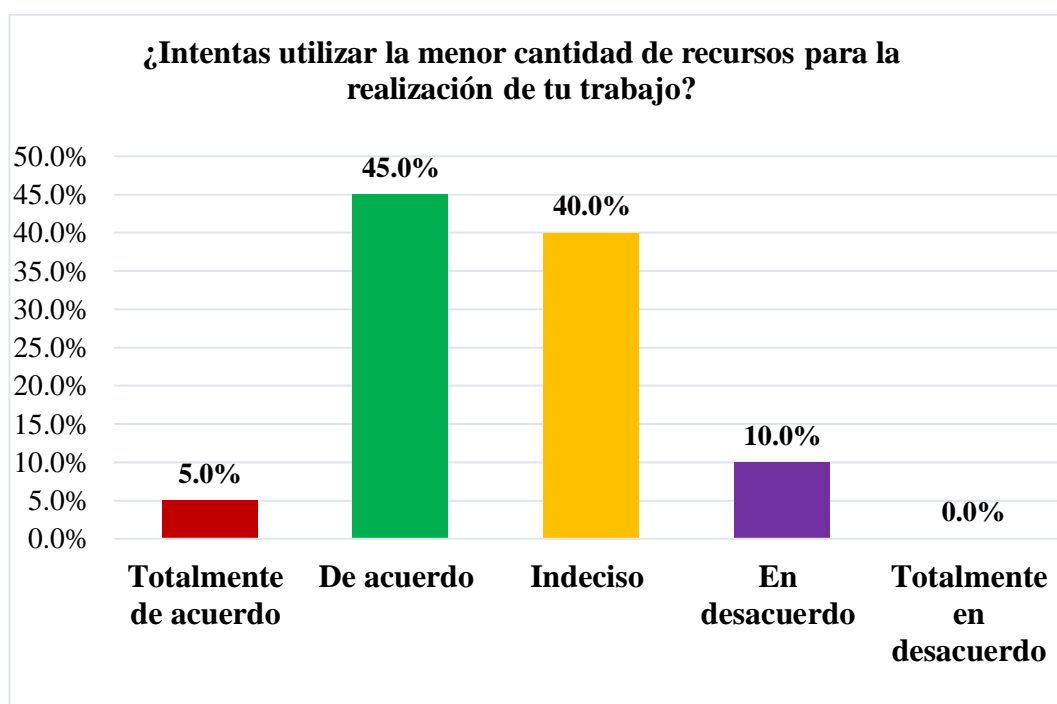
**Figura 15.** *Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta*

**Análisis e interpretación.** Del gráfico 15 deducimos que el 20% de trabajadores están totalmente de acuerdo que, tienen los materiales y equipo necesario para realizar su trabajo de manera correcta. Así como el 80% confirman que también están de acuerdo. Por otro lado, el 0% están indecisos, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 18.** *Intentas utilizar la menor cantidad de recursos para la realización de tu trabajo*

Alternativas	Nº Respuestas	% Respuestas
Totalmente de acuerdo	1	5.0%
De acuerdo	9	45.0%
Indeciso	8	40.0%
En desacuerdo	2	10.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca



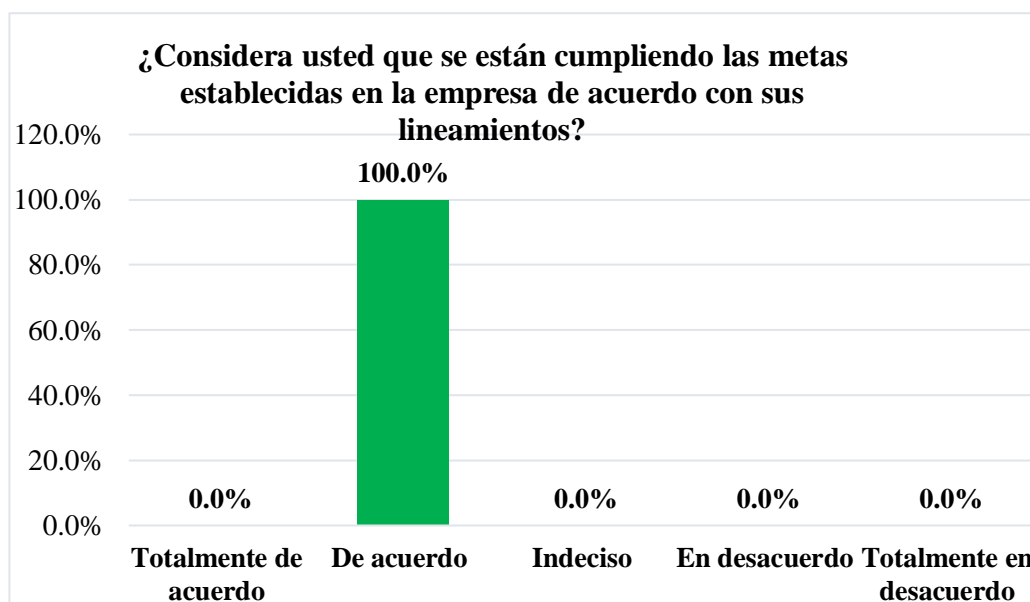
**Figura 16.** *Intentas utilizar la menor cantidad de recursos para la realización de tu trabajo*

**Análisis e interpretación.** Como se observa en la representación, solo el 5.0% de los encuestados señalan que están totalmente de acuerdo que, Intentan utilizar la menor cantidad de recursos para la realización de sus trabajos, en tanto que, el 45% están de acuerdo, el 40% indeciso y el 10% están en desacuerdo.

**Tabla 19.** *Considera usted que se están cumpliendo las metas establecidas en la empresa de acuerdo con sus lineamientos*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
De acuerdo	20	100.0%
Indeciso	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



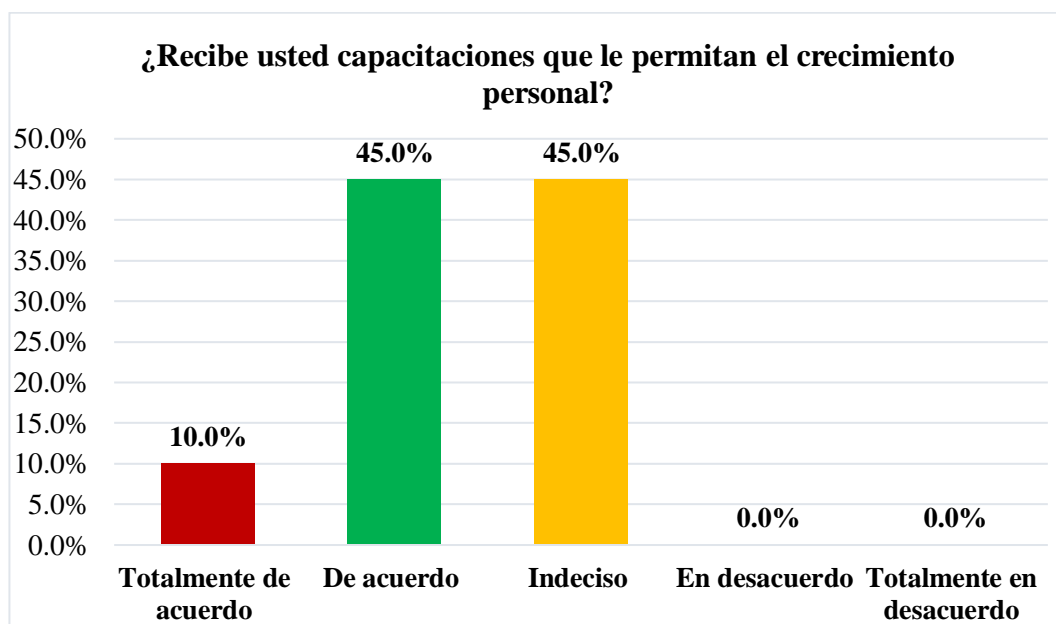
**Figura 17.** *Considera usted que se están cumpliendo las metas establecidas en la empresa de acuerdo con sus lineamientos*

**Análisis e interpretación.** Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que están de acuerdo que, consideran que se están cumpliendo las metas establecidas en la empresa de acuerdo con sus lineamientos.

**Tabla 20.** *Recibe usted capacitaciones que le permitan el crecimiento personal*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	2	10.0%
De acuerdo	9	45.0%
Indeciso	9	45.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca



**Figura 18.** *Recibe usted capacitaciones que le permitan el crecimiento personal*

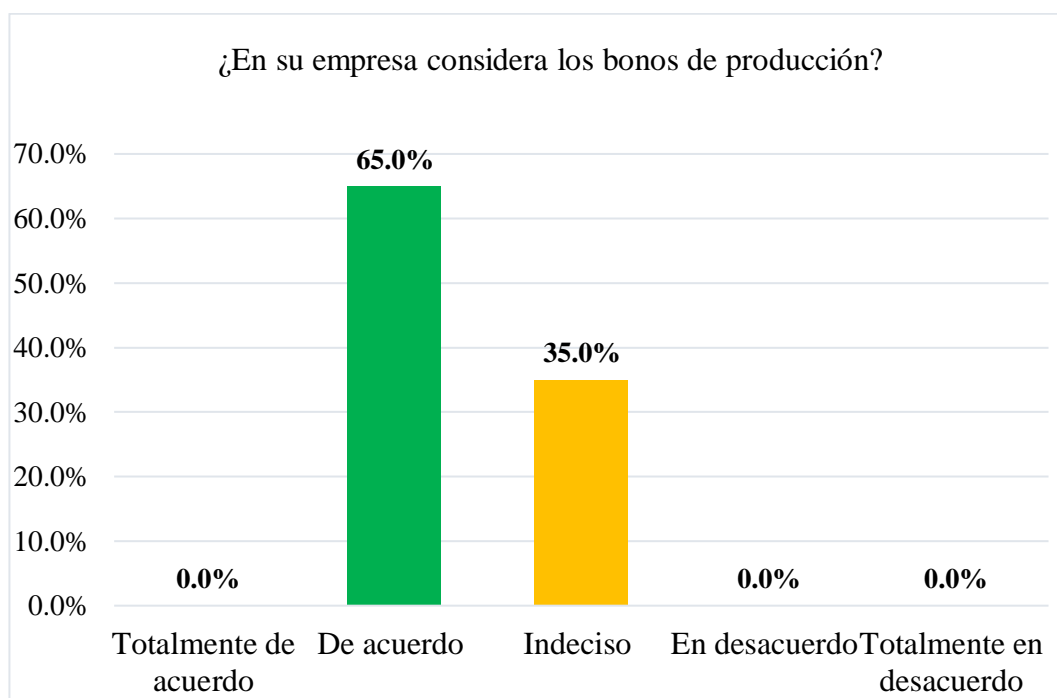
**Análisis e interpretación.** Del gráfico 18 deducimos que el 10% de trabajadores están totalmente de acuerdo que reciben capacitaciones que le permitan el crecimiento personal. Así como el 45% confirman que también están de acuerdo. Por otro lado, el 45% están indecisos y el 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.



**Tabla 21.** *En su empresa considera los bonos de producción*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
De acuerdo	13	65.0%
Indeciso	7	35.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



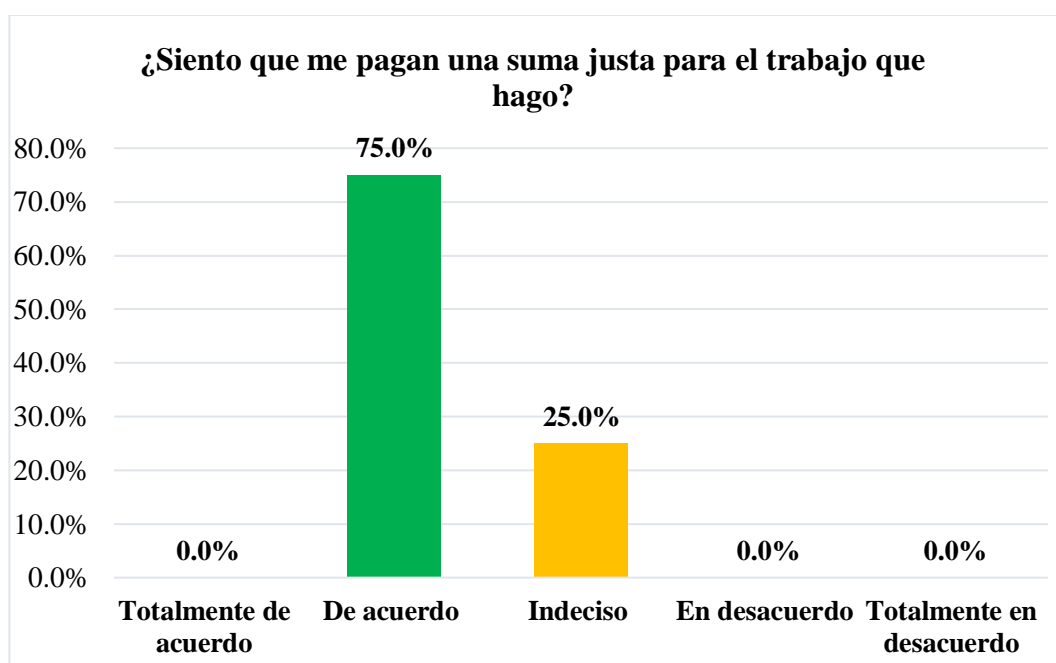
**Figura 19.** *En su empresa considera los bonos de producción*

**Análisis e interpretación.** Como se observa en la representación, el 0% de los encuestados están totalmente de acuerdo que, en su empresa consideran los bonos de producción, en tanto que, el 65% están de acuerdo, el 35% indeciso y el 0% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

**Tabla 22.** *Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago*

<b>Alternativas</b>	<b>N° Respuestas</b>	<b>% Respuestas</b>
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
De acuerdo	15	75.0%
Indeciso	5	25.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa Saga Falabella – Cajamarca 2023



**Figura 20.** *Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago*

**Análisis e interpretación.** Como se observa en la representación, el 0% de los encuestados están totalmente de acuerdo que, sienten que les pagan una suma justa para el trabajo que realizan, en tanto que, el 75% están de acuerdo, el 25% indeciso y el 0% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

#### **4.1.2. Análisis descriptivo**

El análisis descriptivo principalmente se utiliza, con los indicadores de las variables de estudio para determinar los niveles de escala de cada uno, así mismo también uniformizando su nivel de medición. Los resultados obtenidos se presentan mediante cuadros de frecuencia y gráficos de barra, de esta manera nos permite una mejor visualización y análisis.

#### **Satisfacción laboral**

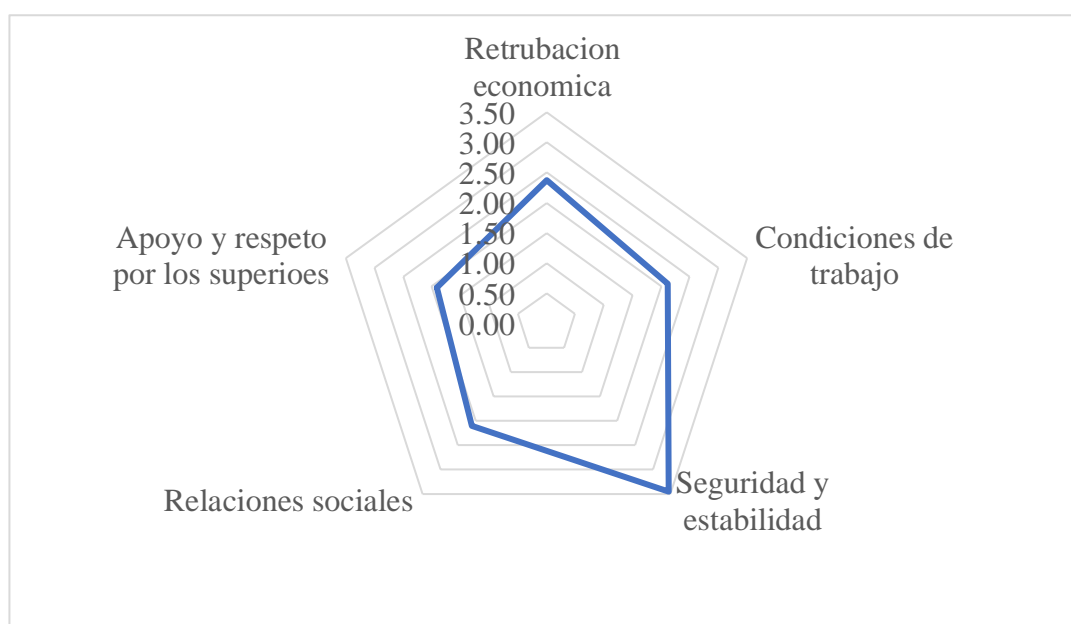
En la tabla N° 23 como podemos observar los resultados de las 20 encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Saga Falabella que miden y describen el comportamiento de las dimensiones retribución económica, condiciones de trabajo, seguridad y estabilidad, relaciones sociales, apoyo y respeto por los superiores.

Encontramos en los resultados que la dimensión dominante es seguridad y estabilidad con una media de 3.45 y una desviación estándar de 0.50, luego le sigue retribución económica con una media de 2.38 y una desviación estándar de 0.49, continúa condiciones de trabajo con una media de 2.11 y una desviación estándar de 0.35, luego relaciones sociales con una media de 2.10 y una desviación estándar de 0.42 y finalmente apoyo y respeto por los superiores con una media de 1.91 y una desviación estándar de 0.31.

**Tabla 23.** *Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral*

satisfacción laboral	Media	Desv. Estándar	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
retribución económica	2.38	0.49	2.50	2.25	1.00	3.00
condiciones de trabajo	2.11	0.35	2.10	2.00	1.00	2.80
seguridad y estabilidad	3.45	0.50	3.50	3.50	1.00	4.25
relaciones sociales	2.10	0.42	2.00	2.00	1.00	3.00
apoyo y respeto por los superiores	1.91	0.31	2.00	2.00	1.00	2.50

Nota: Datos de las encuestas satisfacción laboral y productividad.



**Figura 21.** *Satisfacción laboral, en base a datos de la encuesta satisfacción laboral y productividad 2023.*

## Productividad

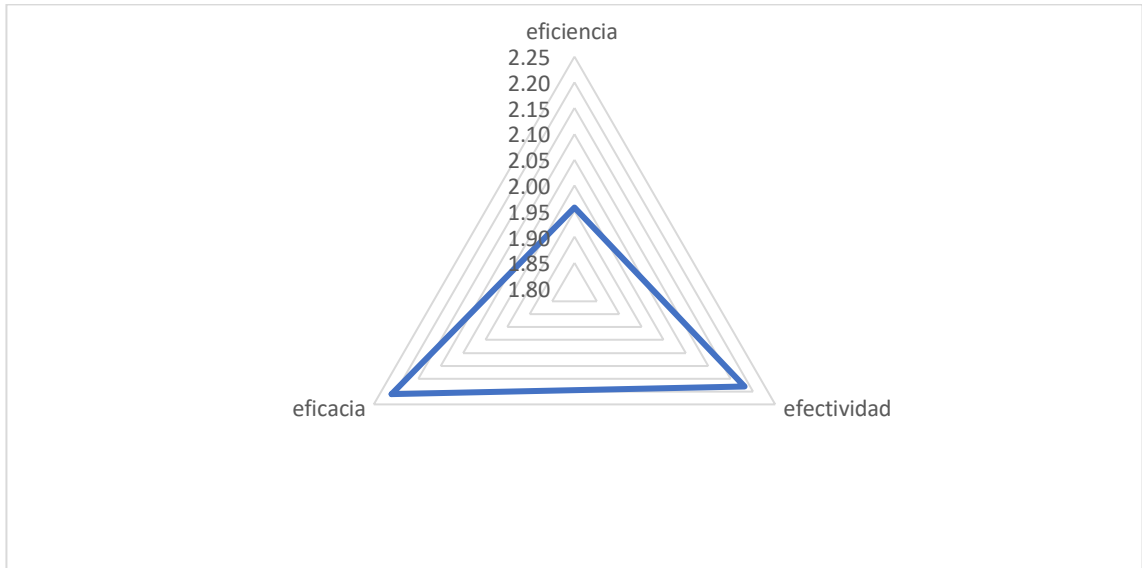
En la tabla N° 24 como podemos observar los resultados de las 20 encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Saga Falabella que miden y describen el comportamiento de las dimensiones eficacia, efectividad y eficiencia.

Encontramos en los resultados que la dimensión dominante es eficacia con una media de 2.21 y una desviación estándar de 0.41, luego le sigue efectividad con una media de 2.18 y una desviación estándar de 0.31, y por último eficiencia con una media de 1.96 y una desviación estándar de 0.39.

**Tabla 24.** *Estadísticos descriptivos de la productividad*

productividad	Media	Desv. Estándar	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
eficiencia	1.96	<b>0.39</b>	2.14	2.14	1.00	2.71
efectividad	2.18	0.31	2.25	2.25	1.00	2.63
eficacia	<b>2.21</b>	0.41	<b>2.20</b>	2.00	1.00	2.80

Nota: Datos de las encuestas satisfacción laboral y productividad



**Figura 22.** Satisfacción laboral, en base a datos de la encuesta satisfacción laboral y productividad 2023.

#### 4.1.3. Análisis de correlación

Presentamos el análisis de relación entre las variables satisfacción laboral y productividad y sus dimisiones de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023.

Las correlaciones pueden tomar valores entre -1 donde indica una relación negativa y +1 donde indican relación positiva, según la tabla.

<b>Rangos</b>	<b>Relación</b>
0.91 – 1.00	Perfecta
0.76 – 0.90	Fuerte
0.51 – 0.75	Considerable
0.11 – 0.50	Media
0.01 – 0.10	Débil
0.00	No existe

Nota: Grado de relación según el coeficiente de correlación descrita por (Mondragon, 2014)

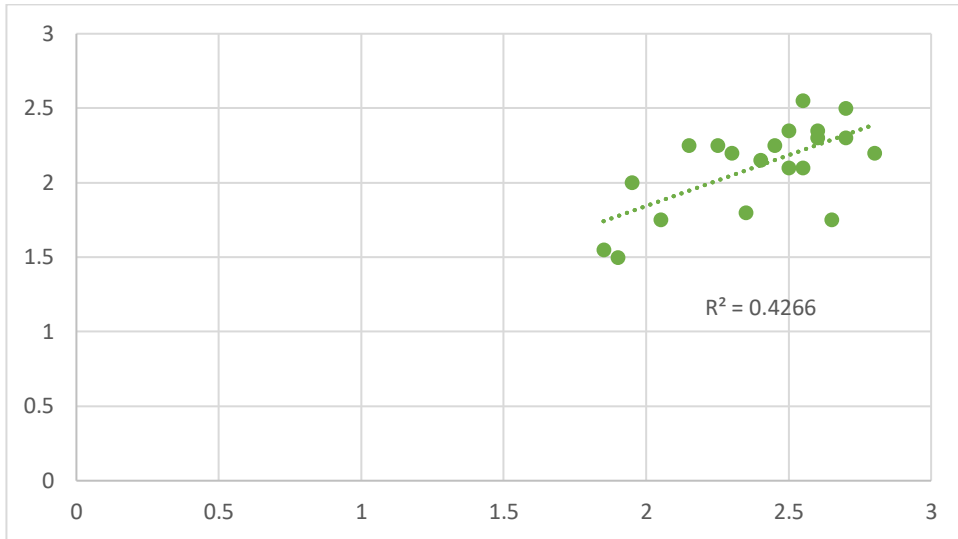
En la tabla N° 25 encontramos los resultados donde nos permiten medir el grado de relación entre las variables satisfacción laboral y productividad y sus dimensiones estableciendo así un grado de relación positivo considerable con un valor de **0.653**

Con relación a la dimensión retribución económica y la productividad se establece un grado de relación positivo - media con un valor de **0.395**, entre la dimensión condiciones de trabajo y la productividad se establece un grado de relación positiva considerable con un valor de **0.650**, entre la dimensión seguridad y estabilidad y la productividad se establece un grado de relación positivo media con un valor de **0.498**, entre la dimensión relaciones sociales y la productividad se establece un grado de relación positivo media con un valor de **0.358** y entre la dimensión apoyo y respeto por los superiores y la productividad se establece un grado de relación positiva media con un valor de **0.264**.

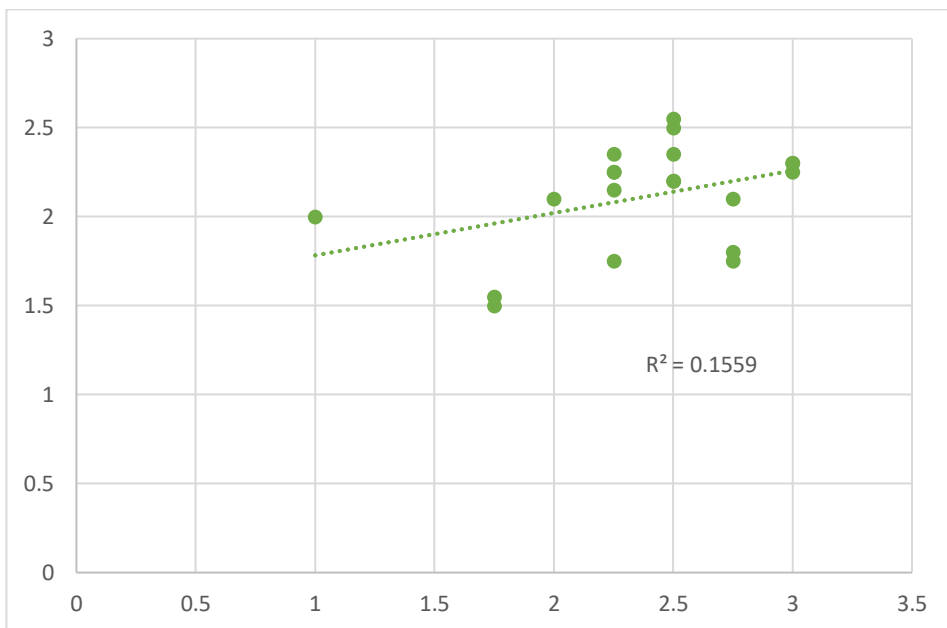
**Tabla 25.** *Análisis de correlación entra las variables satisfacción laboral y productividad*

<b>Coefficiente de correlación</b>				
Detalle	Productividad	Eficiencia	efectividad	eficacia
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>0.653</b>	0.384	0.771	0.439
Retribución económica	0.395	0.312	0.492	0.125
Condiciones de trabajo	0.650	0.372	0.759	0.461
Seguridad y estabilidad	0.498	0.254	0.619	0.348
Relaciones sociales	0.358	0.179	0.476	0.219
Apoyo y respeto por los superiores	0.264	0.139	0.176	0.365

**Nota:** recopilación de datos de la encuesta satisfacción laboral y productividad

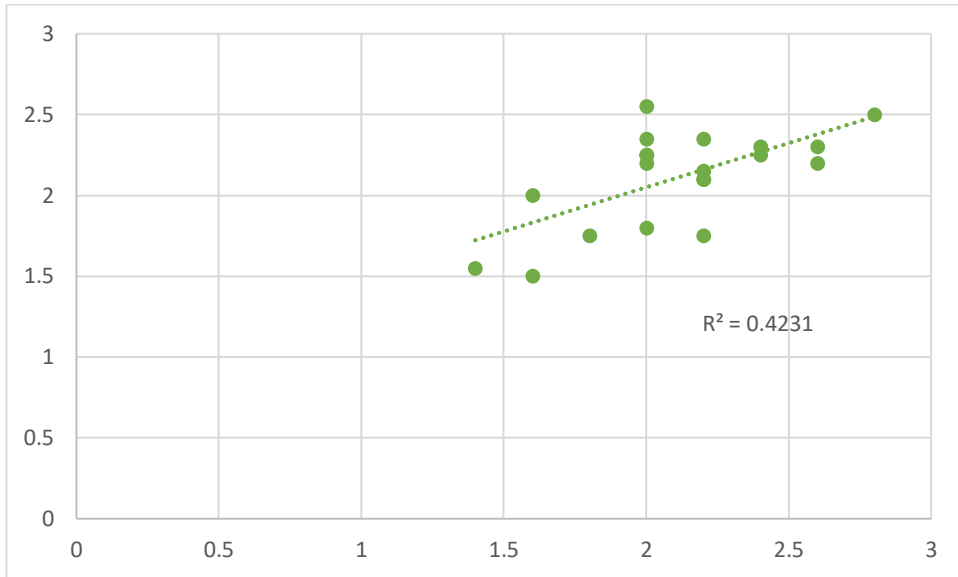


**Figura 23.** *Correlación entre satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023*

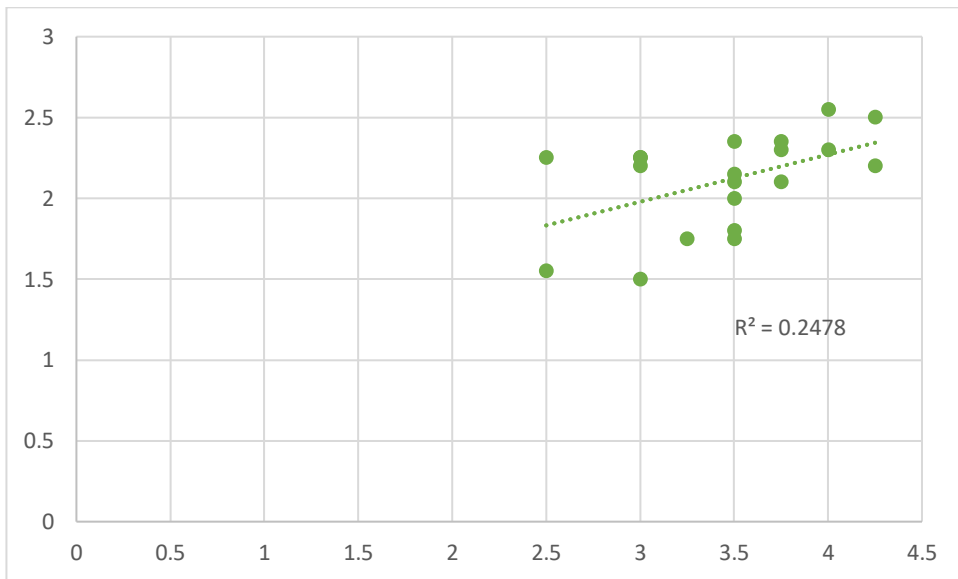


**Figura 24.** *Correlación entre retribución económica y productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023*

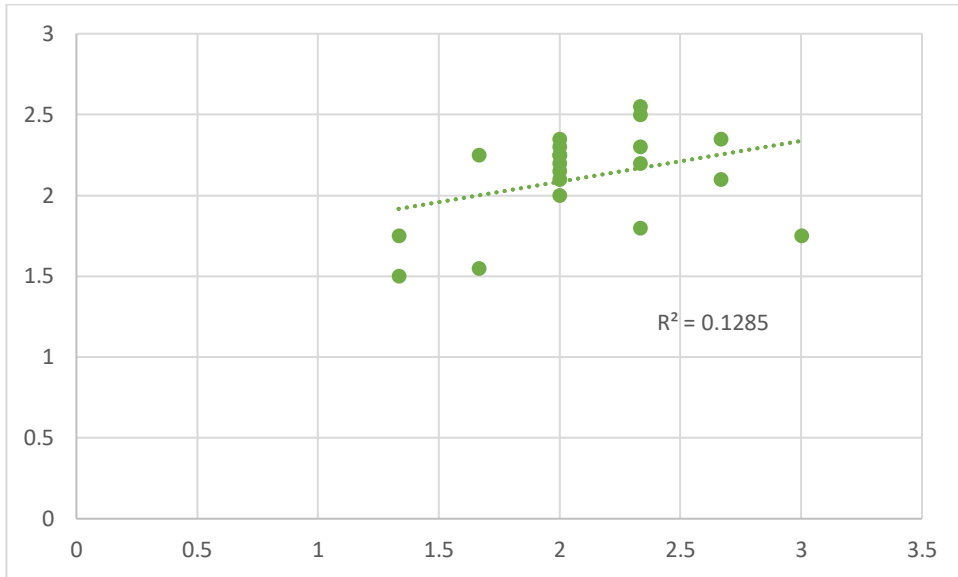




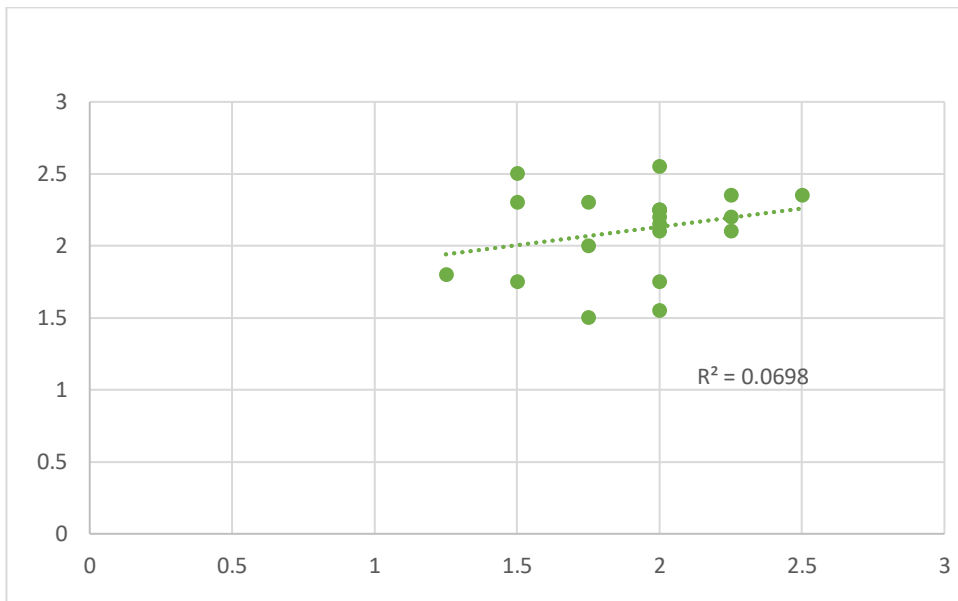
**Figura 25.** *Correlación entre condiciones de trabajo y productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023*



**Figura 26.** *Correlación entre seguridad y estabilidad y la productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023*



**Figura 27.** *Correlación entre relaciones sociales y la productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023*



**Figura 28.** *Correlación entre apoyo y respeto por los superiores y la productividad de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023*

#### 4.1.4. Análisis de regresión

Para finalizar en el análisis de regresión procedemos a revisar los datos encontrados en el análisis de correlación para afirmar la hipótesis corroborando con los valores de (Mondragon, 2014) , indica que 0.99 a 1.00 es una correlación positiva perfecta; entre 0.76 a 0.90 una correlación positiva fuerte; de 0.51 y 0.75 una correlación considerable; de 0.11 a 0.50 una correlación media, de 0.01 a 0.10 una correlación débil y 0 una correlación que no existe.

En la tabla N° 26 se presentan los resultados de la regresión lineal para nuestras variables de estudio y comprueba la hipótesis “Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023”, donde se determino que existe una correlación lineal positivo considerable entre las variables satisfacción laboral y productividad con un coeficiente de correlación de **0.65**.

**Tabla 26.** *Análisis de regresión satisfacción laboral y productividad*

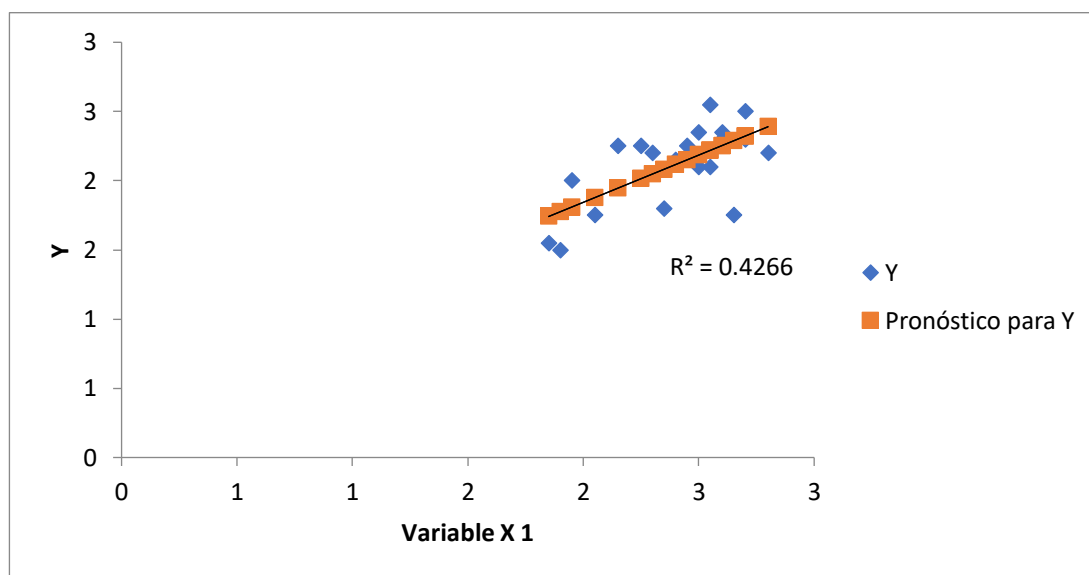
<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.653173291
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.426635348
R <sup>2</sup> ajustado	0.394781756
Error típico	0.230157605
Observaciones	20

**Nota:** recopilación de datos de la encuesta satisfacción laboral y productividad

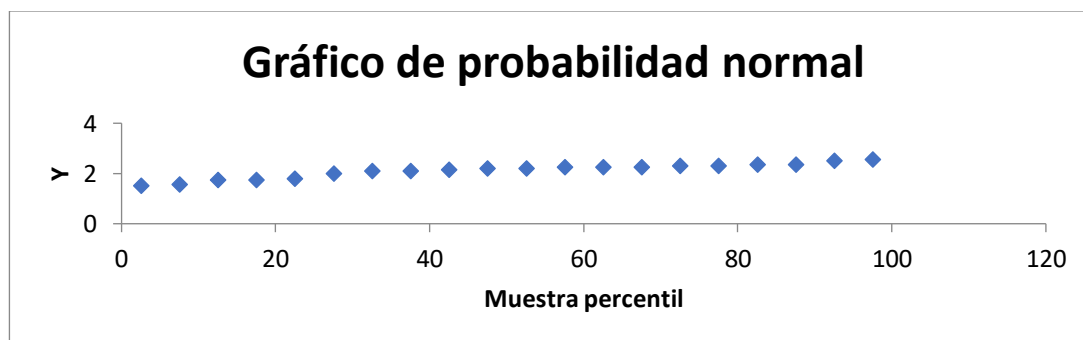
**Tabla 27.** *Análisis de varianza satisfacción laboral y productividad*

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	0.709494583	0.709494583	13.39363392	0.001792382
Residuos	18	0.953505417	0.052972523		
Total	19	1.663			

**Nota:** recopilación de datos de la encuesta satisfacción laboral y productividad



**Figura 29.** *Curva de regresión ajustada en base a datos de la encuesta las satisfacción laboral y productividad 2023.*



**Figura 30.** *Probabilidad normal en base a las encuestas de las variables satisfacción laboral y productividad 2023.*

#### **4.1.5. Discusión de resultados**

En esta investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023, obteniendo como resultado la existencia de una correlación lineal positiva considerable entre las variables satisfacción laboral y productividad con un coeficiente de 0.65 con un nivel de confianza del 95% , estos resultados son mayores a los obtenidos por Guerrero, (2018), que en su investigación determino un coeficiente de correlación de Spearman de 0.623 indicando así una correlación lineal positiva considerable.

También Gomes Mesa & Sanches Espinoza ( 2019) utilizando la escala de Likert, con cinco categorías de respuestas. Donde se halló que existe la relación entre el Desempeño con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018. Por otro lado, Navarro, (2015) en su investigación “satisfacción laboral y su influencia en la productividad” estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango 2015”, concluye no existe influencia entre la satisfacción laboral ya la productividad.

Estos resultados también son corroborados por distintos autores quienes en su investigación llegan a concluir que intervienen elementos como el sueldo del trabajador, sus condiciones físicas de trabajo y la higiene laboral. De esta manera con todo lo mencionado anteriormente y analizar todos los resultados, se recomienda establecer medidas que puedan mejorar la satisfacción laboral, logrando de esta manera un mejor desempeño y así la empresa lograr rendimientos óptimos en su producción.

Con respecto a los objetivos específicos:

- a) Determinar la relación entre retribución económica y la productividad de los colaboradores de la empresa saga Falabella en el año 2023, se determinó un grado de relación positivo media con un valor de 0.395.
  
- b) Determinar la relación entre condición de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa saga Falabella en el año 2023, se determinó que existe un grado de relación positiva considerable con un valor de 0.650.
  
- c) Determinar la relación entre seguridad y estabilidad en trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa saga Falabella en el año 2023, se determinó un grado de relación positivo media con un valor de 0.498.
  
- d) Determinar la relación entre relaciones sociales y la productividad de los trabajadores de la empresa saga Falabella en el año 2023, se determinó que existe un grado de relación positivo media con un valor de 0.358.

Determinar la relación entre apoyo y respeto por los superiores y la productividad de los trabajadores de la empresa saga Falabella en el año 2023. se determinó que existe un grado de relación positiva media con un valor de 0.264.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que:

En relación con el objetivo general, donde se busca determinar la relación entre las variables satisfacción laboral y productividad de la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023. Los resultados nos muestran que existe una relación positiva considerable entre las variables satisfacción laboral y productividad con un grado de correlación de 0.653 con nivel de confianza de 95% según el análisis de correlación y regresión.

De acuerdo con los objetivos específicos se ha determinado que existe una corrección media considerable entre las dimensiones retribución económica, condición de trabajo, seguridad y estabilidad, relaciones sociales y apoyo y respeto por los superiores con un coeficiente de correlación de 0.395,0.650,0.498,0.358 y 0.264 con un nivel de confianza de 95% respetivamente.

Finalmente, con respecto a las hipótesis “Existe una relación significativa en la dimensión retribución económica y la productividad en los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2023”, con el análisis de la regresión lineal se ha comprobado la existencia de una correlación lineal positiva considerable entre las variables satisfacción laboral y productividad con un valor de 0.653.

## **Recomendaciones**

1. Para la dimensión retribución económica se recomienda mejorar el sistema de pagos para que todos los trabajadores se muestren más satisfechos y de esta manera realicen mejor sus trabajos y responsabilidades.
2. Para la dimensión condiciones de trabajo se recomienda tener todos los materiales y equipos necesarios y en perfectas condiciones, lo cual permitirá un mejor ambiente laboral tanto como para trabajadores y clientes.
3. Se recomienda mejorar el sistema de seguridad y estabilidad labor a los trabajadores, de esta manera se sientan cómodos y seguros en sus puestos de trabajo generando de esta manera que sean más productivos.
4. Para la dimensión relaciones sociales se recomienda establecer estrategias de comunicación para mejorar las relaciones sociales, impartiendo de esta manera una mejor calidad de atención tanto para clientes como para proveedores.
5. Para la dimensión apoyo y respeto por los superiores se recomienda hacer reuniones motivacionales para mejorar las relaciones entre jefes y colaboradores de esta manera beneficiar el aumento de productividad.



## REFERENCIAS

Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 01-06.

Alavéz Juárez, S. (2017). *TESIUNAM*. Obtenido de <http://oreon.dgbiblio.unam.mx/>

Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572-580.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano*. MEXICO: Mc Graw Hill. .

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw-Hill.

D'Elia. (2011). *Productividad y calidad en la empresa*. Alsina: La Coruña:.

diario exterior de españa . (05 de enero de 2010). *eldiarioexterior*. Obtenido de <https://www.eldiarioexterior.com/la-caida-de-la-satisfaccion-37078.htm>

Fernández, R. M. (1999). *Diccionario de recursos humanos, organización y dirección*. MADRID ESPAÑA: DIAZ DE SANTOS.

Gomes Mesa , L., & Sanches Espinoza , P. G. (2019). *RENATI*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/22018>

Hernández Sampieri, R., Collado, C. H., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

La Republica. (24 de ENERO de 2020). *La Republica*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

Leonardo Guerrero, G. L. (DICIEMBRE de 2018). *Leonardo Guerrero, Guissete Livia*. Obtenido de RENATI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29055>

MERLIN, G. H. (2018). *RENATI*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>

Mondragon. (2014). *Uso de la Correlación de Spearman en un estudio de*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>

Moran, a. (2007). *Liderazgo en la función directiva*. MEXICO: McGraw-Hill.

Navarro, S. M. (MARZO de 2015). “*SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD*”. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw Hill.

Peralta, M. H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada*. Bolivia .

Roberto, M. P. (2013). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://200.48.31.93/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

Torres, M. (26 de julio de 2008). *infocalser.blogspot*. Obtenido de Investigación en Calidad del Servicio, Información y Productividad.: <http://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>

**ANEXOS:**

**Matriz de consistencia**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	metodología	población y muestra
¿ En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en la empresa saga falabella cajamarca 2021?	<p><b>OG</b> Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2021.</p> <p><b>OE1</b> Describir la relación que existe entre el reto de trabajo y la eficiencia de los colaboradores de la empresa saga Falabella en el año 2021.</p>	Existe relación lineal positiva entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores en la empresa Saga Falabella Cajamarca 2021.	Satisfacción laboral	Retribución económica	-remuneración directa  -remuneración indirecta	<b>Instrumento:</b> Cuestionario	<p><b>Tipo de estudio:</b>  Aplicada Descriptiva-correlacional</p> <p>El diseño no experimental de corte trasversal</p>	<p><b>Población:</b> Constituida por 20 trabajadores de la empresa saga Falabella Cajamarca</p> <p><b>Muestra:</b>  Se trabajará con la muestra de los 20 trabajadores</p>
				Condiciones de trabajo	-ambiente de trabajo  -riesgos	<b>Instrumento:</b> Cuestionario		
				Seguridad y estabilidad	-garantías  -derechos	<b>Instrumento:</b> Cuestionario		
				Relaciones sociales	-clientes  -proveedores	<b>Instrumento:</b> Cuestionario		

	<p><b>OE2</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa saga Falabella en el año 2021.</p> <p><b>OE3</b> Medir el nivel de productividad con relación a la satisfacción laboral en de los trabajadores de la empresa saga Falabella en el año 2021</p>			Apoyo y respeto por los superiores	-respeto -disposición -objetivos	<b>Instrumento:</b> Cuestionario	Diagrama para la correlación		
				productividad	Eficiencia	-realización del trabajo -cumplimiento de tareas y obligaciones	<b>Instrumento:</b> Cuestionario		
					Efectividad	-provisión de materiales y herramientas -objetivos del propósito organizacional	<b>Instrumento:</b> Cuestionario		
					Eficacia	-Dedicación de los colaboradores -objetivo del logro económico	<b>Instrumento:</b> Cuestionario		

Nota: Elaboración en base a la investigación realizada en la empresa Saga Falabella Cajamarca

## ENCUESTA I

**Objetivo:** Conocer la opinión de satisfacción laboral que manifiesta los colaboradores que laboran en la Empresa Saga Falabella 2021 Cajamarca, mediante una encuesta.

**Instrucción:** Usted debe marcar con una (X), su respuesta de acuerdo con las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta presenta el significado de la escala mencionada.

**Nota:** Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario. Escriba usted el número que más lo identifique.

Escriba usted solo una alternativa por ítem.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	----------	---------------	--------------------------

### I. Datos del encuestado

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_

1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

1.2. Edad: \_\_\_\_\_

1.4. Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

N° de pregunta	SATISFACCION LABORAL	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	<b>RETRUBUCION ECONOMICA</b>					
1	¿Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo?					
2	¿En su empresa considera los bonos de producción?					
	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
3	¿Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta?					
4	¿Cree usted que su empresa le brinda un ambiente laboral adecuado?					
	<b>SEGURIDAD Y ESTABILIDAD</b>					
5	¿Es correcto que una empresa despida a un trabajador mientras goza de una licencia que le permite recuperarse de una enfermedad?					

<b>6</b>	¿Puede ser despedido en el acto un trabajador, sin una segunda advertencia, por no usar equipo de protección personal?					
RELACIONES SOCIALES						
<b>7</b>	¿La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los clientes?					
<b>8</b>	¿La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar la calidad de atención a los proveedores?					
APOYO Y RESPETO POR LOS SUPERIORES						
<b>9</b>	¿Cree usted que hay respeto y consideración entre los colaboradores de la empresa y las autoridades?					
<b>10</b>	¿Considera usted que hay una buena relación entre jefes y compañeros de trabajo?					

## ENCUESTA II

**Objetivo:** Conocer la opinión de la productividad que manifiesta los colaboradores que laboran en la Empresa Saga Falabella 2021 Cajamarca, mediante una encuesta.

**Instrucción:** Usted debe marcar con una (X), su respuesta de acuerdo a las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta presenta el significado de la escala mencionada.

**Nota:** Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

Escriba usted el número que más lo identifique.

Escriba usted solo una alternativa por ítem.

	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		4	En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo
--	-----------------------	--	------------	--	----------	--	---	---------------	--	--------------------------

### I. Datos del encuestado

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_ 1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_  
 1.2. Edad: \_\_\_\_\_ 1.4. Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

N° de pregunta	PRODUCTIVIDAD	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	<b>EFICIENCIA</b>					
1	¿Me siento realmente útil con la labor que realizo?					
2	¿Mantengo una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?					
3	¿Me siento valorado por la empresa en el trabajo que me asignan?					
4	¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?					
	<b>EFFECTIVIDAD</b>					

<b>5</b>	¿Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta?					
<b>6</b>	¿Intentas utilizar la menor cantidad de recursos para la realización de tu trabajo?					
<b>7</b>	¿Considera usted que se están cumpliendo las metas establecidas en la empresa de acuerdo con sus lineamientos?					
	<b>EFICACIA</b>					
<b>8</b>	¿Recibe usted capacitaciones que le permitan el crecimiento personal?					
<b>9</b>	¿En su empresa considera los bonos de producción?					
<b>10</b>	¿Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago?					

***Muchas gracias***