



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Burga Ortega, Gianfranco Raul (orcid.org/0000-0001-8957-3574)

ASESORES:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (orcid.org/0000-0002-8152-7570)

Dr. Castro Balcazar, Rolando Mario (orcid.org/0000-0002-8622-2135)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por permitir cada acontecimiento en mi vida.

A mi madre Mónica Ysabel y a mi padre Víctor Raúl por su apoyo incondicional en mi formación personal y profesional.

A mi abuela Blanca Flor por mostrar interés permanente, en mi desarrollo formativo y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por iluminarme y permitir concluir la presente investigación; a mis padres por el apoyo incondicional y amor infinito.

A mi asesor por su tiempo dedicado en cada orientación, y por guiarme para culminar la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chépén", cuyo autor es BURGA ORTEGA GIANFRANCO RAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 29 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE DNI: 16418702 ORCID: 0000-0002-8152-7570	Firmado electrónicamente por: HTARRILLOH el 02- 08-2023 10:29:32

Código documento Trilce: TRI - 0626383



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BURGA ORTEGA GIANFRANCO RAUL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chépén", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GIANFRANCO RAUL BURGA ORTEGA DNI: 70273602 ORCID: 0000-0001-8957-3574	Firmado electrónicamente por: GBURGAO el 29-07- 2023 23:00:12

Código documento Trilce: TRI - 0626384

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
VIII. PROPUESTAS.....	30
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones de la variable 1. Satisfacción Laboral	17
Tabla 2. Variable 1. Satisfacción laboral	18
Tabla 3. Dimensiones de la variable 2. Productividad.....	19
Tabla 4. Variable 2. Productividad.....	20
Tabla 5. Correlación de Pearson.....	21

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Esquema de variables.....	14
-------------------------------------	----

RESUMEN

Es indispensable identificar qué variables contribuyen a lograr una mayor productividad en la empresa, asimismo, el capital humano influye en el rendimiento de las organizaciones. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral del empleado con la productividad de una estación de servicios. La investigación es de tipo básica, tiene un diseño cuantitativo, no experimental, correlacional y descriptivo. Se trabajó con la población muestral por tanto la población son los 15 colaboradores de la empresa. La dimensión de satisfacción laboral, “seguridad en el trabajo”, representa que un 73% de trabajadores están más satisfechos con su trabajo si consiguen la estabilidad, seguido “comunicación” con 53% que significa que se sienten más cómodos en el trabajo cuando pueden transmitir sus ideas con confianza. En conclusión, se observa que entre las variables satisfacción laboral y productividad no hay correlación puesto que, la significación bilateral de la variable satisfacción laboral y la variable productividad es mayor a 0.05, por lo tanto, en base a esta investigación se afirma que en esta empresa la satisfacción laboral y la productividad no tienen relación.

Palabras clave: Productividad, satisfacción laboral, correlación, estación de servicios.

ABSTRACT

It is essential to identify which variables contribute to achieving greater productivity in the company, likewise, human capital influences the performance of organizations. The objective of the investigation is to determine the relationship between the job satisfaction of the employee with the productivity of a service station. The research is of a basic type, has a quantitative, non-experimental, correlational and descriptive design. We worked with the sample population, therefore the population is the 15 employees of the company. The dimension of job satisfaction, "security at work", represents that 73% of workers are more satisfied with their work if they achieve stability, followed by "communication" with 53%, which means that they feel more comfortable at work when they can Convey your ideas with confidence. In conclusion, it is observed that there is no correlation between the job satisfaction and productivity variables since the bilateral significance of the job satisfaction variable and the productivity variable is greater than 0.05, therefore, based on this research, it is affirmed that in this company job satisfaction and productivity have no relationship.

Keywords: Productivity, job satisfaction, connections, service station.

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, dadas las diversas circunstancias que estamos atravesando, es importante centrarnos en la productividad laboral ya que, permitirá mejorar los resultados económicos en las empresas, por ende, el factor humano es indispensable. Esto se evidencia en empresas que a lo largo de su historia son exitosas gracias a la sinergia que han logrado los empleadores y empleados a partir del refuerzo o mejora de la dinámica relacional en el ambiente laboral (Ortiz et al., 2019).

Uno de los retos más importantes que existe en el mercado actual y que las organizaciones deben tratar de afrontar es la competitividad, esforzándose por conseguir la mejor posición en el mercado, la diferenciación de los competidores mediante una estrategia objetiva y estable, con el mejor aprovechamiento de las capacidades y los recursos para lograr afinzar el alcance de elevados niveles de productividad (Ramírez et al., 2022).

Como lo señala Valencia (2005), es indispensable identificar qué variables contribuyen a lograr una mayor productividad en la empresa, asimismo indica que el capital humano influye en el rendimiento de las organizaciones. El capital humano refiere a las personas que son parte de una empresa y que ejecutan diversas funciones o actividades para agilizar los recursos de la misma. Por lo tanto, las personas y las organizaciones se necesitan entre sí para desarrollar sus operaciones (Chiavenato, 2011).

En el ámbito internacional, la mayor cantidad de empresas no le dan la debida importancia a los inconvenientes que presentan los trabajadores en el entorno empresarial, ellos necesitan mejorar sus habilidades y, por consiguiente, sentirse relevantes con lo que hacen en la empresa. Los Investigadores en Reino Unido que pertenecen a la Universidad de Warwick analizaron el comportamiento de 713 empleados para investigar la relación de la satisfacción laboral de una persona y el desempeño laboral. El estudio se fundamentó en cuatro experimentos diferentes, no obstante, todos llegaron a una conclusión similar: cuando los colaboradores de alguna empresa están satisfechos, trabajan de una mejor manera (Yeren, 2017).

El estudio Randstad Workmonitor (2021) que se realiza de forma virtual entre 800 trabajadores de un rango de edades entre 18 a 65 que laboran como mínimo 24 horas semanales en un trabajo, recopila las opiniones de los colaboradores de

distintas partes del mundo. La edición realizada en el segundo semestre del 2021, ha encontrado que muchos trabajadores no se sienten valorados, ya que alrededor de las dos terceras partes (60.0%) de los trabajadores del mundo no han obtenido un ascenso y menos de una quinta parte (17.0%) ha logrado un aumento de remuneración posterior de recibir un ascenso. En su mayor parte (54.0%) los que se sienten poco valorados, tienen la idea de ir en búsqueda de un trabajo con mejores condiciones y expectativas.

Por otra parte, se reconoce que en Perú hay graves inconvenientes respecto a la satisfacción laboral, pues se considera como la causa principal de las inasistencias laborales; de igual manera, Supera World (2018) realizó una investigación que indica que el 45.0% de empleados no se encuentran felices en su centro laboral, y que un alto porcentaje de ellos opinan que está relacionado con el clima laboral, esto debido a que sus opiniones no son valoradas, no perciben una buena comunicación, no reciben apoyo para concretar satisfactoriamente sus objetivos, lo cual se encuentra ligado con los altos mandos y con la baja remuneración que los colaboradores reciben.

La empresa es una estación de servicios dedicada a la venta de combustibles al por mayor y menor, entre los inconvenientes que presenta la empresa respecto al personal están: la estación de servicios no se encuentra aseada, los empleados no ofrecen a tiempo los reportes de ventas a su jefe inmediato superior, no entregan el respectivo comprobante por cada venta realizada, se producen largas colas de espera para abastecer de combustibles a los clientes; todo lo antes mencionado producto de la lentitud al momento de la atención por parte de los trabajadores y la falta de compromiso que tienen con la organización en la que laboran y con los administradores o jefes para cumplir sus requerimientos. Por consiguiente, brinda una mala imagen empresarial, clientes insatisfechos, alta rotación del personal, baja productividad e incumplimiento de objetivos.

Sin embargo, tener una relación laboral no implica precisamente estar satisfecho; tal y como indica Mariño (2020) en su investigación, los trabajadores que entrevistó se encontraron descontentos porque las empresas no cumplen con las políticas de trabajo e incluso ofrecen climas laborales inadecuados para la convivencia, así pues se enunció la siguiente cuestión: ¿cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la estación de servicios?

La satisfacción laboral según Parra et al. (2018) se define como una respuesta afectiva al afrontar la realidad laboral y la actitud frente a diversos factores inertes en el trabajo teniendo en cuenta tres percepciones personales como son los valores, las necesidades y los rasgos.

Adicionalmente, respecto a la productividad Jiménez y Alvarado (2018), sostienen que el motor fundamental de un crecimiento económico es la productividad y enfatizan que no está impulsada por la tecnología, sino por la innovación empresarial y la competencia.

La presente investigación se justificó desde el punto de vista teórico porque permitirá tener una mejor comprensión de los aspectos que conforman la productividad en los trabajadores de la estación de servicios. Asimismo permitirá ahondar sobre los comportamientos que un trabajador evidencia cuando se encuentra identificado con su centro laboral. También se logrará conocer en que forma la satisfacción laboral se relaciona con la productividad; esta información será de gran utilidad para beneficiar a la empresa. Por otro lado, desde una justificación social se conocerá el nivel de satisfacción y de productividad en la empresa. Además, se brindarán instrumentos válidos y confiables que midan ambas variables.

Por tanto, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral del empleado con la productividad de una estación de servicios. En consecuencia, los objetivos específicos son identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una estación de servicios, diagnosticar el nivel de productividad de los empleados de una estación de servicios, establecer la relación entre la satisfacción laboral con la productividad del empleado y sugerir un plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios.

Con esta investigación se busca confirmar la siguiente hipótesis general, existe relación entre la satisfacción laboral del empleado con la productividad.

II. MARCO TEÓRICO

En España, Sánchez (2021) en su estudio, el objetivo general fue analizar la salud de los trabajadores por turnos y la satisfacción laboral, así como las probables relaciones entre estas condiciones tomando como base datos españoles de Condiciones de Trabajo de la 6ª Encuesta Europea realizada el 2015. Fue una investigación correlacional y cuantitativa; que concluyó que los turnos de trabajo sistémicos no solo conducen a tasas más bajas de satisfacción laboral, sino que también están asociados con porcentajes más bajos de salud en general.

En Filipinas, Labrague & Alexis (2021) el objeto de su investigación fue examinar los efectos relativos del miedo a la COVID-19 en el malestar psicológico, la satisfacción laboral y la disposición a abandonar las organizaciones y carreras de enfermería. Este es un diseño de investigación transversal que incluye a 261 personas con profesión de enfermero que se encuentran en primera línea en Filipinas. En conclusión, los enfermeros de primera línea que informaron no participar de la capacitación para afrontar la COVID-19 y los que tenían puestos de trabajo a tiempo parcial informaron un mayor temor al COVID-19. Eliminar el miedo a la COVID-19 puede conducir a una mejoría de resultados laborales en las enfermeras de primera línea, como una mayor satisfacción laboral, niveles más bajos de estrés y un menor deseo de abandonar la organización y la profesión.

En Perú, Lomas (2017) en su objetivo general de la investigación logró determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados de la Municipalidad en el distrito de Buenos Aires. El diseño de la investigación fue descriptivo y correlacional y el tipo de estudio fue no experimental. Como conclusión se obtuvo que los niveles de productividad de los empleados de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires era en promedio del 39.0%, ya que en algunas situaciones los empleados están dispuestos a realizar un trabajo extra en el trabajo o en otras actividades.

En Perú, el estudio de Dávila y Del Carmen (2021) tuvo como objetivo medir la relación entre las variables desempeño, satisfacción laboral y motivación, en los trabajadores de la empresa objeto de estudio en el lapso de la pandemia del COVID-19 en Lima. El estudio correspondió a una investigación descriptiva, con diseño no experimental correlacional. Con base en los resultados, es claro que la variable satisfacción laboral está débil o moderadamente correlacionada de forma

positiva con el desempeño de los empleados y la motivación en el escenario laboral de la pandemia peruana.

En Perú, Boada (2019) sostuvo como objetivo principal determinar la influencia de las variables satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, tomando como base una muestra de 142 alumnos universitarios. Fue una investigación descriptiva, de análisis cuantitativo, asimismo, es de corte transversal y tiene un diseño no experimental, correlacional. El desempeño laboral y la satisfacción laboral están relacionados con los puestos de la agencia de seguridad en la empresa de investigación. En base a esto, una mejora en la satisfacción laboral irá acompañada de una mejoría en el desempeño laboral. Del mismo modo, la baja satisfacción laboral conduce a un peor desempeño laboral.

En Italia, (Toscano & Zappalà, 2020) en su estudio investiga los correlatos del aislamiento social en términos de estrés, percepción, productividad del trabajo remoto y satisfacción del trabajo remoto, proponiendo la mediación secuencial de el estrés y la productividad percibida del trabajo a distancia, y el importante papel de la preocupación por el nuevo coronavirus. El método para elegir la muestra fue no probabilístico, enfoque cualitativo y diseño no experimental. En particular, este estudio destaca un fortalecimiento de los efectos adversos de aislamiento social sobre la satisfacción del trabajo remoto en trabajadores que están muy alarmados por el COVID-19 y, al mismo tiempo, una mayor incidencia de las percepciones de productividad sobre la satisfacción del trabajo remoto entre trabajadores menos preocupados por el virus.

En Perú, Maldonado (2019) hizo una investigación en la cual propuso como principal objetivo establecer el nivel de satisfacción en los trabajadores limeños pertenecientes a una empresa. El método de muestreo fue no probabilístico, además, es de tipo no experimental, debido a que se busca que esta muestra represente fielmente a la población, asimismo, de tipo de descriptiva y diseño no experimental-corte transversal porque no se manipula la muestra y los datos únicamente se recopilan en un momento, y es de enfoque cuantitativo. Sus hallazgos mostraron que la satisfacción laboral general entre los empleados de la empresa privada ubicada en Lima-Perú era "muy baja" en un 96 %, porque demandan mejores horarios, que consideren horas extra, los salarios bajos y sobreproducción.

En Colombia, Prada et al. (2020) tuvieron como objetivo general en su investigación demostrar que se encuentran relaciones estadísticas relevantes entre la productividad laboral y el clima laboral en las empresas del rubro de tecnología de la información. El diseño fue correlacional, utilizó un enfoque mixto de investigación y la población fue los empleados de algunas organizaciones de TI. El estudio ha mostrado que existen relaciones importantes estadísticamente ciertas entre la productividad laboral y el clima laboral, presente en casi todas las dimensiones de clima laboral: rotación de cargos, responsabilidad por el cumplimiento de los deberes, retiros del personal y motivación del personal .

En Ecuador, Parra et al. (2018) realizaron un estudio con el objetivo general de determinar en qué medida la gestión de la satisfacción del cliente permite que los usuarios adopten una actitud de complacencia y aceptación. El diseño fue correlacional y cualitativo. Las organizaciones deben tratar a los empleados como clientes internos y motivarlos satisfaciendo sus expectativas y necesidades, porque el secreto del éxito ya no es vender un producto/servicio, sino mantener a los clientes satisfechos, asegurando los requisitos de rentabilidad a largo plazo.

En Colombia, Ortiz et al. (2019) efectuaron una investigación que tuvo como objetivo general determinar la repercusión del clima laboral en la productividad laboral a partir de estudios en entidades que prestan servicios de salud (EPS) para desarrollar una estrategia de continua mejora. Para la elaboración de esta investigación se utilizó un tipo de estudio correlacional y un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. En conclusión, ayudará a determinar la importancia del clima de las organizaciones y sus elementos para alcanzar una óptima productividad laboral, lo que se reflejará en el logro de resultados y metas.

En Ecuador, Mora y Mariscal (2019) presentaron un artículo que tiene como principal objetivo elaborar un análisis de la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral para demostrar de forma cuantitativa que la mayor parte de los factores que disminuyen el desempeño dependen drásticamente de la satisfacción laboral. La investigación es de tipo básica, tiene un diseño no experimental, correlacional y descriptivo. Finalmente tuvo como conclusión que evaluar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral mediante análisis cuantitativos ofrece información importante a las organizaciones para guiar las acciones en función de una continua mejora.

En Perú, Bendezú (2019) presentó como objetivo general del trabajo de investigación el determinar la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución educativa privada y la gestión del talento humano. La metodología que se empleó fue descriptiva correlacional. Además para la recolección de datos se trabajaron dos instrumentos, uno para cada variable y se utilizó una muestra de 6 administrativos y 18 docentes la cual coincide con la población. En conclusión se demostró que la correlación fue relevante y alcanzó un nivel de 0.892 que corresponde a una correlación fuerte.

La satisfacción laboral es un tema organizacional que tiende a mostrar el bienestar de los colaboradores referente a su trabajo; por tanto, implica la cantidad de emociones que experimentan los colaboradores sobre el puesto en el que se desempeñan (satisfacción intrínseca), así como de las características generales y contextuales de la empresa (satisfacción extrínseca) que relaciona su compromiso y bienestar con la productividad laboral y el desempeño, no obstante, vale la pena tener presente que existen algunas posturas sobre la afirmación de que existe una positiva relación entre el desempeño laboral y la satisfacción (Pedraza, 2020).

La satisfacción laboral es un estado emocional que resulta del aprecio que desarrollan los empleados por su trabajo y la medida en que la organización a la que pertenecen les brinda incentivos que satisfacen sus necesidades y expectativas a cambio de sus aportes a la organización; las relaciones afectivas o estados emocionales que desarrollan en relación al trabajo se reflejan en el disfrute de lo que hacen. En este sentido, se puede suponer que si los empleados perciben sus esfuerzos a cambio de un reconocimiento tangible e intangible por su trabajo, se puede asumir el correspondiente estado emocional y satisfacción laboral, que se manifiesta en una actitud positiva al momento de realizar las tareas. Sus responsabilidades y funciones, que a su vez se verán reflejadas en su desempeño y en los servicios que brinden a los clientes de la organización, pues se espera que su estado emocional positivo se traduzca en un mejor servicio a los clientes finales. (Pedraza, 2020).

Dávila et al. (2021) afirman que la satisfacción laboral está determinada por cuán positivamente se siente una persona sobre el lugar donde labora, el trabajo realizado, el alcance que puede tener y el compromiso; es decir, es la manifestación

de felicidad en todos los elementos relacionados directa o indirectamente con la labor humana.

Sanín y Salanova (2014) afirman que la satisfacción laboral se puede precisar como la postura de un trabajador hacia su lugar de trabajo, la cual se fundamenta en los valores y creencias que desarrolla el trabajador. También se entiende como una reacción emocional cuando contrasta con las realidades del trabajo. Las actitudes están determinadas tanto por las características que requiere el puesto como por la percepción que tiene el empleado de lo que “debería ser”. Sin embargo, hay tres características de los empleados que influyen en la percepción de las necesidades: características personales, necesidades y valores. De igual manera, tres aspectos de la condición laboral pueden influir en la percepción del 'debería': las características de los trabajos anteriores, los grupos de referencia y la comparación con otros empleados (Cardoza et al., 2019).

De acuerdo a Díaz et al. (2023) el enfoque de la satisfacción laboral es de gran interés para las organizaciones en diversos campos debido a que es un aspecto que puede conducir a un alto compromiso, persistencia y productividad entre los empleados. Asimismo, Licandro et al. (2022) afirma que un alto nivel de satisfacción laboral tiene un efecto positivo para alcanzar los objetivos de la empresa.

La satisfacción laboral según González et al. (2011) ha sido analizada desde diferentes variantes científicas y metodológicas y diferentes disciplinas científicas, tratando de definirla en diferentes estudios, conceptualizándola como un estado emocional positivo o placentero, resultado de evaluar la percepción humana sobre su trabajo o experiencia laboral. Además, Abrajan et al. (2009) lo dividieron en las siguientes dimensiones; seguridad en el trabajo, variable relacionada con las creencias subjetivas sobre la permanencia en el empleo; condiciones de trabajo, que se refieren a sus características de desempeño y combinan las siguientes dimensiones: ingresos, tiempo (horario de trabajo, descansos, tipo de jornada), beneficios (uniformes, aguinaldo, transporte, vacaciones, pago de servicios públicos, servicios médicos), capacitación (para ejercer otro puesto dentro de la entidad, situaciones de riesgo), oportunidades para desarrollarse (con fines de continuar los estudios o ascenso), limpieza y seguridad (equipo necesario, orden del lugar de trabajo y limpieza), bienestar (agua potable, instalaciones sanitarias, cuidado de bienes, comedor y centro de descanso), incentivos (motivacionales o

en dinero) y carga laboral. Relaciones interpersonales, se conceptualiza en la aptitud social del trabajador, manifestado en la cantidad de relaciones o contactos que entabla con los miembros de la empresa y en el estudio de las relaciones con superiores, compañeros y subordinados; la comunicación, que alude a la forma en que los pensamientos y sentimientos se expresan a los demás, se considera en relación con la comunicación con el superior, el compañero de trabajo y el subordinado; la motivación es lo que conduce a la acción individual y está relacionada con el logro, el sentido de pertenencia y la satisfacción de las necesidades tanto fuera y dentro de la organización; clima organizacional, apunta a la percepción general que tiene un empleado del entorno y si es agradable; el grado de estrés, respecta al nivel de ansiedad que experimentan los empleados en sus actividades.

La importancia de la satisfacción laboral es que se trata de un fenómeno que se caracteriza por los sentimientos y actitudes de los empleados y está relacionado con el logro de metas y resultados organizacionales; por lo tanto, es muy importante que se sientan valorados e importantes. La satisfacción laboral es una variable que mantiene su interés y vigencia por su análisis para el ámbito gerencial y académico, además, representa una de las variables más importantes y con amplios estudios en el siglo XX como es el comportamiento organizacional (Pedraza, 2020).

El aumento de la productividad tiene un enorme valor e importancia en la realidad empresarial actual, ya que este concepto es un factor crítico en cualquier industria, sin embargo, a menudo se pasa por alto o no se le presta el interés que merece. El objetivo de cualquier empresa, sin tomar en cuenta su tamaño o la actividad económica a la que se dedique, es obtener beneficios produciendo más y mejor que sus competidores. Los esfuerzos por incorporar a la política empresarial la implementación de procesos productivos con énfasis en la eficacia y la eficiencia es un tema primordial que debe ser evaluado con objetividad para comprender la productividad actual de la industria y en base en los resultados alcanzados, mantener la continuidad de los sistemas que utiliza o, si es necesario, tomar medidas correctivas para eliminar los problemas identificados durante la evaluación. (Díaz y Quintana, 2021).

El desempeño laboral y la productividad del talento humano de una empresa son comportamientos relacionados con sus objetivos, enfocándose en las habilidades

que posee cada empleado y el grado de inversión en la empresa; además de la formación, los empleados también necesitan mejorar su rendimiento (Obando, 2020).

Según Obando (2020) al evaluar la productividad, podemos saber si necesitamos volver a capacitar al talento humano, encontrar brechas en la planificación del trabajo y ayudar a observar si hay problemas personales que afecten el desempeño laboral; gracias a lo mencionado anteriormente, que la capacitación que recibe un empleado está estrechamente relacionada con su productividad en la empresa, ya que afecta el desempeño del empleado en cualquier tarea y puesto, incluso con las capacitaciones que los trabajadores reciben, el talento humano puede estar más preparado respecto a conocimientos y en áreas externas al cargo o a la profesión que ejerce cada uno, y se encuentra dentro de lo que necesita la empresa para obtener una mayor productividad de el talento humano.

La productividad según Béjar y Zuzunaga (2023) es conocida como la relación que existe entre los recursos utilizados y el volumen total de producción para lograr un determinado nivel de producción, es decir la proporción que existe en las entradas y las salidas. Medina (2010) lo refiere como la forma en que se utilizan los factores de producción para generar servicios y bienes con la finalidad de saciar las necesidades sociales, agregando que es un elemento estratégico en las organizaciones porque si los servicios y productos se fabrican a un alto costo, no hay estándar de productividad competitiva. En general, cuando hablamos de productividad, se refiere al proceso por el cual intervienen actividades y componentes para lograr resultados, y si hay mejoras, se expresan como los mismos resultados logrados con menos o los mismos recursos.

Checa (2018) argumenta que la productividad es una medida de la rentabilidad que relaciona la producción lograda por una industria de cualquier ámbito con la cantidad de recursos utilizados para alcanzar esa producción en un determinado período.

Para Kakeh & Mirzaei (2019) la productividad empresarial es un fenómeno que ha surgido en las últimas décadas y ahora es un factor importante tanto en los países en desarrollo como en países desarrollados. Asimismo, Díaz et al. (2018), consideraron la productividad como una condición o capacidad para ser productivo, también como herramienta de gestión de los sistemas productivos, indicando que

los recursos con que cuenta la empresa (capital, fuerza laboral, energía y materiales) son utilizados de manera objetiva.

La productividad puede entenderse como el grado en que cada factor de producción se utiliza adecuadamente. En el enfoque económico, la productividad incluye el uso eficiente y eficaz de los recursos disponibles en el proceso de producción con el objetivo de maximizar la economía del potencial operativo de la empresa. (Rojas et al., 2018).

Según Franco et al. (2021) la productividad es la condición primordial para lograr el crecimiento económico y mejorar las condiciones de vida: se debe partir de una alta eficiencia y eficacia, que son una combinación óptima de recursos, porque eficiencia más eficacia es productividad.

Así, la productividad de una empresa surge del uso efectivo y eficiente de sus materiales, energía, tierra, recursos clave, capital, trabajo, e información en la elaboración de servicios y bienes (Sandoval et al., 2018).

Según Mayo et al. (2006) al utilizar el concepto de eficacia, se refiere al estado de la organización en cuanto al logro de metas previamente establecidas, es decir, indicadores que revelan la capacidad de la empresa para obtener los resultados deseados. Según este mismo autor existen gran variedad de modelos de eficacia organizacional. Además, proponen utilizar el modelo político para evaluar la eficacia de la empresa, debido a que no integra todos los componentes y partes relevantes de la organización, por tanto, si la empresa es eficaz de acuerdo a este modelo, se podría decir que lo es, teniendo en cuenta las metas de la entidad, así también considerando los objetivos del grupo de interés en relación con ella.

En general, la eficacia organizacional se centra en medidas financieras y económicas, pero la eficacia considera factores de éxito que van más allá de la rentabilidad; porque a largo plazo pueden afectar otros factores y aspectos más importantes, porque hay muchos aspectos de la eficacia organizacional que no pueden traducir todos los aspectos en resultados cuantificables. La evaluación de la eficacia también requiere puntos de comparación por ejemplo con la industria a la que pertenece o con aspectos internos (Fontalvo et al., 2018).

Cualquier organización debe realizar la medición de la eficiencia puesto que, es un elemento esencial porque estudia el nivel de resultados alcanzados y los recursos utilizados para lograr estos resultados, según Hernangómez et al. (2007) a menudo

crea cierta confusión al tratar de definir los niveles de eficiencia sin tener en cuenta los recursos y los resultados.

Quintero et al. (2018) llevaron este concepto un paso más allá y agregaron otro adjetivo "eficiencia técnica" relacionado con otro; "frontera de eficiencia", siendo esta última los resultados obtenidos utilizando un conjunto representativo de empresas. Cada resultado de la empresa mencionada se compara individualmente con el "cumplimiento de los criterios" y de esta manera se evalúa la eficiencia técnica.

La eficiencia está relacionada con la utilización razonable de los recursos para obtener un resultado determinado, es la capacidad de utilizar el menor tiempo y recursos posibles para lograr un objetivo predeterminado. Cabe señalar que un aumento en el consumo de recursos no necesariamente conduce a un aumento en la productividad (Calvo et al., 2018).

Muchos autores asocian el concepto de eficiencia con el concepto de Óptimo de Pareto, que es la incapacidad de lograr sistemáticamente resultados óptimos e integrales cambiando la combinación de recursos para mejorar algunos aspectos del negocio sin degradar otros. Se puede observar que la productividad está muy relacionada con aspectos como la eficiencia y la eficacia (Sánchez et al., 2020).

III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

Básica o también llamada investigación dogmática, pura y teórica. Se distingue porque surge y permanece dentro de un marco teórico. El objetivo es aumentar los conocimientos científicos pero sin contrastarlos con algún aspecto práctico (Muntané , 2010).

3.1.2. Diseño de investigación:

El presente estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo que se presta a la estadística, manipulaciones, es decir, análisis de contenido, encuestas, experimentos (Greenwood, 2021). Asimismo, Hernández et al. (2014) Defina este enfoque como secuencial, demostrativo y riguroso a través de los siguientes pasos: generación de ideas, formulación de problemas, búsqueda y revisión de material científico y construcción de una base teórica, construcción de hipótesis, identificación de variables, selección del diseño de investigación, selección de la muestra, recopilación, revisión de los datos y elaboración del informe de resultados.

El tipo de investigación fue no experimental porque las variables son independientes y no se manipularán. Estos fenómenos simplemente se ven en su verdadero estado para su posterior análisis. Referente al diseño, este fue correlacional y descriptivo porque el propósito de este tipo de investigación es encontrar el grado de correlación entre dos variables de una muestra precisa realizando los pasos a continuación: medición de las variables, cuantificación de características, análisis y establecimiento de vinculaciones (López y Fachelli, 2015).

El esquema que se utilizó fue el siguiente:

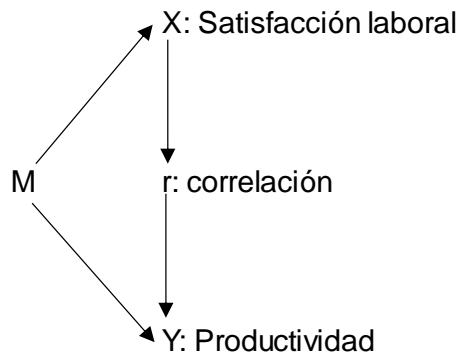


Figura 1: Esquema de variables

Dónde:

M: muestra

X: satisfacción laboral

r: correlación

Y: productividad

3.2. Variables y operacionalización

La variable de satisfacción laboral ha sido analizada desde diferentes variantes científicas y metodológicas y desde diferentes disciplinas científicas, tratando de conceptualizarla en distintos estudios, definiéndola como un estado emocional placentero o positivo, producto de una evaluación que se hace sobre el trabajo de una persona o su propia experiencia (Boada, 2019).

La operacionalización está determinada por las dimensiones de Abrajan et al. (2009) como seguridad en el trabajo que se refiere a las creencias subjetivas sobre continuar trabajando; condiciones de trabajo relativas a las características que intervienen en su desempeño; relaciones interpersonales que se presuponen por el carácter social de los empleados; la comunicación se refiere a la forma en que los pensamientos y sentimientos se expresan a los demás; la motivación es lo que motiva a un individuo a actuar y está relacionada con la satisfacción de las necesidades de afiliación, logro y poder fuera y dentro de la organización; el clima organizacional se refiere a la apreciación general de un empleado sobre el entorno y si el entorno es satisfactorio; grado de estrés que se refiere al nivel de ansiedad que siente un empleado durante las actividades en las que está involucrado.

La variable productividad, Diaz et al. (2018), considera que la productividad es la habilidad o condición de ser productivos, como herramienta para orientar la gestión de los sistemas productivos, indicando que los recursos de los que dispone la empresa son utilizados de manera objetiva.

La operacionalización utiliza las dimensiones de eficiencia y efectividad respecto al trabajo, recursos clave, tierra, capital, energía, materiales e información de la producción de servicios y bienes (Sandoval et al., 2018).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población: Para Layder (2018) la población es el conjunto de los casos que serán estudiados y comparten similares características. La población del presente estudio fue los quince (15) trabajadores de la estación de servicios en Chepén. Se trabajó con la población muestral por lo tanto, no es necesario ni muestra ni realizar técnica de muestreo alguna, puesto que, la muestra es igual a la población.

3.3.2. Unidad de análisis: Lo constituyen cada uno de los quince trabajadores de la estación de servicios de Chepén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, en otras palabras, un conjunto de preguntas que están relacionadas relacionadas con la o las variables que se están midiendo, ya que esta técnica según Baena (2017) es la más adecuada para estudios correlacionales.

Como instrumento se empleó el cuestionario. Taherdoost (2021) lo define como un bloque de preguntas que están sujetas a las variables que posteriormente serán medidas. Adicionalmente, el modelo de preguntas fue cerrada, porque cubren opciones de respuesta previamente delimitadas y se pueden codificar y analizar fácilmente, la cantidad de preguntas que incluyó la encuesta son quince (15).

3.5. Procedimiento

En primer lugar, se realizó la respectiva indagación de información científica, luego se recopiló para finalmente seleccionarla, con el fin de realizar el marco teórico y la introducción. Después, se ejecutó la elaboración del instrumento que fue utilizado para medir las variables, el cual pasó por el proceso de confidencialidad

que figura en anexos y un proceso de validación y revisión por parte de expertos, material anexo en el presente.

3.6. Método de análisis de datos

Se recurrió al programa Excel para ingresar la información de los instrumentos y posteriormente se trasladó al IBM SPSS Statistics con la finalidad de procesar los cuestionarios aplicados en la encuesta y extraer los respectivos datos estadísticos.

3.7. Aspectos éticos

Para ello, se utilizó el código de ética brindado por la universidad César Vallejo con resolución de consejo universitario N° 0126-2017/UCV y la resolución de vicerrectorado de investigación N°062-2023-VI-UCV. Por otro lado, se practicó en todo momento el respeto al esfuerzo e intelecto de las personas al momento de realizar las citas y referencias del material en consulta.

A través de esta investigación se obtendrá información verídica siguiendo las pautas de un riguroso y firme método científico. El presente proyecto de investigación obedecerá a todos los protocolos estrictos de investigación. Se utilizará el estilo APA 7ª edición porque asegura una redacción científica concisa, precisa, original y clara.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Dimensiones de la variable 1. Satisfacción Laboral

Dimensiones de satisfacción laboral														
Satisfacción laboral	Seguridad en el trabajo		Condiciones de trabajo		Relaciones interpersonales		Comunicación		Motivación		Clima organizacional		Grado de estrés	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0%	3	20%	3	20%	3	20%	6	40%	12	80%	4	27%
Medio	4	27%	11	73%	6	40%	4	27%	4	27%	3	20%	7	47%
Alto	11	73%	1	7%	6	40%	8	53%	5	33%	0	0%	4	27%
Total	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%

Nota. Como se observa en la tabla 1, la dimensión de satisfacción laboral, “seguridad en el trabajo”, representa que en un 73% de trabajadores están más satisfechos con su trabajo si consiguen la estabilidad, seguido de la dimensión “comunicación” con un 53% que significa que se sienten más cómodos en el trabajo cuando pueden transmitir sus ideas con total confianza y por último la dimensión “relaciones interpersonales” con un 40% que denota la importancia de sostener buenas relaciones entre los propios trabajadores y con los jefes o superiores.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una estación de servicios.

Tabla 2

Variable 1. Satisfacción laboral

Satisfacción laboral		
	f	%
Bajo	1	7%
Medio	11	73%
Alto	3	20%
Total	15	100%

Nota. Según se puede observar en la tabla 2, el 80% de los colaboradores no están contentos ya que, la satisfacción laboral se encuentra en nivel medio y bajo. Por lo que se infiere que es importante proponer un plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios.

Tabla 3*Dimensiones de la variable 2. Productividad*

Dimensiones de productividad					
Productividad	Eficacia		Eficiencia		
	f	%	f	%	
Bajo	5	33%	7	47%	
Medio	8	53%	5	33%	
Alto	2	13%	3	20%	
Total	15	100%	15	100%	

Nota. Como se observa en la tabla 3, la dimensión de productividad, “eficacia”, representa que un 13% de trabajadores si son productivos, y, por el contrario, el 53% de nivel medio de productividad y un 33% de colaboradores tienen una baja productividad. La dimensión “eficiencia” transmite que un 33% de colaboradores están en un medio nivel de productividad y un 47% de colaboradores están en un bajo nivel de productividad, la cual es una cifra relevante en la que se debe incurrir en mejoras.

Objetivo específico 2: Diagnosticar el nivel de productividad de los empleados de una estación de servicios

Tabla 4

Variable 2. Productividad

Productividad		
	f	%
Bajo	5	33%
Medio	5	33%
Alto	5	33%
Total	15	100%

Nota. Según se puede observar en la tabla 4, el 67% de los colaboradores no son productivos, no obstante, el 33% son productivos.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la satisfacción laboral con la productividad del empleado

Tabla 5

Correlación de Pearson

Correlaciones			
		Satisfacción Laboral	Productividad
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,159
	Sig. (bilateral)		,571
	N	15	15
Productividad	Correlación de Pearson	,159	1
	Sig. (bilateral)	,571	
	N	15	15

Nota. De la tabla 5 se observa que entre las variables satisfacción laboral y productividad no hay correlación puesto que, la significación bilateral de la variable satisfacción laboral y la variable productividad es mayor a 0.05, por ende, también se afirma la hipótesis nula es decir, no existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se procedió a realizar la discusión de los resultados en función a lo obtenido en la encuesta realizada a los trabajadores de una estación de servicios. Se pudo apreciar que los trabajadores se sienten más satisfechos con su trabajo cuando consiguen la estabilidad, es decir, están bajo un contrato laboral con duración indeterminada o a mediano plazo, pues ello les otorga el beneficio para su familia. Según Sanín y Salanova (2014) afirman que la satisfacción laboral se puede precisar como la postura de un trabajador hacia su trabajo, la cual se fundamenta en los valores que desarrolla el trabajador, en coherencia con lo obtenido en esta investigación.

La satisfacción laboral se encuentra en nivel medio y bajo a un 80% lo cual debe remediarse prontamente puesto que, es perjudicial para el futuro de la organización, ya que no se logra la felicidad en los trabajadores, en forma similar los autores Díaz et al. (2023) señalaron que el enfoque de la satisfacción laboral es de gran interés para las organizaciones en diversos campos debido a que es un aspecto que puede conducir a un alto compromiso, persistencia y sentido de pertenencia entre los empleados. Calificaciones esperadas en todas las empresas actualmente.

Por otro lado, el 80% de los colaboradores de la estación de servicios de chepén denotan que no están contentos ya que, en la variable satisfacción laboral se ubican en nivel medio y bajo.

La dimensión de productividad, "eficacia", presenta que el 53% de trabajadores tiene un nivel medio de productividad y un 33% de colaboradores tienen una baja productividad. Esto se contrasta con lo que afirma Medina (2010), cuando se habla de productividad, pues alude al proceso por el cual participan actividades y componentes para lograr resultados, y si hay mejoras, se expresan como los mismos resultados logrados con menos o los mismos recursos como resultado de una mayor eficiencia.

En los resultados de Davila y Del Carmen (2021) identificaron descriptivamente relaciones positivas débiles a moderadas entre las variables de satisfacción laboral, motivación y el desempeño de los empleados en un escenario laboral de pandemia en Perú, donde el nivel de satisfacción y motivación de cada variable incrementará el nivel de desempeño laboral en 0.373 y 0.45 respectivamente. Sin embargo, en

la presente investigación, según los resultados que arroja la tabla de correlación de Pearson las variables satisfacción laboral con la variable productividad no están correlacionadas, esto se debe a varios factores influyentes en los colaboradores como por ejemplo la edad, el manejo de equipos de cómputo, habilidades comunicativas.

Asimismo, el 100% de colaboradores respondieron que en base al clima organizacional, su satisfacción laboral es media o baja, por consiguiente, deben poner atención en este punto y trabajar permanentemente para lograr el incremento de este aspecto; porque Parra et al. (2018) afirman que el hecho de que una empresa realice cosas buenas en favor de sus empleados y sea buen empleador se verá retribuido con niveles más altos de satisfacción laboral y por ende el éxito de la empresa está asegurada, beneficiando no solo al empleador sino a las familias de los empleados.

Uno de los hallazgos más relevantes de la presente investigación es rechazar la siguiente hipótesis: “Existe relación entre la satisfacción laboral del empleado con la productividad” por tanto se acepta la hipótesis nula, no obstante, Boada (2019) en su estudio confirmó la hipótesis general de investigación, en la que identifica la existencia de la relación entre sus variables desempeño laboral y satisfacción laboral de la población en estudio. Esto significa que, a pesar de tener variables similares los resultados varían por la cantidad de encuestas, la edad de los participantes y el nivel de educación de los mismos; resultado que da pie a la estación de servicios a realizar optimizaciones.

Además, según Boada (2019) la única dimensión de satisfacción laboral que posee un alto índice de relación con el desempeño laboral del personal de seguridad de la organización investigada es el de satisfacción con la significación de la tarea, no obstante en la presente investigación la dimensión de satisfacción laboral que más interviene es la seguridad en el trabajo que consiste en la estabilidad laboral, pues es un aliciente para las personas que integran dicha empresa.

Los resultados nos muestran que la empresa no toma en cuenta algunas dimensiones de satisfacción laboral como lo son: El clima organizacional que se refiere al entorno que percibe el trabajador siendo un aspecto fundamental y las condiciones que trabajo que hacen referencia al bienestar del trabajador, la seguridad y la limpieza, la capacitación y las oportunidades de desarrollo que en

todo momento deben promoverse porque de lo contrario el organigrama será tradicional y no aseguraremos la innovación. Es indispensable invertir para brindar las condiciones requeridas en el presente siglo, lleno de cambios a nivel internacional y nacional.

La satisfacción laboral según González et al. (2011) ha sido analizada desde diferentes variantes científicas y metodológicas, disciplinas científicas tratando de definirla en diferentes estudios, conceptualizándola como un estado emocional placentero o positivo, como resultado de evaluar la percepción humana sobre su trabajo o experiencia laboral. Esta definición del autor se relaciona con la dimensión de satisfacción laboral “clima organizacional” del presente estudio porque esta dimensión se refiere al entorno que percibe el trabajador ya sea agradable o desfavorable y con la dimensión “grado de estrés” que se refiere a la cantidad de estrés al que puede someterse un trabajador manteniendo la calma, pues en la actualidad podemos apreciar que inclusive en los requisitos para captar nuevos trabajadores a nivel de las empresas consideran el “trabajo a presión” que se refiere al manejo adecuado del nivel de estrés que puede ocasionarse por el sinnúmero de tareas con límite de tiempo.

Según resultados de la presente investigación referente a la satisfacción laboral, la dimensión de satisfacción laboral “motivación” se encuentra en un estado medio – bajo en un 67%, en este sentido, se puede afirmar que si los empleados perciben sus esfuerzos a cambio de un reconocimiento tangible e intangible por su trabajo, se puede asumir el correspondiente estado emocional y satisfacción laboral, que se manifiesta en una actitud positiva al momento de realizar las tareas, por lo tanto será grato el estímulo recibido en compensación al esfuerzo desplegado en cumplimiento de lo asignado.

Sus responsabilidades y funciones, que a su vez se verán reflejadas en su desempeño y en los servicios que brinden a los usuarios de la organización, pues se espera que su estado emocional positivo producto del reconocimiento se traduzca en un mejor servicio a los clientes finales (Pedraza, 2020).

Bendezú (2019) realizó una investigación de carácter correlativo con una de las variables del presente estudio, concluyendo que la correlación fue significativa y logró un nivel de 0.892 que significa un nivel de correlación fuerte, lo cual no coincide con la presente investigación que en la prueba de correlación de Pearson

entre la satisfacción laboral y la productividad se obtuvo un nivel significación mayor a 0.05, lo que indica que las variables satisfacción laboral y productividad no están relacionadas.

Los resultados denotan que las dimensiones de satisfacción laboral. Grado de estrés, clima organizacional y condiciones de trabajo se encuentran en un nivel medio a bajo, lo cual guarda relación directa con la investigación de Mora y Mariscal (2019) que en sus resultados dimensiones de satisfacción laboral consideradas en un nivel bajo son las “condiciones de trabajo”, “condiciones de bienestar” y “remuneración”. Esta coincidencia nos ayuda a deducir que las empresas no pueden descuidar estos aspectos si pretenden lograr el éxito en las mismas.

La dimensión de productividad, “eficacia”, da un resultado de que un 13% de trabajadores si son productivos, y, por el contrario, el 87% de trabajadores se encuentran en un nivel medio – bajo de productividad. Mientras que la dimensión “eficiencia” transmite que un 80% de colaboradores están en un medio - bajo nivel de productividad, la cual es una cifra relevante en la que se debe incurrir en mejoras puesto que, según Franco et al. (2021) la productividad es la condición primordial para lograr el crecimiento económico y optimizar las condiciones de vida: se debe partir de una alta eficiencia y eficacia, que son una combinación óptima de recursos, porque eficiencia más eficacia es productividad. Aspectos que guardan relación con la calidad empresarial y deben asegurarse a todo nivel para alcanzar los logros deseados.

Por lo tanto, estos resultados son evidencia empírica para confirmar lo ya dicho en la literatura: Según Dávila et al. (2021) afirman que la satisfacción laboral está determinada por cuán positivamente se siente una persona sobre el lugar donde labora, el trabajo realizado, el alcance que puede tener y el compromiso; es decir, es la manifestación de felicidad en todos los elementos relacionados directa o indirectamente con la labor humana; requisito indispensable para alcanzar las metas personales y como consecuencia las de la empresa.

Sandoval et al. (2018) nos dice que la productividad de una empresa surge del uso efectivo y eficiente de sus materiales, energía, tierra, recursos clave, capital, trabajo, e información en la elaboración de servicios y bienes, aspectos que deben incluirse en las metas anuales propuestas para no descuidar ninguna arista que conlleve a mejores resultados. Asimismo, en el enfoque económico, Rojas et al.

(2018) afirman que la productividad incluye el uso tanto eficiente como eficaz de los recursos disponibles en el proceso de producción con el objetivo de maximizar la economía del potencial operativo de la empresa. Al comparar estas afirmaciones con los resultados de la presente investigación, se consideran ciertas y confiables, puesto que las dimensiones eficiencia y eficacia de la variable productividad, se encuentran en un nivel medio o bajo en su mayoría, por lo que da pie a inferir que la productividad no es la deseada por la estación de servicios, porque han incluido la serie de aspectos contemplados en la investigación, de no tenerse en cuenta, pueden seguir con los niveles bajos y por ende perjudicando su imagen.

La satisfacción laboral según Pedraza (2020) es un tema organizacional que tiende a reflejar el bienestar de los colaboradores referente a su trabajo; por tanto, implica la cantidad de emociones que experimentan los trabajadores sobre el puesto en el que se desempeñan, así como de las características generales y contextuales de la empresa que relaciona su compromiso y bienestar con la productividad laboral, aspectos señalados en los documentos de gestión y que deben asegurar; lo que menciona el autor es una contradicción a los resultados presentados según la Tabla 5 que hace alusión a la correlación de Pearson y denota que no existe una correlación entre la variable satisfacción laboral y productividad; ello está sustentado en un factor relevante como es la utilización de equipos tecnológicos como computadoras y P.O.S de pago.

Ortiz et al. (2020) en la investigación que elaboraron demostraron que existe una correlación estadística importante entre las variables clima organizacional y productividad laboral; en otras palabras, afirman que, cuando el nivel que percibe del clima organizacional es alto, el resultado de satisfacción laboral también se presenta en estas cantidades en cada dimensión, eso exige como se mencionó anteriormente que los empleadores deben asegurar cada aspecto para lograr mejores resultados. A pesar de que estos autores demostraron la existencia de correlación entre sus variables productividad y clima laboral, la presente investigación arrojó como resultados que no hay relación entre la productividad con la satisfacción laboral.

Asimismo para Kakeh & Mirzaei (2019) cuando mencionan que la productividad empresarial es un aspecto surgido en estos tiempos considerado súper importante tanto en los países independientemente sean desarrollados o subdesarrollados,

nos demuestran que son clave a todo nivel y que no se puede descuidar la variable expuesta, si se quiere llegar al éxito.

VI. CONCLUSIONES

1. Haciendo una revisión acerca del nivel de satisfacción laboral, los colaboradores están satisfechos en un nivel alto según la dimensión de seguridad en el trabajo, debido a que la empresa es formal y mantiene a todos laborando bajo un contrato de trabajo con duración de 1 año. Además, más de la mitad de trabajadores están en un nivel alto de satisfacción laboral referente a la comunicación gracias a que los colaboradores transmiten sus ideas a los supervisores o jefes. Sin embargo, existe una gran parte de trabajadores en un nivel bajo de satisfacción laboral según la dimensión de clima organizacional, puesto que la estación de servicios no realiza actividades de confraternidad para sus empleados.
2. Haciendo una revisión acerca del nivel de productividad, los colaboradores no están siendo productivos puesto que más de la mitad, según la dimensión de eficacia, los trabajadores tienen un nivel medio de productividad y una tercera parte tienen un nivel bajo de productividad, asimismo, referente a la dimensión eficiencia, los trabajadores tienen en su mayoría un nivel medio a bajo de productividad en la estación de servicios.
3. Respecto al tercer objetivo específico se observa que entre las variables satisfacción laboral y productividad no hay correlación puesto que, la significación bilateral de la variable satisfacción laboral y la variable productividad es mayor a 0.05, por lo tanto, en base a esta investigación se afirma que en esta empresa la satisfacción laboral y la productividad no tienen relación. Con lo cual se rechaza la hipótesis “existe relación entre la satisfacción laboral del empleado con la productividad” y se acepta la hipótesis nula.
4. El plan de mejora específico para la satisfacción laboral en la estación de servicios, comprenden incentivos económicos y no económicos, mejora de la comunicación en la relación empleador – trabajador, mejorar paulatinamente las instalaciones para facilitar la labor de los trabajadores, comunicación interna de 360°.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al administrador de la empresa, desarrollar un programa de incentivos dinerarios y no dinerarios según el rendimiento de los trabajadores tomando como punto de evaluación los resultados obtenidos, la finalidad es incrementar la satisfacción laboral en base a la motivación.
2. Al administrador de la empresa, elaborar un programa que consista en capacitar, tomando como base las exigencias del trabajo, a los empleados para incrementar los niveles de productividad.
3. Al gerente de la empresa, brindar las herramientas necesarias a su personal con la finalidad de que se forme profesionalmente, y así lograr que el colaborador sea más eficaz y eficiente, favoreciendo al cumplimiento de metas y a optimizar la producción.
4. Al gerente de la empresa, focalizar y ser más riguroso en los procedimientos de selección de personal para contratar personal calificado con conocimientos intermedios de ofimática para una mejor producción.

VIII. PROPUESTAS

Título:

Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios.

Presentación:

La propuesta se compone de un plan de mejora que contiene acciones dirigidas hacia los colaboradores de una estación de servicios de Chepén.

Conceptualización de la propuesta:

Para el desarrollo del presente plan de mejora; se está considerando los puntos críticos de la dimensión satisfacción laboral que ha arrojado el instrumento aplicado en la presente investigación, los cuales son: condiciones de trabajo, clima organizacional y grado de estrés.

Objetivo:

Elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicios en Chepén.

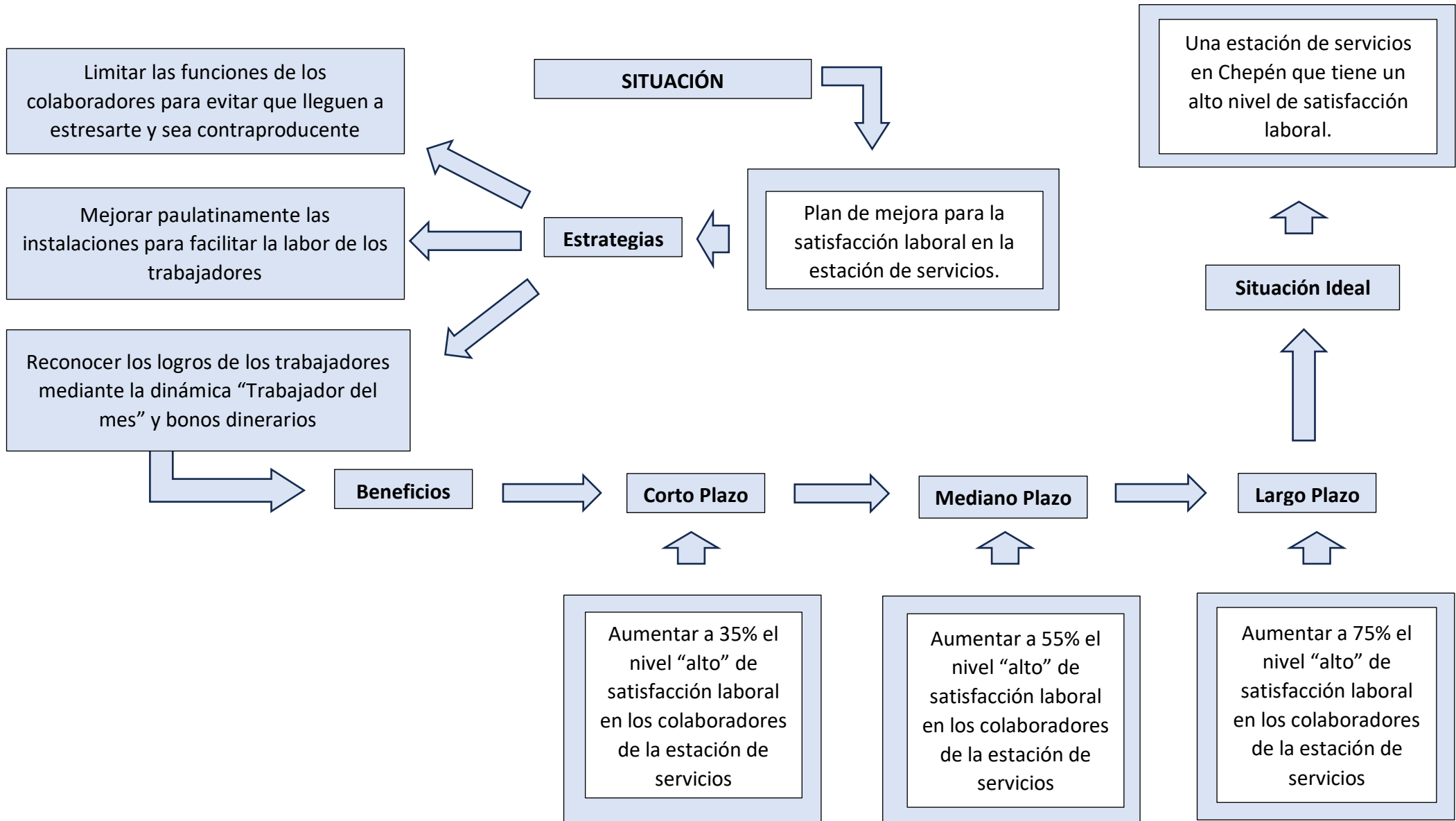
Justificación:

El presente plan de mejora se justifica por la necesidad de incrementar el nivel de satisfacción laboral en la estación de servicios ubicada en Chepén.

Fundamentos teóricos:

El clima organizacional en la actualidad está captando la atención en casi todas las corporaciones u organizaciones porque afecta a los procesos organizacionales y psicológicos como la toma de decisiones, la comunicación, el aprendizaje, la resolución de problemas, y la motivación, así como el impacto en la efectividad organizacional y la satisfacción de los miembros (Iglesias et al., 2020).

Se sabe que el estrés normal promueve reacciones positivas en los lugares de trabajo normales, pero cuando el estrés supera los límites, ya no es saludable para los empleados y su desempeño comienza a deteriorarse además, los cambios psicológicos se vuelven negativos (Larico et al., 2021).



REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Béjar, E., & Zuzunaga, J. (2023). Diagnóstico de las Mypes Manufactureras de la Región Arequipa - Perú. *Studies in Multidisciplinary Review*, 4(1), 14-24. <https://doi.org/DOI:10.55034/smrv4n1-002>
- Bendezú, K. (2019). Management of human talent and the job satisfaction of workers from a private educational. *Revista Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. <https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Boada, N. (2019). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES OPERATIVOS EN UNA PYME DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PERUANA EN 2018*. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c437d993-f226-4916-b7e3-3559fb7554f1>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 75-103. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Saturnina, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006&lng=es&tlng=es
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., & Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 8(1), 75-84. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021>

- Checa, E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. IC Editorial.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill. Retrieved 3 de Agosto de 2022.
- Davila, R., & Del Carmen, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Visión Gerencial*, 2, 219-222. <https://doi.org/DOI:10.53766/VIGEREN/2021.21.02.02>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-677. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Díaz, G., & Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas*, 22(1), 29-48. http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Díaz, N., Leal, M., & Urdaneta, A. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), 105-122. <https://doi.org/https://doi.org/10.17081/dege.10.1.2987>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Franco, J., Uribe, J., & Agudelo, S. (2021). Key Factors in Productivity Assessment: A Case Study. *Revista CEA*, 7(15). <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- González, F., López, T., & Sánchez, S. (2011). SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR CRÍTICO PARA LA CALIDAD. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(5),

- 1047-1068.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/1807/180722704005.pdf>
- Greenwood, V. (2021). *Investigative Research Methods*. Montclair State University, 1.
<https://www.montclair.edu/profilepages/media/429/user/cmst280sp2021syllabus.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernangómez, J., Martin, N., & Martin, V. (2007). El deleite de la eficiencia. *Universia Business Review*, 14, 56-67.
https://www.researchgate.net/publication/26485672_El_deleite_de_la_eficiencia
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189-1197.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601189&lng=es&tlng=en
- Jiménez, J., & Alvarado, R. (2018). Efecto de la productividad laboral y del capital humano en la pobreza regional en Ecuador. *Investigaciones Regionales – Journal of Regional Research*, 141-165. Retrieved 5 de Agosto de 2022, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6459717>
- Takeh, E., & Mirzaei, M. (2019). Identification of factors affecting on organizational agility and its impact. *JOURNAL OF MANAGEMENT AND ACCOUNTING STUDIES*, 7(2), 13-19.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24200/jmas.vol7iss02pp13-19>
- Labrague , L., & Alexis, J. (2021). Fear of COVID-19, psychological distress, work satisfaction and turnover intention among frontline nurses. *Journal of Nursing Management*, 29(3), 395-403.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jonm.13168>
- Larico, E., Machaca, D., Condori, L., & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

- Layder, D. (2018). *Investigative Research: Theory and Practice*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781526422392>
- Licandro, O., Do Paco, A., Yapor, E., & Correa, P. (2022). Relación entre motivación y satisfacción en voluntarios corporativos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 88-106. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.7>
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Tarapoto.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Creative Commons. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163566/metinvsocua_a2016_cap2-1.pdf
- Maldonado, L. (2019). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima*. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4464/TRABSU_FICIENCIA_MALDONADO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mariño, I. (2020). *Factores que inciden en la rotación de empleados con meos de 90 días en los restaurantes de McDonalds en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. Retrieved 4 de Agosto de 2022, from https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/123456789/532/1/MBA_UPAC_27905.pdf
- Mayo, J., Loredo, N., & Palacios, Á. (2006). Procedimiento para evaluar la eficacia organizacional. *Folletos Gerenciales*, 10(6), 41-53. <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=googlescholar&id=GALE|A174970483&v=2.1&it=r&sid=AONE&asid=6873de93>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revisiones temáticas*, 221. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>

- Obando, M. (2020). Training of human talent and productivity: A literary. *Revista ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193. www.revhipertension.com
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-9566-2880>
- Pedraza, N. (2020). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Human Capital in Performance in Higher Education Institutions. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología . *Revista Espacios*, 41, 57-75. <https://doi.org/DOI: 10.48082/espacios-a20v41n45p06>
- Quintero, J., Prieto, W., Barrios, F., & Leviller, L. (2018). Determinantes de la eficiencia técnica en las empresas colombiana. *Semestre Económico*, 11(22), 11-34. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/685>
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20). <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Randstad Workmonitor. (19 de Noviembre de 2021). *Randstad workmonitor segunda edición 2021*. <https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/randstad-workmonitor-2a-2021/>

- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sánchez, M. (2021). Impacto del trabajo a turnos sobre la salud y la satisfacción laboral de los trabajadores en España. *Revista Sociedade e Estado*, 36(1), 109-131. <https://doi.org/doi:10.1590/s0102-6992-202136010006>
- Sánchez, M., Hernández, J., Molina, H., & García, M. (2020). Colaboradores satisfechos - productividad empresarial. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 7(14), 4-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esat.v7i14.6034>
- Sandoval, S., Armijos, D., & González, K. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. *INNOVA Research Journal*, 167-175. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.760>
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). <https://doi.org/doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp>
- Supera World. (18 de Agosto de 2018). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
- Taherdoost, H. (2021). Data Collection Methods and Tools for Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 10(1), 10-38. <https://hal.science/hal-03741847/document>
- Toscano, F., & Zappalà, S. (2020). Social Isolation and Stress as Predictors of Productivity Perception and Remote Work Satisfaction during the COVID-19 Pandemic: The Role of Concern about the Virus in a Moderated Double Mediation. *Sustainability*. <https://doi.org/doi:10.3390/su12239804>
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 20-33. Retrieved 3 de Agosto de 2022, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265420471004>
- Yeren, Y. (2017). *SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA KLAUSS. S.A. LIMA – 2016.*

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/388/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/TIPO/DISEÑO	TÉCNICAS/INSTRUMENTO
Problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la estación de servicios?	Objetivo General Determinar la relación entre la satisfacción laboral del empleado con la productividad de una estación de servicios.	Existe relación entre la satisfacción laboral del empleado con la productividad.	V.I.: Satisfacción laboral	UNIDAD DE ANÁLISIS Colaboradores de la Estación de servicios	ENFOQUE Cuantitativo	Encuesta /Cuestionario
	Objetivos específicos 1. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una estación de servicios. 2. Diagnosticar el nivel de productividad de los empleados de una estación de servicios. 3. Establecer la relación entre la satisfacción laboral con la productividad del empleado. 4. Sugerir un plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios.		V.II.: Productividad	POBLACIÓN Colaboradores de la Estación de servicios (15). MUESTRA La muestra coincide con la población por ser finita y lo constituyen los 15 colaboradores.	TIPO Básica DISEÑO No experimental, correlacional, descriptivo	

Tabla 6. Matriz de consistencia

ANEXO 3

Instrumento de recolección de datos

1. Nombre del instrumento: Cuestionario tipo Likert

2. Autor original: Bch. Burga Ortega Gianfranco Raúl

3. Objetivos: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una estación de servicios, diagnosticar el nivel de productividad de los empleados de una estación de servicios.

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la estación de servicios de Chepén, se recalca que la encuesta será anónima.

La duración aproximada de esta encuesta será de 20 minutos.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta de su preferencia.

La valoración de cada opción es la siguiente:

- 1: Muy en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Muy de acuerdo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. ¿Trabajas bajo un contrato laboral?					
2. ¿Estás de acuerdo con la duración del contrato?					
3. ¿La infraestructura del área en la que labora es la adecuada?					
4. ¿El espacio físico del área en la que labora es el suficiente?					
5. ¿La estación de servicios se mantiene limpia y aseada?					
6. ¿Existen los implementos de seguridad necesarios en la estación de servicios?					
7. ¿Está capacitado para actuar ante cualquier eventualidad que conlleve algún desperfecto en la estación de servicios?					
8. ¿La empresa le brinda oportunidades para desarrollarse dentro de la misma?					
9. ¿Sostiene buena relación con su jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo?					
10. ¿Cuándo alguna situación le incomoda o le parece injusta, lo comunica a su jefe inmediato?					
11. ¿Le brindan soluciones para los problemas que informa?					
12. ¿Se le reconoce su labor en la empresa?					
13. ¿Sus compañeros le apoyan en el trabajo y le inspiran a mejorar?					
14. ¿Los objetivos de la empresa reflejan sus intereses?					
15. ¿La empresa realiza actividades de confraternidad para los empleados?					

16. Cuándo se enfrenta a situaciones de presión en la empresa, ¿sabe manejar el estrés?					
17. ¿Conoce sus obligaciones laborales?					
18. ¿Tienes claros los criterios de priorización de tareas en función de los objetivos del negocio?					

Tabla 8. Instrumento de recolección de datos

ANEXO 4

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,159	15	,200*	,904	15	,111
Productividad	,214	15	,064	,920	15	,192

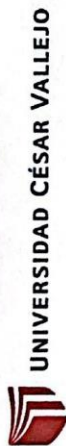
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el valor del Sig. de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk es mayor a 0,05 se puede concluir que los datos siguen una distribución normal y no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de normalidad, por lo que la prueba de correlación se hará con la Rho de Pearson.

ANEXO 5

VALIDACIÓN DE EXPERTOS



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN LABORAL	Seguridad en el trabajo	Estabilidad laboral	1. ¿Trabajas bajo un contrato laboral?	X		X		X		X		X				
		Estabilidad laboral	2. ¿Estás de acuerdo con la duración del contrato?	X		X		X		X		X				
	Condiciones de trabajo	Bienestar	3. ¿La infraestructura del área en la que labora es la adecuada?	X		X		X		X		X				
		Bienestar	4. ¿El espacio físico del área en la que labora es el suficiente?	X		X		X		X		X				
		Seguridad y limpieza	5. ¿La estación de servicios se mantiene limpia y aseada?	X		X		X		X		X				
		Seguridad y limpieza	6. ¿Existen los implementos	X		X		X		X		X				



	Eficiencia	Cumplimiento de objetivos	18. ¿Tienes claros los criterios de priorización de tareas en función de los objetivos del negocio?											
--	------------	---------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Grado y Nombre del Experto : Mg. Guevara Coronel, Geiner Ivan

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Burga Ortega Gianfranco Raúl

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: El cuestionario se encuentra apto para el recojo de datos

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio de 2023

 DNI 46627249 Mg. Guevara Coronel, Geiner Ivan	 HUELLA N° de registro Sunedu: 0493-2020-UCV
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS Y TÍTULOS**

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GUEVARA CORONEL
Nombres	GEINER IVAN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46627249

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA
Fecha de Expedición	21/01/21
Resolución/Acta	0493-2020-JCV
Diploma	052-100564
Fecha Matricula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001338794

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 21/06/2023 09:43:41-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GUEVARA CORONEL, GEINER IVAN DNI 46627249	MAESTRO EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 01/02/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
GUEVARA CORONEL, GEINER IVAN DNI 46627249	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 26/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
GUEVARA CORONEL, GEINER IVAN DNI 46627249	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 12/09/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMs	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
SATISFACCIÓN LABORAL	Seguridad en el trabajo	Estabilidad laboral	1. ¿Trabajas bajo un contrato laboral?	x		x		x		x					
			2. ¿Estás de acuerdo con la duración del contrato?	x		x		x		x					
	Condiciones de trabajo	Bienestar	3. ¿La infraestructura del área en la que labora es la adecuada?	x		x		x		x					
			4. ¿El espacio físico del área en la que labora es el suficiente?	x		x		x		x					
		Seguridad y limpieza	5. ¿La estación de servicios se mantiene limpia y aseada?	x		x		x		x					
			6. ¿Existen los implementos	x		x		x		x					



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISTA:

Br.: Burga Ortega Gianfranco Raúl

4. DECISIÓN:




Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: El cuestionario se encuentra apto para el recojo de datos

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio de 2023

  <hr/> <p>DNI 72966644 Mg. Edwin Vargas Infante</p>	 <hr/> <p>HUELLA DEL EVALUADOR N° de registro Sunedu: 006/2021-GYT</p>
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS Y TÍTULOS**

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VARGAS INFANTE**
Nombres **EDWIN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **72966644**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**
Rector **CARLOS MIGUEL GARATEA GRAU**
Secretario General **ROBERTO CARLOS REYNOSO PEÑAHERRERA**
Decano **ANIBAL EDUARDO ISMODES CASCON**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**
Fecha de Expedición **14/04/21**
Resolución/Acta **006/2021-GYT**
Diploma **124772**
Fecha Matrícula **24/06/2019**
Fecha Egreso **19/06/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
23 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001341917

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 23/06/2023 17:04:19-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VARGAS INFANTE, EDWIN DNI 72966644	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 14/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 24/06/2019 Fecha egreso: 19/06/2020	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
VARGAS INFANTE, EDWIN DNI 72966644	LICENCIADO EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 06/05/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
VARGAS INFANTE, EDWIN DNI 72966644	BACHILLER EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA							
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
SATISFACCIÓN LABORAL	Seguridad en el trabajo	Estabilidad laboral	1. ¿Trabajas bajo un contrato laboral?	x		x		x		x							
		Estabilidad laboral	2. ¿Estás de acuerdo con la duración del contrato?	x		x											
	Condiciones de trabajo	Bienestar	3. ¿La infraestructura del área en la que labora es la adecuada?	x		x					x						
		Bienestar	4. ¿El espacio físico del área en la que labora es el suficiente?	x		x					x						
		Seguridad y limpieza	5. ¿La estación de servicios se mantiene limpia y aseada?			x						x					
			6. ¿Existen los implementos			x						x					



	Eficiencia	Cumplimiento de objetivos	18. ¿Tienes claros los criterios de priorización de tareas en función de los objetivos del negocio?	x	x	x	x	x	

Grado y Nombre del Experto : Mg. Muñoz Diaz, Miguel

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chapén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Burga Ortega Gianfranco Raúl

4. DECISIÓN:

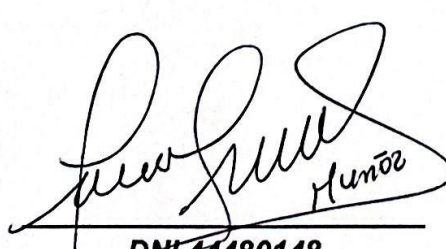

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: El cuestionario se encuentra apto para el recojo de datos

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de junio de 2023

 <hr/> <p>DNI 44480148 Mg. Muñoz Díaz, Miguel</p>	 <hr/> <p>HUELLA N° de registro Sunedu: 0493-2020-UCV</p>
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MUÑOZ DIAZ
Nombres	MIGUEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44480148

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA
Fecha de Expedición	21/01/21
Resolución/Acta	0493-2020-UCV
Diploma	052-100566
Fecha Matrícula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001339356

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 21/06/2023 15:12:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MUÑOZ DIAZ, MIGUEL DNI 44480148	MAESTRO EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 01/02/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
MUÑOZ DIAZ, MIGUEL DNI 44480148	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 14/03/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MUÑOZ DIAZ, MIGUEL DNI 44480148	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 05/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

ANEXO 6

GRUPO VISTA ALEGRE SAC
RUC: 20561111741



CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN TITULADA “La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén”

Chepén, 6 de junio del 2023

Gianfranco Raúl Burga Ortega

Cordial saludo.

Por este medio, Edwin Vargas Infante, me complace notificarle la aceptación de la investigación “La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén” a llevarse a cabo por Gianfranco Raúl Burga Ortega identificado con DNI N° 70273602, a partir del mes de junio del año 2023 hasta el mes de agosto del año 2023.

Como se indicó en la presentación de la investigación, Gianfranco Raúl Burga Ortega estará a cargo de la aplicación de los instrumentos de investigación en nuestra empresa. Por su lado, GRUPO VISTA ALEGRE SAC será responsable de brindar las facilidades y apoyo al investigador para lo que requiera conveniente.

Estamos seguros de que la culminación de esta investigación se llevará a cabo bajo las condiciones y características estipuladas en líneas anteriores.

Atentamente,

GRUPO VISTA ALEGRE S.A.C.



Mgtr. Edwin Vargas Infante
TITULAR GERENTE



ANEXO 7



Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén

Investigador: Burga Ortega, Gianfranco Raúl

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la satisfacción laboral del empleado con la productividad de una estación de servicios. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Grupo Vista Alegre SAC.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la estación de servicios.



Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La satisfacción laboral y la productividad de una estación de servicios, Chepén”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la estación de servicios de la institución Grupo Vista Alegre SAC. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Gianfranco Raúl Burga Ortega, email: gburgao@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Hugo Huiman Tarillo, email: htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Edwin Vargas Infante

Fecha y hora: 03/06/2023 a las 16 horas con 20 minutos.



GRUPO VISTA ALEGRE S.A.C.

Mgr. Edwin Vargas Infante
TITULAR GERENTE

ANEXO 8

Título:

Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios.

Presentación:

La propuesta se compone de un plan de mejora que contiene acciones dirigidas hacia los colaboradores de una estación de servicios de Chepén.

Conceptualización de la propuesta:

Para el desarrollo del presente plan de mejora; se está considerando los puntos críticos de la dimensión satisfacción laboral que ha arrojado el instrumento aplicado en la presente investigación, los cuales son: condiciones de trabajo, clima organizacional y grado de estrés.

Objetivo:

Elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la estación de servicios en Chepén.

Justificación:

El presente plan de mejora se justifica por la necesidad de incrementar el nivel de satisfacción laboral en la estación de servicios ubicada en Chepén.

Fundamentos teóricos:

El clima organizacional en la actualidad está captando la atención en casi todas las corporaciones u organizaciones porque afecta a los procesos organizacionales y psicológicos como la toma de decisiones, la comunicación, el aprendizaje, la resolución de problemas, y la motivación, así como el impacto en la efectividad organizacional y la satisfacción de los miembros (Iglesias et al., 2020).

Se sabe que el estrés normal promueve reacciones positivas en los lugares de trabajo normales, pero cuando el estrés supera los límites, ya no es saludable para los empleados y su desempeño comienza a deteriorarse, además, los cambios psicológicos se vuelven negativos (Larico et al., 2021).

Presentación corporativa:

Línea de negocio:

La empresa es una organización orientada a servir y satisfacer las necesidades de los miles de clientes que atendemos día a día en nuestras estaciones de servicio.

Misión:

Somos un grupo empresarial eficiente y socialmente responsable, especializado en el rubro de hidrocarburos y enfocados en brindar productos de calidad y excelencia en servicios, con el fin de generar valor y marcar la diferencia.

Visión:

Somos un grupo empresarial eficiente y socialmente responsable, especializado en el rubro de hidrocarburos y enfocados en brindar productos de calidad y excelencia en servicios, con el fin de generar valor y marcar la diferencia.

Valores:

Dedicación, integridad, disciplina, pasión, responsabilidad, honestidad, trabajo en equipo.

Diagnóstico estratégico:

A continuación, se presenta un diagnóstico estratégico sobre la satisfacción laboral en la estación de servicios en Chepén.

Respecto a la dimensión de grado de estrés:

Los resultados mostraron que la situación de la dimensión grado de estrés presenta un nivel bajo en un 27% de acuerdo a la cantidad de trabajadores y un nivel medio del 47%. Tan solo hay un 27% de colaboradores que están en un nivel alto respecto al manejo del grado de estrés.

Respecto a la dimensión de condiciones de trabajo:

Los resultados mostraron que la situación de la dimensión grado de estrés presenta un nivel bajo en un 20% de acuerdo a la cantidad de trabajadores y un nivel medio del 73%. Tan solo hay un 7% de colaboradores que están en un nivel alto respecto a las condiciones de trabajo.

Respecto a la dimensión de clima organizacional:

Los resultados mostraron que la situación de la dimensión grado de estrés presenta un nivel bajo en un 80% de acuerdo a la cantidad de trabajadores y un nivel medio del 20%. Sorprendentemente hay un 0% de colaboradores que están en un nivel alto respecto al clima organizacional.

Estrategias:

Frente a la dimensión de grado de estrés:

Frente al grado de estrés, para evitar cargar a los trabajadores con funciones que corresponden a otras áreas o a otros trabajadores, se propone presentar y elaborar

un manual de funciones del trabajador que contenga cada una de las funciones que deben realizar de acuerdo al puesto de trabajo.

Frente a la dimensión de condiciones de trabajo:

Para mejorar las condiciones de trabajo en la estación de servicios se propone comprar computadoras nuevas para cada isla de atención, así los trabajadores pueden emitir los comprobantes necesarios y agilizar las operaciones; además implementar las islas de atención con nuevos estantes, exhibidores, P.O.S. con la finalidad de que los trabajadores estén más cómodos con las herramientas brindadas.

Frente a la dimensión de clima organizacional:

Para mejorar el clima organizacional en la estación de servicios se propone elegir a un trabajador del mes por cada mes del año y colocarlos en un lugar visible con la finalidad de enorgullecer a los ganadores y crear una competencia sana entre empleados. Asimismo, a los elegidos darles un bono de productividad en efectivo para que así perciban un ambiente cálido y grato.

Objetivos desglosados a corto, mediano y largo plazo:

Corto plazo:

Aumentar a 35% el nivel “alto” de satisfacción laboral en los colaboradores de la estación de servicios, incidiendo mayormente en las tres dimensiones más críticas que son: grado de estrés, condiciones de trabajo y clima organizacional para incrementar el 20% que se tiene actualmente, representando con la mejora 5 trabajadores satisfechos de 15 en total.

Mediano plazo:

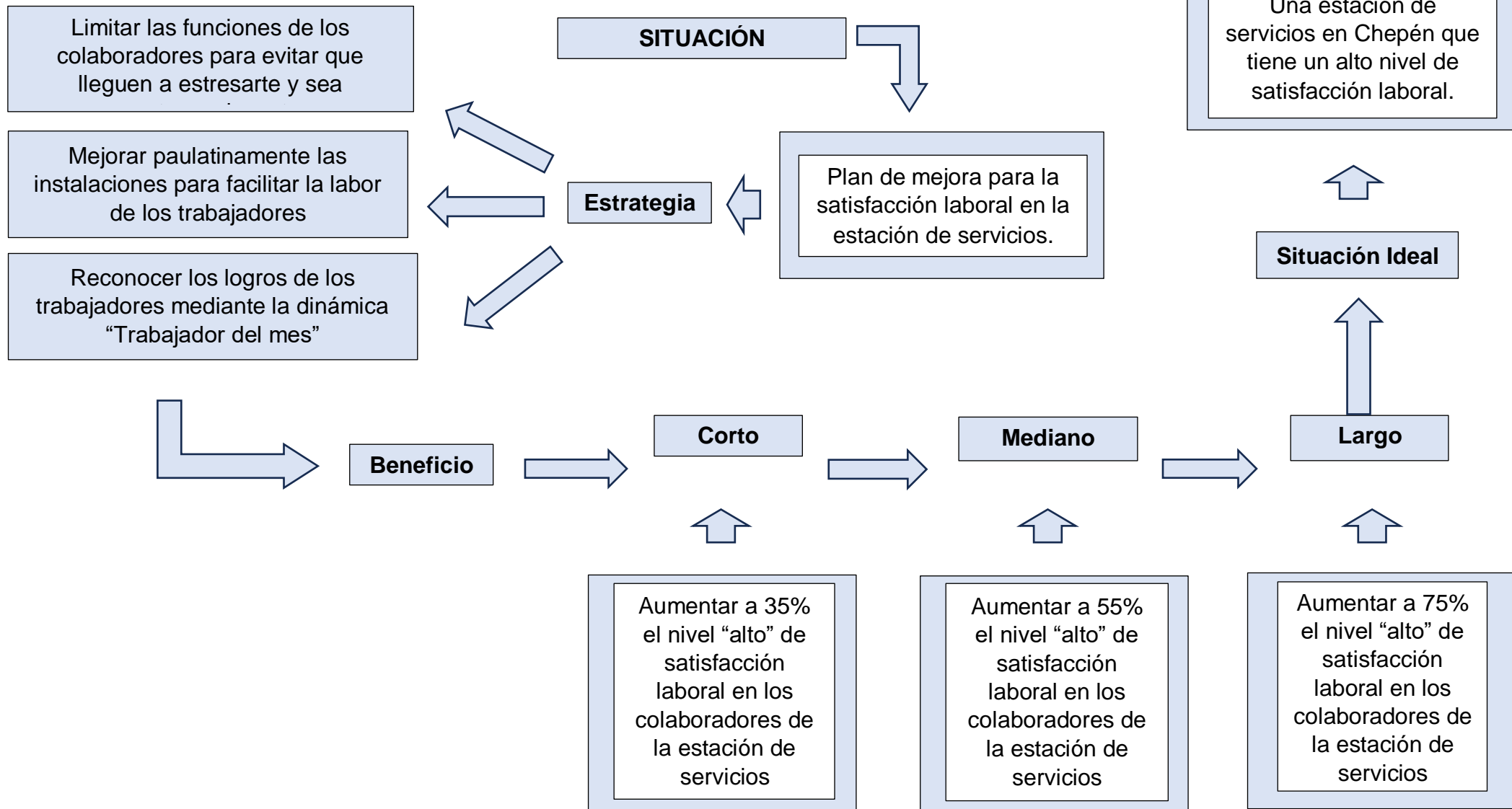
Aumentar a 55% el nivel “alto” de satisfacción laboral en los colaboradores de la estación de servicios, incidiendo mayormente en las tres dimensiones más críticas que son: grado de estrés, condiciones de trabajo y clima organizacional para incrementar el 20% que se tiene actualmente, representando con la mejora 8 trabajadores satisfechos de 15 en total.

Largo plazo:

Aumentar a 75% el nivel “alto” de satisfacción laboral en los colaboradores de la estación de servicios, incidiendo mayormente en las tres dimensiones más críticas que son: grado de estrés, condiciones de trabajo y clima organizacional para

incrementar el 20% que se tiene actualmente, representando con la mejora 11 trabajadores satisfechos de 15 en total.

Diseño de la propuesta:



Evaluación de la propuesta:

La presente propuesta se da por la situación preocupante que los datos estadísticos han arrojado. Asimismo, la misma tiene por mejorar la satisfacción laboral de la estación de servicios en Chepén. Para que el plan de mejora pueda ser ejecutada debidamente se hace necesaria la contratación de personal a cargo de llevarla a cabo y de llevar un control semanal, conocimiento para poder lograr la meta a corto, mediano y largo plazo, en ese sentido, se procede a detallar el presupuesto y cronograma pertinente.

Presupuesto:

Dimensión	Estrategia	Ítem	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Grado de estrés	Limitar las funciones de los colaboradores para evitar que lleguen a estresarte y sea contraproducente	Elaborar un manual de funciones del trabajador	1	100.00	100.00
Condiciones de trabajo	Mejorar paulatinamente las instalaciones para facilitar la labor de los trabajadores.	Actualización de computadoras	3	2000.00	6000.00
		Mejora de isla de atención	3	1000.00	3000.00
Motivación	Reconocer los logros de los trabajadores mediante la dinámica “trabajador del mes”.	Cuadros	12	30.00	360.00
		Bonificación dineraria	12	200.00	2400.00
				TOTAL	11860.00

Cronograma de la ejecución:

Dimensión	Estrategia	Ítem	Mes 1-2	Mes 3-4	Mes 5-6	Mes 7-8	Mes 9-10	Mes 11-12
Grado de estrés	Limitar las funciones de los colaboradores para evitar que lleguen a estresarte y sea contraproducente.	Elaborar un manual de funciones del trabajador						
Condiciones de trabajo	Mejorar paulatinamente las instalaciones para facilitar la labor de los trabajadores.	Actualización de computadoras						
		Mejora de isla de atención						
Motivación	Reconocer los logros de los trabajadores mediante la dinámica "trabajador del mes".	Cuadros						
		Bonificación dineraria						

ANEXO 9

VALIDACIÓN DE PROPUESTA



VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS.

Yo, **Edwin Vargas Infante**, identificado con DNI N° **72966644**, con Grado Académico de **Maestro en Administración estratégica de empresas** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 006/2021-GYT:

Hago constar que he leído y revisado el **Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Título, presentación, conceptualización de la propuesta, objetivo, justificación, fundamentos teóricos, presentación corporativa, diagnóstico estratégico, estrategias, diseño de la propuesta, evaluación de la propuesta, presupuesto, cronograma de ejecución.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		

4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
92%	97%	96%	95%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Luego de analizar la propuesta procedo a validarla.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 10 de Julio del 2022.

Mg. Vargas Infante, Edwin
Centro de labores:

Código de registro de Sunedu: 006/2021-GYT
Cargo: Gerente



DNI 72966644
Mg. Edwin Vargas Infante

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS.**

Yo, **Miguel Muñoz Díaz**, identificado con DNI N° **44480148**, con Grado Académico de **Maestro en Psicología Educativa** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0493-2020-UCV:

Hago constar que he leído y revisado el **Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Título, presentación, conceptualización de la propuesta, objetivo, justificación, fundamentos teóricos, presentación corporativa, diagnóstico estratégico, estrategias, diseño de la propuesta, evaluación de la propuesta, presupuesto, cronograma de ejecución.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		

4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
95%	93%	97%	95%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Luego de analizar la propuesta procedo a validarla.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 10 de Julio del 2022.

Mg. Muñoz Diaz, Miguel
Centro de labores:

Código de registro de Sunedu: 0493-2020-UCV
Cargo: Docente



DNI-44480148
Mg. Muñoz Diaz, Miguel

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS.**

Yo, **Geiner Ivan Guevara Coronel**, identificado con DNI N° **46627249**, con Grado Académico de **Maestro en Psicología Educativa** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0493-2020-UCV:

Hago constar que he leído y revisado el **Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Título, presentación, conceptualización de la propuesta, objetivo, justificación, fundamentos teóricos, presentación corporativa, diagnóstico estratégico, estrategias, diseño de la propuesta, evaluación de la propuesta, presupuesto, cronograma de ejecución.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		

4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan de mejora para la satisfacción laboral en la estación de servicios.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	94%	96%	96%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:


Luego de analizar la propuesta procedo a validarla.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 10 de Julio del 2022.

Mg. Guevara Coronel, Geiner Ivan
Centro de labores:

Código de registro de Sunedu: 0493-2020-UCV
Cargo: Docente



DNI 46627249
Mg. Guevara Coronel, Geiner Ivan