



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO**

**Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores  
administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión del Talento Humano

**AUTOR:**

Br. Paul Juan Nieto Peche (ORCID: 0000-0003-1755-2875)

**ASESOR:**

Mg. Eduardo Amorós Rodríguez (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

Chiclayo – Perú

2020

## **Dedicatoria**

A Dios por darme salud y poder realizar mis objetivos planteados.

A mis padres Neri y Linda Luz; por haberme apoyado y formado una gran persona con valores y ética.

A mi esposa María; por su constante apoyo, comprensión, y sobre todo por brindarme su amor.

A mis Hijos Abraham y Neri, por ser los que me inspiran a hacer las cosas que hago y por estar siempre con esas sonrisas que es mi alegría.

**Paul Juan**

## **Agradecimiento**

A Dios; por permitirme terminar con éxito la maestría en gestión del Talento Humano y la presente investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo; por darme la oportunidad de haber trabajado 11 años en esta casa de estudios y permitirme continuar con mi formación profesional.

A la Municipalidad Distrital de Pacora y sus colaboradores; por haberme apoyado y permitido terminar la presente investigación.

Al Mg. Eduardo Amorós Rodríguez; por su orientación en el desarrollo de la presente tesis.

**Paul Juan**

## Página del Jurado



### DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: Nieto Peche Paul Juan

Para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión del Talento Humano, ha sustentado la tesis titulada:

**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA.**

Fecha: 24 de enero del 2020

Hora: 5.00 pm

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Bardales Román Edilberto

Firma: .....

**SECRETARIO:** MBA. Mendoza Banda Tania Yasely

Firma: .....

**VOCAL** : Mg. Amorós Rodríguez Eduardo

Firma: .....

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por Unanimidad* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....  
.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo; Paul Juan Nieto Peche; estudiante del programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Posgrado Filial Chiclayo; identificado con DNI N° 41609105; con la tesis titulada "Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora".

Por lo tanto, declaro bajo juramento:

- 1- La presente investigación es de mi autoría.
- 2- Se ha respetado todas las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes analizadas. Por lo que la presente tesis no ha sido plagiada.
- 3- La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros.
- 4- Los datos presentados en los resultados de esta investigación son reales; no han sido falsificados, ni adulterados, ni copiados.

De identificarse la falta de fraude, plagio, información sin citar a los autores, auto plagio (exhibir como nuevo trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería o falsificación (presentar falsamente las ideas de otras personas), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 24 enero del 2020.



CPC. Paul Juan Nieto Peche

DNI N° 41609105

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>15</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
2.2 Operacionalización de las variables. ....	16
2.3 Población y muestra .....	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	18
2.5 Procedimiento.....	20
2.6 Método de análisis de datos.....	21
2.7 Aspectos éticos .....	21
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>22</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>VII. PROPUESTA .....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>53</b>
Matriz de consistencia y operacionalización de un proyecto de investigación científica.....	53
Instrumento de medición de la variable.....	56
Validación del instrumento.....	60
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	80
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	81
Acta de aprobación de originalidad de la tesis .....	82
Reporte Turnitin .....	83
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	84

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables	17
<b>Tabla 2</b> Ubicación de la población por cargo	18
<b>Tabla 3</b> Expertos para la validación de instrumentos	19
<b>Tabla 4</b> Registro de fiabilidad de las variables	20
<b>Tabla 5</b> Correlación entre la satisfacción laboral versus la productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora	22
<b>Tabla 6</b> Distribución muestral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora	23
<b>Tabla 7</b> Distribución muestral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora	25
<b>Tabla 8</b> Dimensión de la variable satisfacción laboral (Condiciones físicas)	26
<b>Tabla 9</b> Dimensión de la variable satisfacción laboral (Beneficios laborales).	28
<b>Tabla 10</b> Dimensión de la variable satisfacción laboral (Políticas administrativas).	29
<b>Tabla 11</b> Dimensión de la variable satisfacción laboral (Desarrollo personal).	31
<b>Tabla 12</b> Dimensión de la variable satisfacción laboral (Desempeño de tareas).	32
<b>Tabla 13</b> Dimensión de la variable productividad (Eficacia personal).	34

## Índice de figuras

Figura 1. Satisfacción laboral	23
Figura 2. Productividad laboral.	25
Figura 3. Dimensión de la variable satisfacción laboral (Condiciones físicas).	27
Figura 4. Dimensión de la variable satisfacción laboral (Beneficios laborales).	28
Figura 5. Dimensión de la variable satisfacción laboral (Políticas administrativas).	30
Figura 6. Dimensión de la variable satisfacción laboral (Desarrollo personal).	31
Figura 7. Dimensión de la variable satisfacción laboral (Desempeño de tareas).	33
Figura 8. Dimensión de la variable productividad (Eficacia personal).	34
Figura 9. Dimensión de la variable productividad (Eficiencia personal).	36
Figura 10. Dimensión de la variable productividad (Efectividad).	37

## RESUMEN

El presente estudio titulado “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora”. Tuvo como objetivo “determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora”. El tipo de investigación fue cuantitativa y el diseño no experimental, con una muestra de 34 trabajadores. Para ello se aplicó dos tipos de encuesta como instrumentos de recolección de datos; con respuestas basadas en la escala de Likert. Se obtuvo como resultado que el 50% de los colaboradores tienden a estar de acuerdo con el nivel de satisfacción laboral de la Municipalidad, el 29,4% se encuentran indiferentes; es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14,7% totalmente de acuerdo y el 5,9% en desacuerdo, por otra parte, el 61,8% de los colaboradores estando de acuerdo con el nivel de productividad laboral de la Municipalidad, el 20,6% se encuentra totalmente de acuerdo, el 11,8% indiferentes y el 5,9% en desacuerdo. Se concluyó que, deben desarrollar estrategias para revertir los porcentajes de indiferentes, ya que, esto puede llegar a influir de manera preocupante en los colaboradores; además así evitar que a futuro se conviertan en datos preocupantes de niveles en desacuerdo. Finalmente se recomienda realizar capacitaciones constantes en temas relativos a la actividad que desempeña el servidor público; brindándose así la oportunidad de su desarrollo personal y profesional; permitiendo así realizar con eficacia, eficiencia y efectividad las tareas asignadas.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, productividad, trabajadores.



## **ABSTRACT**

The present study entitled "Influence of Labor Satisfaction on the Productivity of the Administrative collaborators of the District Municipality of Pacora in the year 2019". It aimed to "determine the influence of Labor Satisfaction on the Productivity of the administrative collaborators of the District Municipality of Pacora in the year 2019". The type of research was quantitative and the design was not experimental, with a sample of 34 workers. For this, two types of survey were applied as data collection instruments; with answers based on the Likert scale. It was obtained as a result that 50% of the employees obtained an agreement with the level of Job Satisfaction of the Municipality, 29.4% were indifferent; that is to say neither agree nor disagree, 14.7% totally agree and 5.9% disagree, on the other hand, 61.8% of the employees who agree with the level of Labor Productivity of the Municipality, 20.6% totally agree, 11.8% indifferent and 5.9% disagree. It was concluded that, they must develop strategies to reverse the indifferent percentages and that this can have a worrying influence on the collaborators; In addition, I will prevent a future from becoming worrying data of disagreeing levels. Finally, it is recommended to carry out constant training on topics related to the activity performed by the public servant; thus, providing the opportunity for personal and professional development; This is how we perform the assigned tasks effectively, efficiently and effectively.

**Keywords:** Job satisfaction, productivity, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

En el actual contexto empresarial, las entidades públicas y privadas tienen el compromiso de ser globales, competitivas y demandar de una correcta gestión de intangibles, los cuales son herramientas fundamentales en la gestión organizativa, puesto a que el capital humano es el más necesario y primordial para el desarrollo de la empresa. Por eso se dice que este se vuelve más vulnerable ante cualquier cambio en la gestión del recurso humano y los que tiene altos niveles de capacidad y habilidades informáticos deberán maximizarse para existir y permanecer en el mercado laboral moderno. Es un tema que va de la mano, ya que la cabeza de equipo debe satisfacer, preocuparse y dar un seguimiento al capital humano, porque de ellos va a depender la efectividad de su operación (Montoya y Boyero, 2016).

Según la encuesta de GALLUP publicado por Cepymenews (2018) a nivel mundial; indica que el 85 % de las personas que laborar no siente un compromiso, identificación, ni satisfecho dentro de una organización, en efecto, esto repercute negativamente, ya que, su nivel de respuesta a las labores establecidas no será productivo ni de crecimiento para la empresa.

Así mismo, en el territorio peruano existe un latente problema sobre la satisfacción de los trabajadores; siendo una de las principales causas no sentirse feliz en su trabajo; por motivos de no estar en un trabajo desafiante, clima laboral con niveles bajos, los jefes no se comprometen con el liderazgo, bajas remuneraciones, no retribuyen sus logros y sin posibilidades de ascensos. Una investigación publicada por Trabajando.com (2016) elaboro una infografía con los resultados de la encuesta de satisfacción laboral, la cual indica que el 76% de los peruanos no es feliz en su trabajo, relacionado significativamente por bajos niveles de clima laboral, los jefes no están comprometidos con el liderazgo, bajos sueldos percibidos, la no retribución de los logros, las ideas no son valoradas y falta de posibilidades de ascensos.

Las entidades de la localidad son las cabezas del vecindario, y son los encargados de trabajar para la correcta distribución de los servicios de primera necesidad, que permiten el desarrollo sostenible, armonía y circunscripción (Ley N° 27972, 2003).

Según la ley del código de ética de la formación del ente público N°27815; un empleado estatal es un trabajador que brinda sus servicios de expertos en la administración pública, en cualquier nivel jerárquico que le sea indicado y todas las actividades que realice deberán ser a nombre del Estado (Ley N° 27815, 2002). Así mismo, se este debe actual con todos los principios necesarios que demanda el puesto, como, por ejemplo, transparencia, lealtad al derecho, responsabilidad, veracidad, justicia, discreción, eficiencia, entre otros. Estos principios y deberes podrán lograrse o cumplirse siempre y cuando el capital humano tenga niveles altos de satisfacción laboral que repercutirá en un nivel adecuado de productividad.

La baja productividad en las entidades públicas se da por la insatisfacción en el trabajo por parte del servidor público (Chiang y San Martín, 2015); porque no les ofrecen los mismos beneficios, no satisfacen sus necesidades lo que conlleva que no tengan los niveles suficientes para desarrollar sus actividades diarias.

En el contenido de la investigación; particularmente en la Municipio Distrital de Pacora se ha podido evidenciar que todo el recurso humano no se siente motivado, ni satisfecho en el trabajo – problema latente- porque no existe una buena relación entre los directivos o jefaturas y trabajadores de cada área, además de tener muchas dificultades para el desarrollo de su labor. Y no sólo eso, sino que también, no se les capacita, no se les ayuda a desarrollar sus habilidades para así poder tener una correcta y potencial gestión en cada trabajador. Teniendo graves consecuencias en la productividad y efectividad.

El personal se torna resentido con la institución, significando un escaso compromiso; porque no se valora su trabajo. Respecto al reto del trabajo; muchos colaboradores no cumplen con sus funciones establecidas, por ende, esto significa que no están cumpliendo con las metas propuestas por parte de la Municipalidad. Las remuneraciones no son justas; ya que una gran cantidad de trabajadores que no tienen un sueldo prudente para la actividad que realiza, ni mucho menos tienen buenos beneficios.

En cuanto a las condiciones de trabajo no cuentan con el espacio y ambiente adecuado para poder realizar con normalidad sus funciones.

La Municipalidad no ha realizado acciones de capacitación al personal, de evaluación de desempeño del trabajador o de medición de satisfacción laboral. Por tal razón el propósito de la investigación es determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019.

En seguida; se presenta algunas referencias de estudios científicos que tienen importancia con las variables de investigación; por ser un aporte significativo a la presente investigación. Siendo analizada desde un nivel internacional, nacional y local.

Montoya y Beiiio (2017), en su estudio, realizado en la ciudad de Chillán-Chile, tuvo como propósito “determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile” (p.5); la cual, está bajo el diseño correlacional, de corte transversal, trabajando con un tamaño muestral de 166 funcionarios de una universidad, docentes y administrativos. Se trabajó con el Cuestionario sociodemográfico y laboral. Los hallazgos recuperados señalan que el 95% de los maestros y un 90,6% de los administrativos se sienten satisfechos en el lugar en donde laboran, por otra parte, el 80% de los maestros y el 72,7% del área administrativa percibe un alto nivel de ambiente cordial en donde laboran. Finalmente se concluye que las variables de estudio en la institución pública son armoniosas porque logran cumplir los objetivos planteados, ya que los maestros y personal administrativo se encuentran satisfechos, porque perciben un cálido clima, independiente de las peculiaridades sociodemográficas y laborales.

Calderón (2016), en su estudio, realizado en la ciudad de Huehuetenango-Guatemala, el propósito fue “determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango” (p. 5); la cual, está bajo el diseño no experimental de tipo descriptivo, cuyo tamaño muestral fue de 40 colaboradores del área administrativa. Se evaluó mediante un cuestionario de satisfacción a los colaboradores. Los hallazgos recuperados reflejan que la mayoría de los colaboradores muestran un 40% totalmente satisfecho en el trabajo y el 60% de los encuestados tuvieron un nivel insatisfactorio en la satisfacción laboral. Llegándose a la siguiente conclusión que los trabajadores administrativos totalmente satisfechos con su labor y el factor que más influyó es la identificación del trabajador por la empresa.

Zapata (2018), su investigación, realizada en la ciudad de Trujillo, la cual tuvo como fin; “determinar la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto” (p.31). Se aplicó el diseño no experimental, transeccional, de tipo correlacional. Para la cual, se aplicó dos encuestas a los 54 trabajadores sobre las variables en estudio. Sus resultados arrojaron que mediante las capacitaciones el personal se ubica en 72.2% con un nivel alto a muy alto de productividad, lo que promueve la superación académica, capacitación personal, los cuales son aplicados en relación al trabajo, en referencia a la satisfacción laboral, la dimensión que más influyen son las políticas administrativas en un 59,3 % las cuales se consideran un nivel alto a muy alto. Finalmente, se concluye que existe una relación continua entre las dos variables de estudio, lo que demuestra relación directa entre las compensaciones laborales, políticas administrativas, condiciones físicas, el desempeño del trabajo en la productividad de los colaboradores.

Lomas (2017), su estudio, realizada en la ciudad de Tarapoto, tuvo como fin “determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires” (p.38); la cual, se trabajó con el tipo descriptivo-correlacional; bajo el diseño no experimental, cuyo tamaño muestral fue de 70 colaborador, a los cuales se le aplicó dos cuestionarios sobre las variables de estudio. Entre sus resultados encontrados satisfacción laboral influye en la productividad con un 89%. El nivel de Productividad es medio con un 39%; ya que a veces el personal manifiesta disponibilidad para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo. Finalmente, concluyó que, sobre la relación directa entre las dos variables de estudio; así mismo el personal solo está dispuesto a trabajar horas extras ocasionalmente.

Cruzado (2017), en su investigación, realizada en la ciudad de Mancos – Perú, tuvo como objetivo “determinar la coherencia entre la administración del tiempo y la productividad laboral en el Ayuntamiento Distrital de Mancos” (p.43); lo cual, está bajo el diseño no experimental de tipo descriptiva, trabajado con 45 empleados de la institución como muestra. De acuerdo a los resultados recuperados indican que actualmente está en un nivel regular de 66.67%, es decir con unas deficiencias que necesitan ser mejoradas. Este resultado da a conocer la siguiente conclusión, que las deficiencias que deben ser corregidas

inmediatamente, ya que, los trabajadores no se encuentran satisfechos y esto va a afectar la productividad, teniendo un resultado regular, directo y significativo.

Herrera (2018), en su investigación, realizada en la ciudad de Huaura – Perú, la cual, tuvo como propósito “determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017” (p.13); a cuál, está bajo el diseño no experimental de tipo transeccional correlacional, cuyo tamaño muestral fue de 141 colaborador. De acuerdo a los resultado obtenidos se halló que la dimensión de la Satisfacción laboral; en relación al desarrollo de tareas; los trabajadores están satisfechos en un nivel alto de 75.90%; este resultado se debe por el buen trato de parte de los jefes quienes valoran el trabajo que realizan en sus puestos de trabajo; llegando a concluir, en donde la satisfacción laboral se relacionan positivamente con la productividad por el buen trato por parte de los jefes en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Ramos (2015), en su investigación, realizada en la ciudad de Puno, tuvo como objetivo “establecer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata” (p.12); la cual, está bajo el diseño cuantitativo de tipo aplicado, con un método descriptivo; trabajando con un tamaño muestral de 50 colaboradores (autoridades, funcionarios, entre otros). Se trabajó mediante dos encuestas: la satisfacción laboral, aplicado a autoridades, funcionarios, productividad, aplicado a funcionarios y trabajadores de objeto de estudio. Los hallazgos obtenidos en la Municipalidad acerca del grado de satisfacción laboral en los colaboradores; es alta (58%), con un nivel de productividad igualmente alto (62%) determinándose que si existe vinculación entre el nivel de satisfacción y productividad. Finalmente se concluye que es alto el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, y además los valores de sig. asintótica para tiempo de servicios y nivel de satisfacción, condición de trabajo y nivel de satisfacción y lugar de trabajo.

Bravo (2019), con su investigación, realizada en la ciudad Lambayeque, tuvo como objetivo “determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo” (p.28); la cual, está bajo el diseño cuantitativo de alcance Correlacional, y de corte transversal, se utilizó al 100% de los trabajadores públicos, como muestra. Se trabajó con el programa WES de Moos e Insel. Los

hallazgos encontrados en la satisfacción laboral, los trabajadores muestran un nivel medio de satisfacción con un 69% y 31 % de satisfacción alta. Finalmente se concluye a cerca de las variables de indagación no existe correspondencia significativa, por lo tanto, se evidencia una correlación moderada entre ellas aceptado la hipótesis nula sobre si influye el clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores.

Vásquez (2017), en su trabajo de grado, realizada en la ciudad de Chiclayo, tuvo como propósito “determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten” (p. 17); la cual, está bajo el diseño no experimental, de tipo cuantitativo; para la cual, se aplicó dos encuestas a los 7 trabajadores (Administradores, Jefe de recursos humanos, tesorería, de informática, contador, gerente Municipal), sobre las variables en estudio. Los hallazgos encontrados en la investigación afirmar que el clima laboral influye en la productividad de forma positiva entre la Municipalidad; además se muestra en la correlación de Pearson con 0.681, lo que quiere decir que influye el clima laboral, en relación a la productividad de manera directa y positiva. Se concluyen que el clima laboral influye directamente y positivamente sobre la productividad de los servidores públicos de la institución. Así mismo los trabajadores de dicha municipalidad presentan altos niveles de productividad, ya que están enfocados a cumplir los objetivos trazados porque se les facilitan los recursos adecuados, pero este nivel puede aumentan si incrementan las acciones de satisfacción.

Vargas (2015), en su investigación, realizada en la ciudad Lambayeque, tuvo como objetivo “es determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. Sara A. Bullón de Lambayeque” (p. 13); la cual, está bajo el diseño observacional, prospectivo, transversal y analítico, trabajando un tamaño muestral de 87 trabajadores directivos, maestros y funcionarios de la I.E. El instrumento utilizado para este estudio fue las encuestas que permitieron medir cada variable con la escala de Likert. Los hallazgos encontrados señalan que los trabajadores se sienten poco satisfecho en la empresa, lo cual se evidencia de forma negativa, la mayoría del personal no cumple con compromisos dentro de la organización; llegándose a la siguiente conclusión que es una alternativa necesaria y permite a toda I.E, a vincular el trabajo del docente, clima escolar acogedor y la intervención de todos los miembros de la comunidad educativa.

Después de realizar la búsqueda de antecedentes a nivel internacional, nacional y local, nos dirigiremos a entrar a las diferentes teorías, enfoques y conceptualización de lo que buscamos investigar.

Empezando por la definición de satisfacción laboral, donde Morillo (2006) dice que este es el resultado de todas las situaciones, clima, expectativas, beneficios y predisposición que la empresa va a facilitarle sus colaboradores. Este concepto pone al descubierto algo referente a lo que menciona Castellanos (2012), cuando dice que esta es la consecuencia de las conductas o actitudes que tiene el trabajador para con su empleador. Cuando el trabajador esté satisfecho, se van a obtener buenos resultados y productividad desbordante (Naser, Alireza, Fatemeh, Sereh, y Ali, 2017). Con esto quizá da a entender lo que manifiesta Chiang, Martín, y Núñez (2010), cuando menciona que el trabajador empieza a sentirse a gusto en la empresa cuando se le toma en cuenta y siente que sus habilidades se desarrollan y se desafían para crecer. Cuando hay esta motivación y buenos beneficios el colaborador no solo se sentirá pleno en lo personal, sino que comenzará a fidelizarse y valorar mucho su lugar de trabajo.

Por su parte, Robbins y Judge (2013), la conceptualiza como los pensamientos afirmativos que siempre mantiene el trabajador en toda la ejecución de sus labores. Asimismo, Shaun (como se citó en Charaja y Yesenia, 2014), aluden que, es un conglomerado de actitudes y sentimientos ya sean positivos o negativos que tienen los colaboradores luego de todo lo que pueden percibir en su centro de labores. Del mismo modo, Locke (como se citó en Ruiz, 2009), lo hace ver como un conjunto de respuestas que se van a tener luego de la apreciación o percepción que tiene el colaborador de las actitudes y lo que le ofrece su empleador.

En otras palabras, Palma (2004), Amorós (2007), manifiesta que es la actitud del trabajador, la cual será reflejada en el trabajo que realiza.

También es necesario apuntar a conectarlas con las teorías de la satisfacción laboral, donde Koontz y Weihrich (como se citó en Fuentes, 2012) refiere a que es un espacio lleno en nuestra vida por haber logrado lo que nos proponemos dentro de la empresa donde laboramos y es más provechoso cuando se es reconocido.



Es así que, nos habla de la teoría del ajuste en el trabajo, la cual es una de las más sobresalientes en lo que respecta a las necesidades y valores. Además, está se encuentra relacionada a lo que el individuo percibe dentro de centro de trabajo, es decir en su entorno, en donde se adaptará o comenzará a tener dificultades en su relación con los demás compañeros (Chiang et al., 2010).

Para la satisfacción laboral no solo se necesita cubrir todas las necesidades de los colaboradores, sino que también se deben anticipar a que haya esas necesidades para que no se generen momentos incómodos (Akshatha, 2017). Hay que tener en cuenta que, en esta teoría entran a talla tres variables dependientes como: satisfacer las necesidades del individuo; satisfacción en base a los resultados y finalmente tiempo laboral y algunas variables independientes que son: aptitudes personales, idoneidad y capacidades requeridas (Chiang et al., 2010).

También tenemos a la hipótesis del grupo de referencia social Hulen (como se citó en Acuña y Landaeta, 2009) que los trabajadores antes de ingresar a un lugar de trabajo y cuando recién empieza está a la defensiva, evaluando cada cosa que se realiza en la misma para no tener que ser víctima del mal clima laboral. Todo lo que el adquiera o perciba hará que determine su nivel de satisfacción.

Además, se tiene a la teoría de la discrepancia, la que manifestó que entrar a tallar mucho las emociones de los seres humanos, ya que el ambiente y la facilitación de las herramientas para la realización de tu trabajo lo hará desarrollarla de manera plena y tranquila; y si esto no se da, el colaborador se verá sometido a una posición de frustración. La complacencia laboral, es el resultado de todas las acciones, beneficios, valores e importancia que el empleador le da a sus trabajadores para poder maximizar su nivel de producción, siendo congruentes con las necesidades del individuo (Acuña y Landaeta, 2009).

Asimismo, Chiang et al. (2010), Señala que la hipótesis de los eventos situacionales que mantiene a dos elementos importantes como: Características situacionales, según Acuña y Landaeta (2009) son las acciones que se viven en el trabajo, como, por ejemplo, las oportunidades de crecimiento, las condiciones laborales, sus valores, sus compañeros de

trabajo, la comunicación y los beneficios económicos que les facilita la empresa para la satisfacción y los eventos situacionales, estos son las situaciones sorprendidas que generan ciertas incomodidades (Moscoso, 2014). Las características situacionales, son aquellas que se dan siempre, sin embargo, los eventos situacionales son cosas casuales. En la teoría se asume la satisfacción laboral siendo el resultado de la parte emocional antes ciertos escenarios que el individuo puede pasar dentro de la organización.

Por otro lado, tenemos la Teoría de los dos factores de Herzberg (como se citó en Chiavenato, 2011), Visqueira (2017), quienes asumen la presencia de dos factores que explican el comportamiento del individuo. *Factores higiénicos o extrínsecos*, el entorno de los trabajadores, estas engloban a los ambientes de las oficinas, los beneficios, los compañeros, las políticas, el estilo de jerarquías, la comunicación, los reglamentos, los salarios, clima laboral, estilos de liderazgo, relación entre altos mandos y empleados (Tahseen & Sualp, 2015). Estos factores son los que influyen mucho en el trabajo de las personas, están relacionados con factores externos al individuo y con las necesidades primas, así mismo, tienen una capacidad limitada para influir en el individuo; en resumen, son: los ambientes físicas del lugar donde se labora y comodidad, relaciones con los actos mandos, o jefes a cargos, colegas y camarería y políticas de la organización y prestaciones sociales percibidas (Santos, 2017). *Factores motivacionales o intrínsecos*, este factor tiene a ver con el cargo desempeñado, el nivel de estrés y actividades que tenga que realizar. Para ello se necesita el apoyo necesario y trabajo conjunto de todo el equipo. En definidas cuentas, los factores son: autoevaluación de desempeño, autonomía para decidir cómo establecer la labor, obligación total por la función o labor, uso pleno en habilidades personales, propósitos relacionados con el trabajo y definición de metas.

Es necesario tomar en cuenta las dimensiones de la satisfacción laboral, en la que Palma (2004), Morillo (2006), Rodríguez, Núñez, y Cáceres, (2010) indica que: *Condiciones físicas/o materiales*, hacen referencia a toda la estructura y herramientas facilitadas para desarrollar el trabajo de manera eficaz en el labor cotidiana del trabajo; *Beneficios laborales y/o remunerativos*, son los incentivos lucrativos que son facilitados por el desarrollo de su trabajo, de esta manera la organización está obligada a velar por sus colaboradores otorgándoles un beneficio económico; *Políticas administrativas*, se les denomina a su manual de organización institucional que toda empresa tiene para su relación con los

trabajadores; *Desarrollo personal*, van relacionadas con todo lo que le permite crecer y desarrollar las habilidades personales, y lo cual contribuyen en la formación del capital humano y facilitar más la empleabilidad, como, por ejemplo, las líneas carreras, las prácticas, etc., y, por último, *Desempeño de tareas*, son las acciones que se le designan a los trabajadores para coadyuvar en la operatividad de las tareas asignadas.

Cuando nos referimos a la productividad, estamos hablando de una esencia numeral, porque este pone en la mesa, la cantidad de trabajo a realizar y como sea el clima laboral en la empresa. Es decir, cuando hay una alta motivación, también hay una alta productividad, que son reflejadas en los bienes y servicios que obtiene la empresa (Matute, 2013). Del mismo modo, Koontz y Weihrich (como se citó en Velásquez, 2015). Manifiesta que esta no es más que el conjunto de insumos y productos que en determinados tiempos generan buenos resultados y de calidad. Además (Mesías, 2017), está sujeta al número de servicios realizados, bienes y efectividad de los recursos. Por otra parte, Chiavenato (2011), lo define como un resultado de varios recursos englobados respecto a la administración puesta en práctica, es decir que se relaciona entre el producto recuperado y los recursos usando en la producción.

Retomando lo mencionado por Koontz y Weihrich, cuando dice que, la productividad es la respuesta de los insumos que se les facilita para la correcta ejecución de su trabajo, para ello no es tan importante las veces que utilice estos insumos, sino más bien depende lo todos los necesarios que debe poseer para poder desarrollar su función (Carro & González, 2012). En pocas palabras, la productividad, es una suma de insumo determinado e insumo particular (Imran, Majeed, & Ayub, 2015).

Por último, según Robbins y Jodge (2013), Durand (2018) la productividad de una empresa se mide por el alcance de sus metas y porque los insumos a sus productos tienen un bajo costo, en esto entra a tallar la eficiencia y eficacia.

Con el fin de entender mejor la variable, se han citado algunas teorías como la medición de la productividad, donde Alva y Juárez (2014); Reátegui (2016); lo define como la respuesta de los insumos que se les facilita para la correcta ejecución de su trabajo y se

facilita la siguiente medida: Productividad igual cantidad de productos o servicios realizados y cantidad de recursos utilizados.

Se entiende que el desempeño comprende obtener metas, y a su vez un equilibrio entre el resultado esperado y la materia prima solicitada, con el fin de conseguir lo que necesita (Fuentes, 2012).

De acuerdo a los Koontz y Weihrich (como se citó en Fuentes, 2012); señala que existen tres valoraciones en el desempeño, los cuales se relacionan con la productividad. *Eficacia*: esto se mide en base a los resultados. En lo que refiere al tema monetario, se dice que la eficiencia y eficacia va a depender mucho porque estas van a agrandar las exigencias de los compradores. *Eficiencia*: mide en base a los recursos utilizados para todos los procesos de la empresa. La eficiencia se relaciona con las entradas y salidas, y de paso con los costos y beneficios (Chiavenato, 2011). *Efectividad*: los resultados recuperados y los puestos en marcha, finalmente nos determinan si hemos cumplido con nuestras metas planteadas. Cuando se habla de efectividad, muchas veces no predomina mucho el costo, ya que este no se toma en cuenta cuando se debe impactar para poder lograr buenos resultados, mejores productos y servicios (Fuentes, 2012).

También es importantes hablar de los factores que influyen en la productividad, en la que Schroeder (como se citó en Gutiérrez y Huamán, 2014); Fuentes (2012); alude que para estos principios es importante una inversión, una capital, la buena investigación, el máximo desarrollo, nuevas tecnologías, valores, buenas actitudes y correctas políticas. Hay algunas teorías aceptadas y estos son: 1) *El entorno*: Para Blasco y De Madariaga (2017); las variables destacadas son normalmente incontrolables. Aquí hay muchas leyes y normativas que demanda el estado, de poder aplicar valores y actitudes necesarias en las personas, respecto a la ejecución de labores 2) *Características del trabajo*: Para Schroeder (como se citó en Reyna, Campos, y Martínez, 2015), el clima o cultura de la organización es un elemento muy influenciado para la conducta que va a tener el colaborador. A esto se le suma la comunicación, la buena relación que tiene con sus demás compañeros de trabajo, las actividades que realiza la empresa para integrar a su equipo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016). Estas herramientas y más hacen que se tenga una buena productividad. En estos tiempos las empresas se han preocupado por: posicionamiento claves para la

selección del personal, desarrollo de habilidades y capacidades necesarias, situar un sistema administrativo interno, crear un presupuesto que apoye a la estrategia., delinear un proceso para el incentivo o recompensas en relación a los objetivos y estrategia y ejecutar el liderazgo estratégico, espíritu transformador, formar valores, acrecentar normas y comportamiento ético.

Parte fundamental de esta investigación, son las dimensiones de la productividad, las cuales son: *Eficacia personal*: De acuerdo con Chiavenato (2009), define como los inmensos esfuerzos, buena utilización de recursos que demanda el trabajador, en búsqueda de buenos resultados. *Eficiencia personal*: se suma al resultado que va a demandar de mucho esfuerzo para poder suplir necesidades y lograr metas competitivas. *Efectividad*: No es más que la similaridad de las metas con los resultados, que van a enfocarse en objetivos.

Finalmente, hablamos como influye la satisfacción laboral y la productividad teniendo en cuenta lo evaluado, los comentarios, estudios, y validaciones que toman los investigadores referentes a las empresas.

Se presenta algunos autores que plantearon la relación de dichas variables, de acuerdo a Barca y James (como se citó en Chiang et al, 2010) señalan que son los estrechos lazos de la satisfacción laboral y el rendimiento es lo que hace trabajar las habilidades de nuestros colaboradores. Esto quiere decir que los trabajadores más motivación y mejores tratados van a tener un rendimiento, que obviamente van a favorecer a la empresa.

Po su parte; Charaja y Mamani (2014), menciona firmemente que, las empresas que tienen a los colaboradores más satisfechos, harán que sea más productivo, lo mismo pasa a la inversa. Los estudiosos dicen que el buen manejo de las relaciones y recursos humanos dentro de la empresa es un eficaz resultado.

Todo esto lleva a plantear el problema general de investigación siguiente: ¿Existe influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019?, y siendo necesario definir los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019?;

¿Cuál es el nivel de la productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019?, ¿Cuál es la propuesta adecuada de mejora de la satisfacción laboral y productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019?

En la presente investigación se presenta tres justificaciones:

**A nivel de investigación;** será de gran utilidad como soporte, estímulo o antecedente para futuras investigaciones internacionales, nacionales y locales; relacionadas a la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital Pacora.

**A nivel social;** tendrá relevancia como antecedente o soporte para todos los Municipios Distritales y Provinciales y en especial a la Municipalidad Distrital de Pacora; porque de esta manera las autoridades como el alcalde, gerente general y gerente de recursos humanos conocerán a través de esta investigación que tan complacidos se hallan los trabajadores administrativos del Municipio Distrital Pacora y que tan productivos son para la Municipalidad.

**A nivel personal;** me servirá para conseguir el grado de maestro en gestión de administración del personal y de esta manera plasmar mis conocimientos en el Estudio contable y jurídico Nieto & asociados, en aulas universitarias, obtener experiencia, sobresalir y ser un profesional exitoso.

Siguiendo la línea de pensamiento que se desea cumplir, se propone la hipótesis general de la investigación que es; Existe influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019; y como hipótesis específicas; El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019; es regular; El nivel de la productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019; es regular; La propuesta de mejora adecuada está orientada a optimizar las dimensiones e indicadores que se encuentren en un nivel medio, bajo y muy bajo.

El objetivo general fue “Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019”, y para cumplir este se hace necesario definir los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019, (b) Determinar el nivel de productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019, (c) Desarrollar una propuesta de mejora de la satisfacción laboral y productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo y nivel de investigación**

Esta investigación fue de tipo cuantitativo, debido a que para la recolección de datos y su posterior análisis se utilizará a la estadística y la matemática, esto con el fin de realizar la contratación de hipótesis. Una investigación de tipo cuantitativo se caracteriza porque para el análisis de información se tiene en cuenta el uso de la estadística con el fin de determinar patrones de comportamiento y posterior contrastación de hipótesis (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

#### **2.1.2 Nivel de investigación**

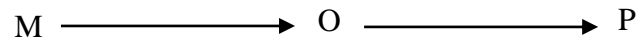
Este estudio fue descriptivo-propositivo, debido a que el estudio solo se enfocará en describir las características o determinar el nivel de satisfacción laboral y de productividad, a partir de esta descripción se realiza una propuesta para mejorar la satisfacción laboral. Según Hernández et al. (2014) una exploración tiene nivel descriptivo porque solo describe las características de diferentes objetos o fenómenos y es propositivo porque en función de un diagnóstico o descripción de una situación se realiza la propuesta de mejoras o se plantean soluciones.

#### **2.1.3 Diseño de la investigación**

Este estudio tuvo un diseño no experimental, transeccional, dado que solo se describió las variables tal como se hallan en la realidad, sin realizar ninguna manipulación de forma voluntaria, en un momento determinado. Según Hernández et al. (2014) el diseño no experimental se caracteriza por no manipular las variables, sino que los toma tal como se encuentran en la realidad y es transeccional porque las variables se analizan en una sola ocasión determinada.



El programa de investigación se sintetiza en el esquema siguiente:



En el cual:

M= Tamaño de muestra (Personal administrativo de la Municipalidad)

O = Observación de variables

P = Propuesta de mejora de la satisfacción laboral

## 2.2 Operacionalización de las variables.

### 2.2.1 Identificación de las variables

Esta investigación cuenta con dos variables:

**Variable independiente: Satisfacción laboral.** Morillo (2006) dice que este es el resultado de todas las situaciones, clima, expectativas, beneficios y predisposición que la empresa va a facilitarles a sus colaboradores.

**Variable dependiente: la productividad.** Chiavenato (2011) lo define como un resultado de varios recursos englobados respecto a la administración puesta en práctica, es decir que se relaciona entre el producto recuperado y los recursos usando en la producción.

## 2.2.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1** Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Índices</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Independiente: Satisfacción Laboral</b>  (Morillo, 2006)	<b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b>	<b>Infraestructura</b>	1 - 2 - 3	En Desacuerdo  Ni de acuerdo  Ni en desacuerdo  De Acuerdo  Totalmente de Acuerdo	Cuestionario Encuesta  (Escala de Likert)
		<b>Materiales</b>	4 - 5 - 6		
	<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	<b>Aspecto Económico</b>	7 - 8 - 9		
		<b>Beneficios laborales</b>	10 - 11 - 12		
	<b>Políticas Administrativas</b>	<b>Participación en la toma de decisiones</b>	13 - 14 - 15		
		<b>Normas institucionales</b>	16 - 17 - 18		
	<b>Desarrollo personal</b>	<b>Capacitación</b>	19 - 20		
		<b>Motivación</b>	21 - 22		
		<b>Participación</b>	23 - 24		
		<b>Respeto a la normatividad</b>	25 - 26		
<b>Desempeño de Tareas</b>	<b>Información y organización</b>	27			
	<b>Ambiente de trabajo</b>	28 - 29			
	<b>Buen trato del jefe</b>	30 - 31 - 32 - 33			
<b>Relación con la Autoridad</b>	<b>Valoran su trabajo</b>	34			
	<b>Eficacia personal</b>	<b>Cumplimiento de metas y objetivos</b>	1 - 2 - 3 - 4		
<b>Autoridad y atribuciones para toma de decisiones.</b>		5 - 6 - 7 - 8			
<b>Cumplimiento de metas con recursos asignados.</b>		9 - 10 -			
<b>Dependiente: Productividad</b>  (Martínez, 2007; Chiavenato, 2011)	<b>Eficiencia personal</b>	<b>Trabajo con eficiencia y precisión</b>	11 - 12		
		<b>Recursos materiales</b>	13 - 14		
	<b>Efectividad</b>	<b>Resultados</b>	15 - 16		
		<b>Crecimiento en la productividad en el trabajo</b>	17 - 18 - 19 - 20		
		<b>Mejora de la calidad de producción</b>	21 - 22 - 23 - 24		

Fuente: realización propia

## 2.3 Población y muestra

La estadística se conformó por personal administrativo del Ayuntamiento Distrital de Pacora por el periodo 2019; ascendiendo a la suma total de 34 trabajadores.

Para esta investigación se trabajó con toda la población, es decir utilizando una muestra censal, dado que el número de la población es manejable.

En seguida, se especifica a la población que se encuestó:

**Tabla 2** Ubicación de la población por cargo

<b>Modalidad</b>	<b>Cantidad</b>
Autoridades	2
Personal nombrado	11
Personal CAS	21
<b>Total</b>	<b>34</b>

Fuente: Municipalidad Distrital de Pacora – 2019. Elaboración propia.

### 2.3.1 Criterios de Inclusión y exclusión.

Empleados públicos del Ayuntamiento, que participaron de manera voluntaria en la investigación.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnica.

Se trabajó con la encuesta como técnica de recolección de información en la presente investigación, caracterizada por su sencillez y precisión.

### 2.4.2 Instrumento de recolección de datos.

Se utilizó como instrumento de recolección de información al cuestionario, el cual está determinado por un conjunto de preguntas relacionadas con las dimensiones e indicadores de cada variable. Se elaboró un cuestionario para cada variable teniendo

con resultados de escala de Likert. El cuestionario que mide la variable satisfacción laboral consta en 34 interrogantes y el cuestionario que determina la variable productividad consta en 24 preguntas. Las opciones de los ítems de ambos cuestionarios tienen los siguientes indicadores: Totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3); de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5).

### 2.4.3 Validación y Confiabilidad del instrumento.

#### *Validez del cuestionario*

Según Hernández et al. (2014) la validez hace referencia al nivel con que un instrumento mide verdaderamente lo que se intenta medir. Por lo tanto, la validez de contenido se estableció a través de la prudencia de 3 experimentados en materia de administración de empresas, estadística y metodología, cuyos resultados se encuentran detallados en los anexos. Los 3 expertos evaluaron la relación de los ítems con los indicadores y las dimensiones. En función de sus criterios los expertos decidieron aprobar los cuestionarios para aplicarlos, sin embargo, se tuvo que levantar ciertas observaciones respecto al número de preguntas, luego de levantar observaciones se realizó la aplicación de instrumentos.

**Tabla 3** *Expertos para la validación de instrumentos*

N°	Grado	Apellidos y Nombres	Dictamen
1	Doctor	Llerena Rodríguez Sofía	Aplicable
2	Doctor	Espinoza Rodríguez Hugo	Aplicable
3	Doctor	Collazos Alarcón Mercedes	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

### *Confiabilidad del cuestionario:*

La confiabilidad se evaluó mediante la práctica de un estudio piloto conformada por 34 colaboradores (Satisfacción laboral) y 24 colaboradores (productividad), a fin de poder utilizar la metodología de consistencia interna según el Alfa de Cronbach, el cual determina que un instrumento tiene buena confiabilidad si el índice es igual o mayor a 0.7. Luego de aplicar la prueba piloto, el análisis de la confiabilidad, con el programa SPSS V.19 se consiguió los siguientes resultados:

**Tabla 4** Registro de fiabilidad de las variables

Variabales	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Satisfacción laboral	0.956	34
Productividad	0.960	24

Fuente: Elaboración propia SPSS V19-Encuesta de satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora – 2019.

La confiabilidad completa de los 58 elementos de ambas variables se estableció a través del Spss V.19. Donde el alfa de Cronbach dio como resultado 0.962; lo que significa una excelente confiabilidad.

## **2.5 Procedimiento.**

En primer lugar, se realizó un diagnóstico de la realidad problemática, que permitió la selección de las variables a estudiar. A partir de la identificación de la realidad problemática, se procedió a la fundamentación teórica de la temática planteada e identificación de cada una de las variables que permitieron la elaboración de la operacionalización de las mismas y a su vez el acoplamiento de los instrumentos de recopilación de información, los mismos que pasaron por un proceso de validación y confiabilidad.

Luego de comprobar la validez y confiabilidad, fueron aplicadas las encuestas a los 34 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacora, previa planificación y coordinación del tiempo. Después de haber recuperado los correspondientes permisos, se inició a aplicar los instrumentos y a realizar la decodificación de las respuestas para su respectivo procesamiento.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Finalizada la recolección de datos, se elaboró una tabla matriz con el fin de obtener una vista general y detallada de los datos. Posteriormente, se realizó el desarrollo de los resultados, posteriormente se pasó analizar de forma estadística mediante el Spss V.19 y el Excel, lo cual ayudaran a presentar tablas, figuras y gráficos con el fin de optimizar los conocimientos.

Finalmente, para establecer el grado de aproximación y dirección de las variables, se manejó el coeficiente de correlación de Spearman, aceptable de 0.531, es decir, confirma que se halló correlación entre las variantes del estudio.

## **2.7 Aspectos éticos**

El actual estudio tiene el consentimiento de la autoridad competente de la jefatura de recursos humanos y del alcalde de la Municipalidad Distrital de Pacora; luego del permiso autorizado, la participación de los colaboradores administrativos en dicha investigación será de manera voluntaria y se resguardara la identidad de cada evaluado y la confiabilidad de los datos obtenidos serán netamente para fines de la investigación para lograr el título en la maestría de recursos humanos.

### III. RESULTADOS

#### Hipótesis general.

Existe influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora.

**Tabla 5**

*Correlación entre la satisfacción laboral versus la productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora*

		satisfacción (agrupado)	productividad (agrupado)
<b>Rho de Spearman</b>	satisfacción (agrupado)	Coeficiente de correlación 1,000	,531*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34
	productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación ,531*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora 2019. La relación es importante al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 5; se muestra una relación entre la variable satisfacción laboral versus la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacora; observándose un factor de correlación de Spearman razonable de 0.531, es decir se confirma la existencia de una relación entre las variables de estudio. El valor de significancia de 1% ( $P_{\text{valor}}=0.00 < 0.01$ ); lo que nos lleva a aceptar la hipótesis general.

#### Hipótesis específica 1

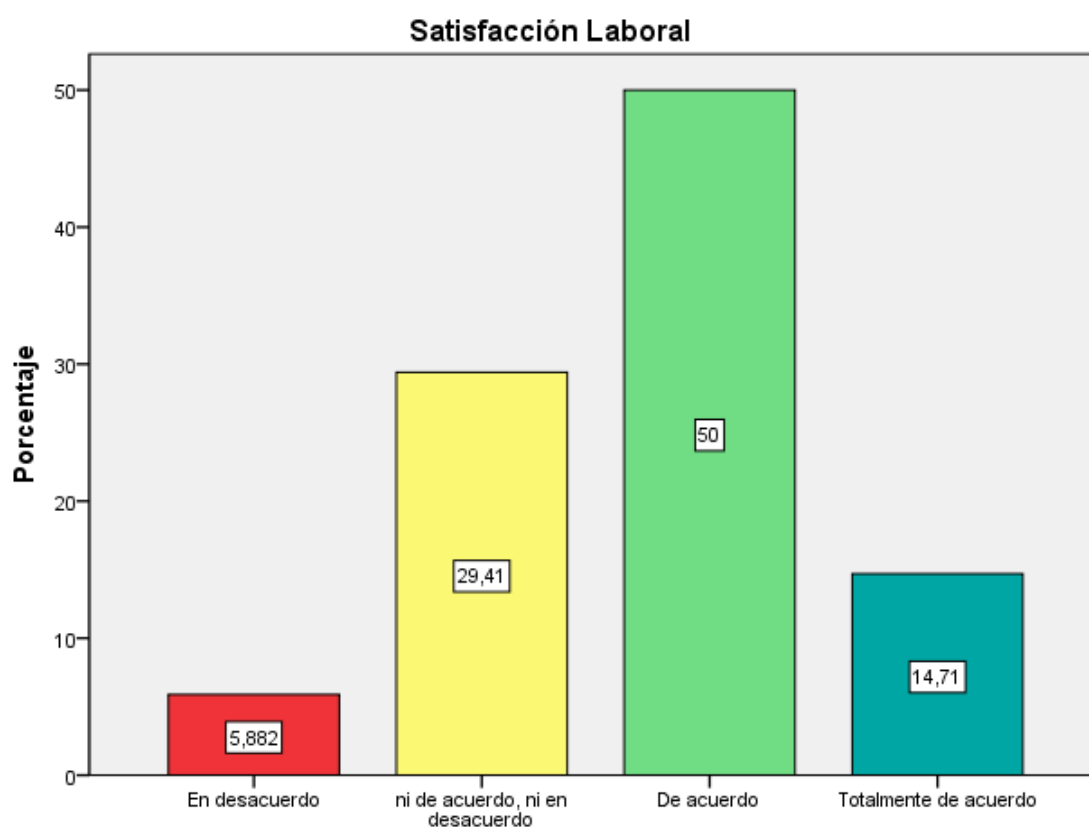
El nivel de satisfacción en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el periodo 2019; es regular.

**Tabla 6**

*Distribución muestral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora; según apreciación sobre el nivel de satisfacción laboral, periodo 2019*

		Satisfacción laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	29,4	29,4	35,3
	De acuerdo	17	50,0	50,0	85,3
	Totalmente de acuerdo	5	14,7	14,7	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.



*Figura 1. Satisfacción laboral*

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.

En la tabla 6 y figura 1; en relación a la satisfacción laboral del 100% de encuestados que representa a 34 colaboradores, de los cuáles se aprecia que un 50% que equivale a un



numero de frecuencia de 17 encuestados de trabajadores de la plana administrativa de la Municipalidad en Pacora, su percepción es estar de acuerdo con el grado de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pacora, pero seguidamente se aprecia un 29,4% de entrevistados se hallan indiferentes, por un lado el 14,7% de encuestados se sienten totalmente de acuerdo y finalmente un 5,9% de entrevistados se encuentran en desacuerdo.

El porcentaje de colaboradores indecisos (29.40%) que asciende a un total de 10 encuestados nos muestra una latente preocupación en la satisfacción laboral del Ayuntamiento del Distrito de Pacora; esto se ve reflejado principalmente en los indicadores de los beneficios laborales (29.41%) asignados al empleado público, condiciones físicas y materiales que se les brinda o asigna (29.41%) y finalmente los indecisos en el desarrollo personal (26.47%) lo que conlleva a fomentar procedimientos para cambiar esta proporción a un nivel de aprobación positiva; ya que esto puede influir de manera preocupante en los colaboradores administrativos en su satisfacción laboral hacia un nivel en desacuerdo.

Este resultado nos muestra que el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019 es muy aceptable; lo que conlleva a rechazar la hipótesis específica 1.

### **Hipótesis específica 2.**

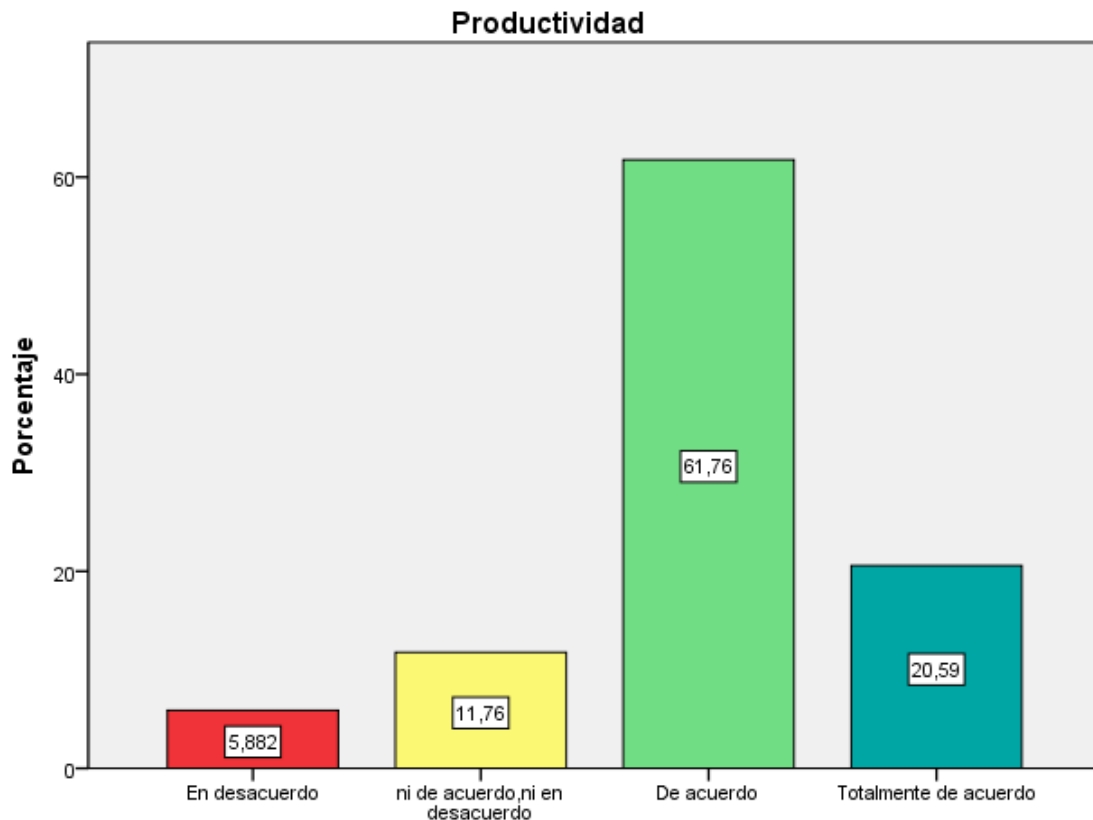
El nivel de productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019; es regular.

**Tabla 7**

*Distribución muestral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora, según apreciación sobre el grado de productividad laboral, año 2019*

		<b>Productividad laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	En desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	11,8	11,8	17,6
	De acuerdo	21	61,8	61,8	79,4
	Totalmente de acuerdo	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Estudio de investigación realizado en el 2019. Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.



*Figura 2. Productividad laboral.*

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.

Según la tabla 7 y figura 2; en relación a la productividad del 100% de entrevistados representado en 34 colaboradores, de los cuales se observa que el 82.4% que representa un total de 28 trabajadores encuestados de la plana administrativa del Municipio Distrital de Pacora, tienden a estar totalmente de acuerdo con el nivel de productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacora, así mismo un 11.8% se encuentra indiferentes es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 5,9% de encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

El porcentaje de los colaboradores indecisos (11.8%) nos muestra que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la productividad en el Ayuntamiento Distrital de Pacora; el efecto estuvo enmarcado en los porcentajes de entrevistados en relación a la eficiencia (29.41%) y seguidamente por la efectividad (17.65%) lo que conlleva a fomentar estrategias para estructurar estos porcentajes en un nivel de acuerdo y totalmente de acuerdo; y evitar en un futuro se conviertan en datos preocupantes de niveles altos en desacuerdo.

Este resultado nos muestra que el nivel de la productividad en la labor de los empleados de la plana administrativa del Municipio Distrital en Pacora es muy aceptable; conllevando a rechazar nuestra hipótesis específica 2.

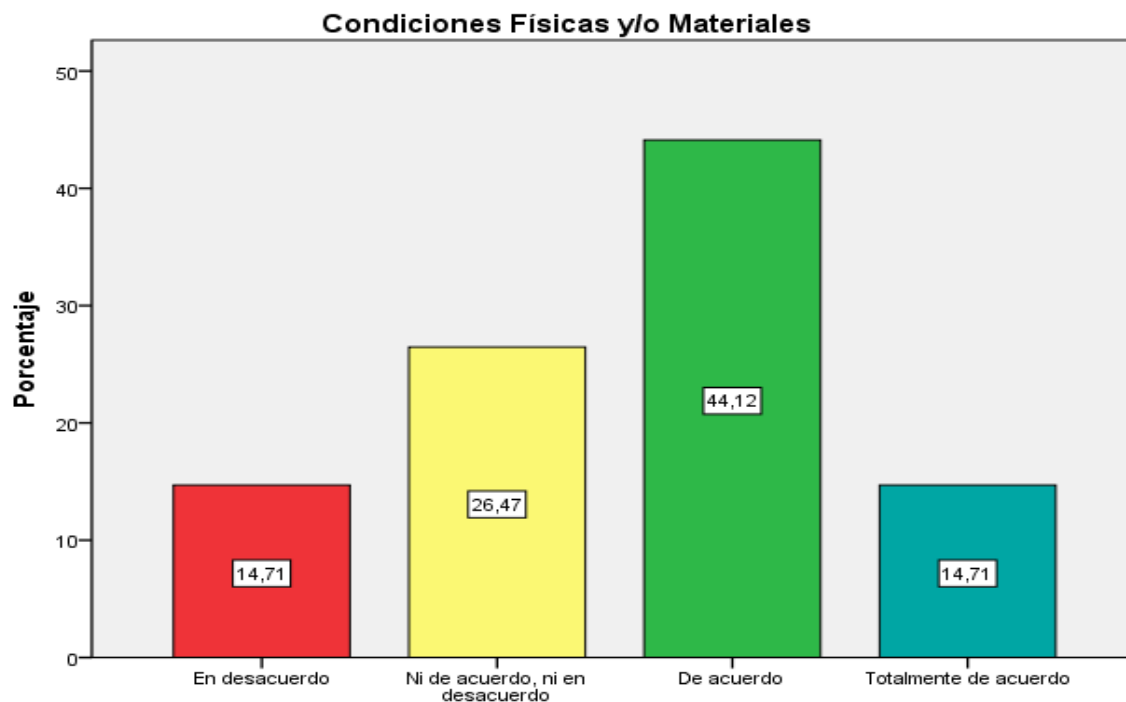
### **Encuesta de satisfacción laboral:**

**Tabla 8**

*Dimensión de la variable satisfacción laboral (Condiciones físicas y/o materiales).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	14,7	14,7	14,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	26,5	26,5	41,2
	De acuerdo	15	44,1	44,1	85,3
	Totalmente de acuerdo	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.



*Figura 3.* Dimensión de la variable satisfacción laboral (Condiciones físicas y/o materiales).  
Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.

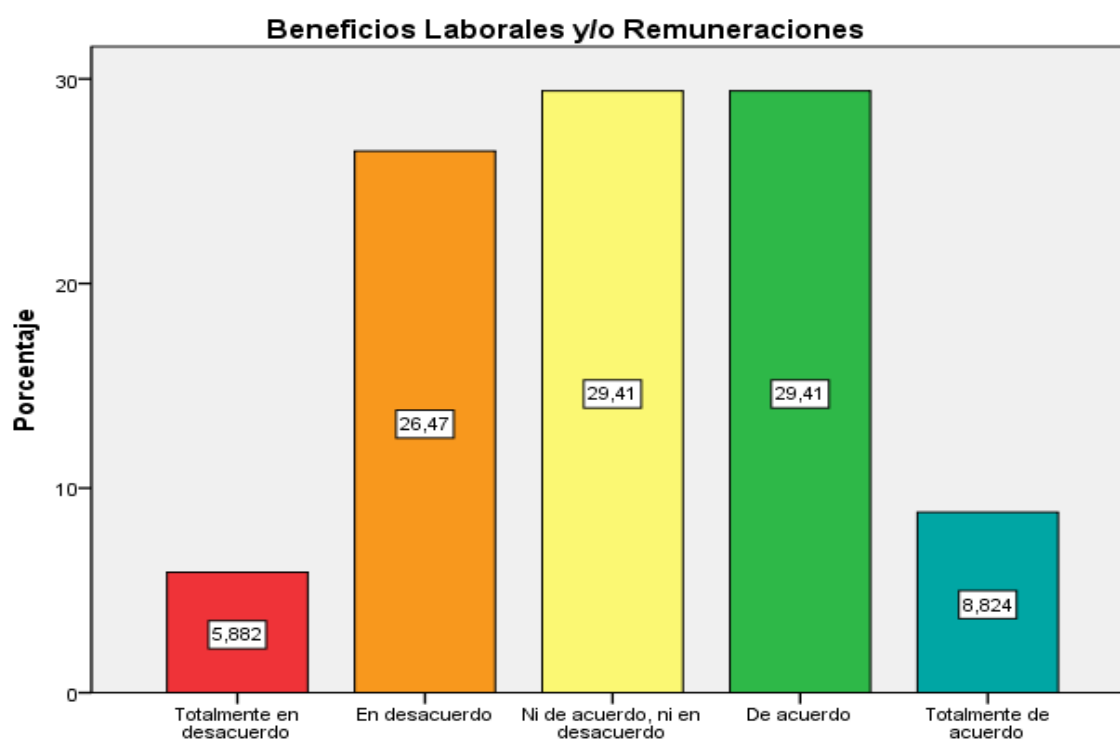
En la tabla 8 y figura 3; se observa que del 100% de entrevistados el 44.12% de los empleados de la plana administrativa del Ayuntamiento Distrital de Pacora, están de acuerdo; es decir se sienten contentos con las condiciones físicas y materiales que se les viene brindando, especialmente por los siguientes ítems como condiciones de trabajo seguras que no representa riesgo para su salud, las herramientas asignadas están bien adaptadas a las necesidades de la institución y finalmente; porqué se les proporciona el material necesario para el cumplimiento de los objetivos. así mismo el 26.47% de encuestados se encuentran indecisos; es decir ni de acuerdo, ni en desacuerdo y por último el 14.71% confirman estar totalmente de acuerdo y en desacuerdo. Con los datos arrojados se plantean desarrollar métodos para revertir los resultados de indecisos y evitar que en el futuro estos índices pasen a formar parte de niveles en desacuerdo.

**Tabla 9**

*Dimensión de la variable satisfacción laboral (Beneficios laborales y/o remunerativos).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	En desacuerdo	9	26,5	26,5	32,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	29,4	29,4	61,8
	De acuerdo	10	29,4	29,4	91,2
	Totalmente de acuerdo	3	8,8	8,8	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora



*Figura 4. Dimensión de la variable satisfacción laboral (Beneficios laborales y/o remunerativos).*

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.

Conforme a la tabla 9 y figura 4; se observa que del 100% de encuestados el 29.41% de los trabajadores administrativos del Municipio Distrital de Pacora, están de acuerdo; es decir se sienten conformes con los beneficios laborales que se les viene brindando; pero así mismo el 29.41% se encuentra indiferente; es decir no se halla ni de acuerdo, ni en desacuerdo con los benéficos laborales que brinda la Municipalidad, por otro lado el 26.47% de entrevistados manifestaron estar en desacuerdo, el 8.82% totalmente de acuerdo y finalmente el 5.88% manifestaron estar totalmente en desacuerdo.

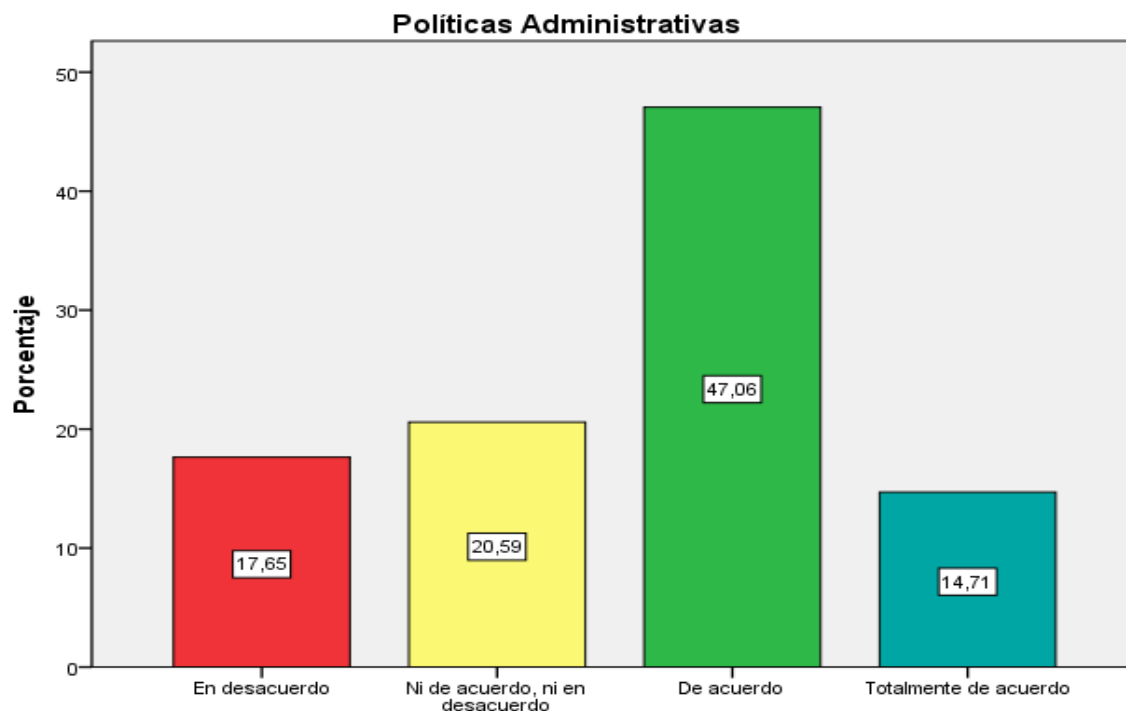
El porcentaje de los colaboradores que están en desacuerdo (26.47%) se debe principalmente a indicadores como sueldos asignados no son adecuados con la labor que realizan, los sueldos y prestaciones económicas no satisfacen las necesidades de su familia, , no se reconoce el esfuerzo realizado mediante incentivos económicos y finalmente no se promueve oportunidades de ascenso de acuerdo al desempeño laboral .Con los antecedentes arrojados se procura desarrollar sistemas para modificar los resultados de disconformidad e indecisos y evitar que en el futuro estos trabajadores indiferentes pasen a formar parte de disconformidad.

**Tabla 10**

*Dimensión de la variable satisfacción laboral (Políticas administrativas).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	6	17,6	17,6	17,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20,6	20,6	38,2
	De acuerdo	16	47,1	47,1	85,3
	Totalmente de acuerdo	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.



*Figura 5.* Dimensión de la variable satisfacción laboral (Políticas administrativas).  
Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.

De acuerdo con la tabla 10 y figura 5; se observa que del 100% de encuestados el 47.06% de empleados de la plana administrativa del Ayuntamiento Distrital de Pacora, están “de acuerdo”; es decir se sienten encantados con las estrategias administrativas que se vienen implementando en la Municipalidad, pero así mismo el 20.59% de entrevistados se encuentran indiferentes; es decir no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 17.65% manifiestan estar en desacuerdo y por consiguiente el 14.70% de encuestados se sienten totalmente de acuerdo.

El porcentaje de los colaboradores que están en desacuerdo (20.59%) estuvo influenciado principalmente a indicadores que los jefes de área no toman en cuenta la participación en la toma de decisiones, por un lado no sienten que sus responsabilidades en el área asignada estén claramente definidas, así mismo indican que la institución no proponen normas de conducta y una seguridad laboral adecuada, y por último dichas normas y valores establecidos por el municipio no los favorece en su trabajo.

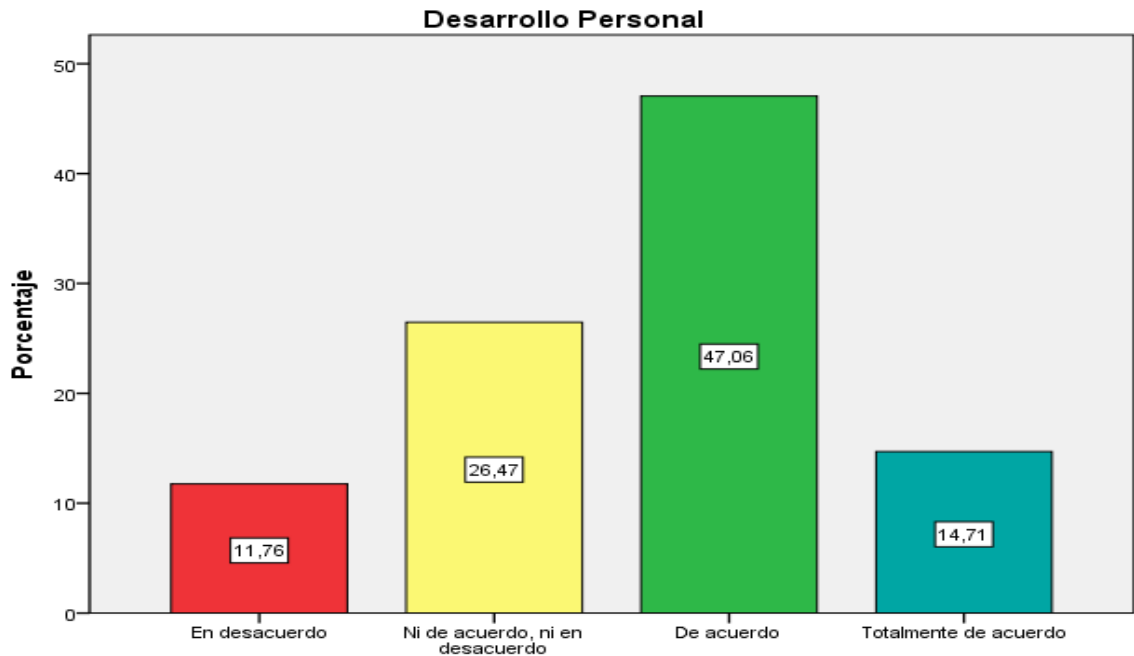
Con los datos arrojados se sugiere desarrollar tácticas para revertir los resultados de indecisos y evitar que en el futuro estos resultados pasen a formar parte de niveles en desacuerdo.

**Tabla 11**

*Dimensión de la variable satisfacción laboral (Desarrollo personal).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	4	11,8	11,8	11,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	26,5	26,5	38,2
	De acuerdo	16	47,1	47,1	85,3
	Totalmente de acuerdo	5	14,7	14,7	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.



*Figura 6. Dimensión de la variable satisfacción laboral (Desarrollo personal).*

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.



En la tabla 11 y figura 6; se observa que del 100% de entrevistados el 47.06% de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora, están de acuerdo; es decir se sienten complacidos con el crecimiento del talento que se viene brindando en la Municipalidad, pero así mismo el 26.47% de encuestados se encuentran indiferentes; es decir no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 14.71% manifiestan estar en totalmente de acuerdo y por último el 11.76% de entrevistados se hallan en desacuerdo.

El porcentaje de los empleados que están indecisos (26.47%) se debe principalmente a factores de trabajador no se siente realizado y feliz haciendo su trabajo, no se promueven capacitaciones y por último trabajar en el municipio no les permite desarrollarse personalmente.

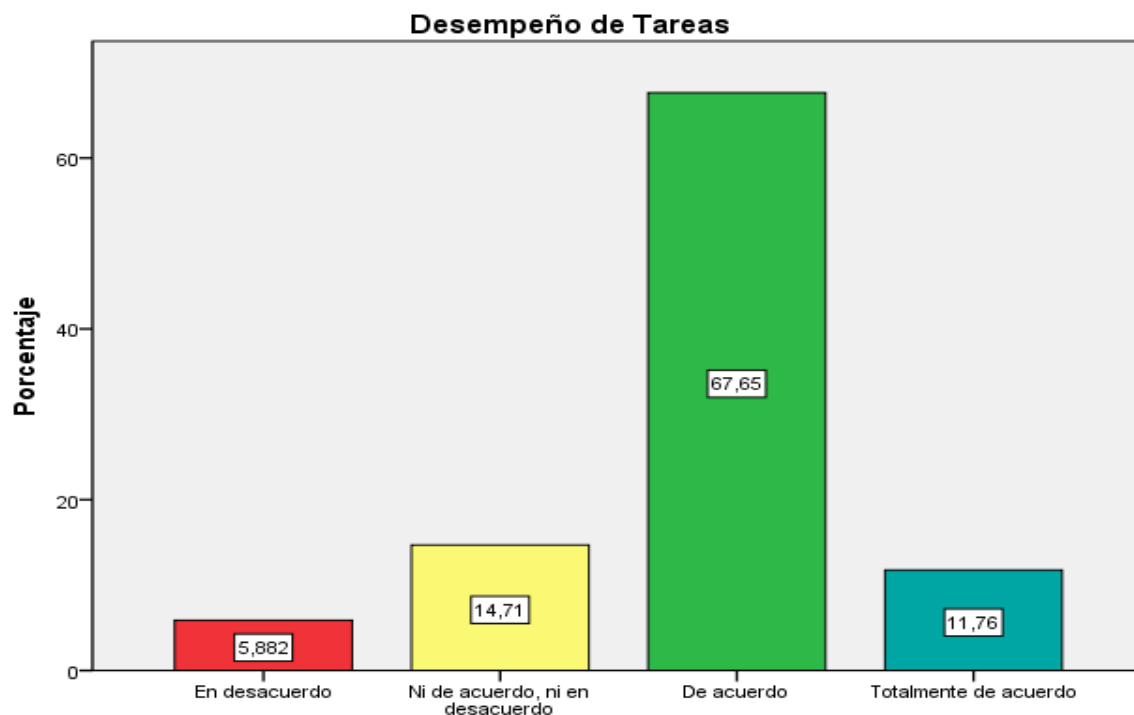
Con los datos encontrados se determina desarrollar procedimientos para revertir los impactos de indecisos y prevenir que en un futuro estos resultados pasen a formar parte de niveles en desacuerdo.

**Tabla 12**

*Dimensión de la variable satisfacción laboral (Desempeño de tareas).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	14,7	14,7	20,6
	De acuerdo	23	67,6	67,6	88,2
	Totalmente de acuerdo	4	11,8	11,8	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.



*Figura 7.* Dimensión de la variable satisfacción laboral (Desempeño de tareas).  
Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.

Con relación a la tabla 12 y figura 7; se observa que el 67.65% de encuestados a trabajadores administrativos del Municipio Distrital de Pacora, están conformes; es decir se sienten contentos con el desempeño de tareas que se viene brindando en la Municipalidad, principalmente en los rubros relacionados; que la institución pone a disposición toda la documentación de gestión en su portal de página web, que la institución es respetuosa con las normas y reglamentos establecidos, informando también que el ambiente laboral en dicha institución es agradable, así mismo se sienten cómodos con el ambiente físico de su área que se les ha asignado, por un lado el 14.70% de entrevistados se encuentran indiferentes; es decir no están “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 11.76% manifiestan estar en totalmente conformes y por último el 5.88% de los encuestados se hallan disconformes. Con los datos arrojados después de realizar el trabajo de campo se proponen desarrollar estrategias para revertir los porcentajes de indecisos o indiferentes y evitar que en el futuro estos resultados pasen a formar parte de niveles en desacuerdo y por consiguiente estos colaboradores sus satisfacciones por el trabajo se conviertan en insatisfacción.

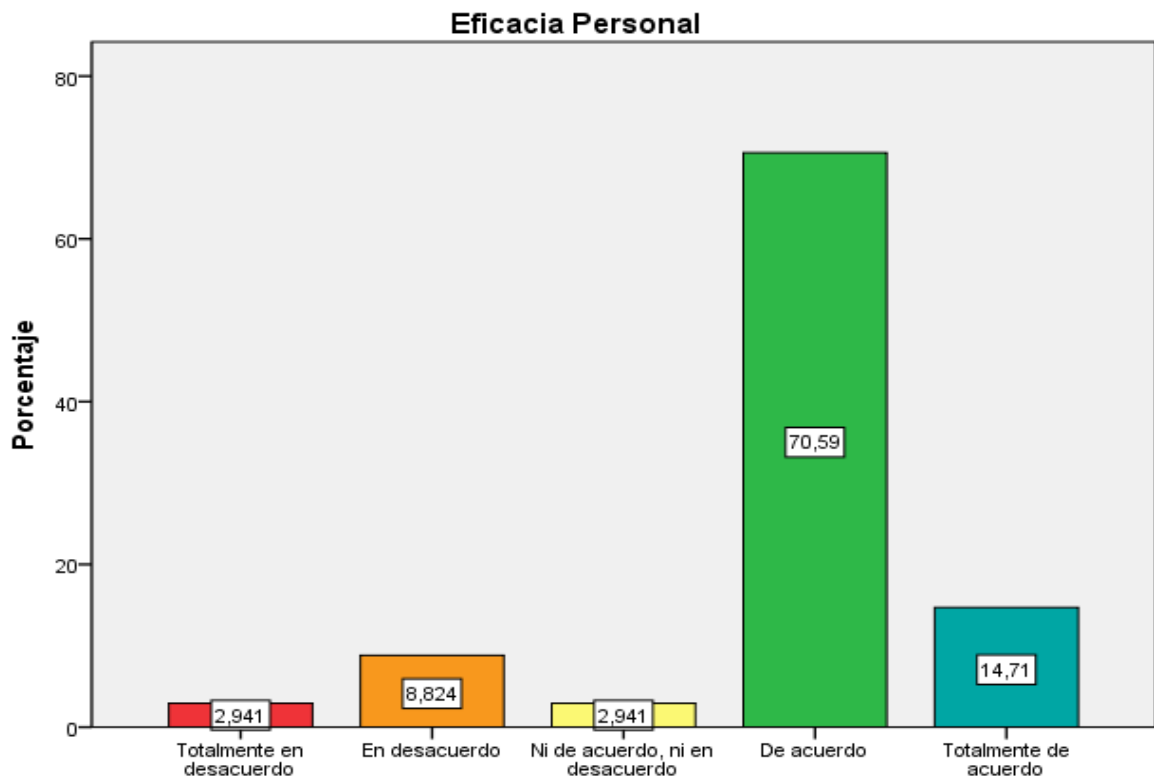
**Encuesta de Productividad:**

**Tabla 13**

*Dimensión de la variable productividad (Eficacia personal).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	3	8,8	8,8	11,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2,9	2,9	14,7
	De acuerdo	24	70,6	70,6	85,3
	Totalmente de acuerdo	5	14,7	14,7	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.



*Figura 8. Dimensión de la variable productividad (Eficacia personal).*

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.

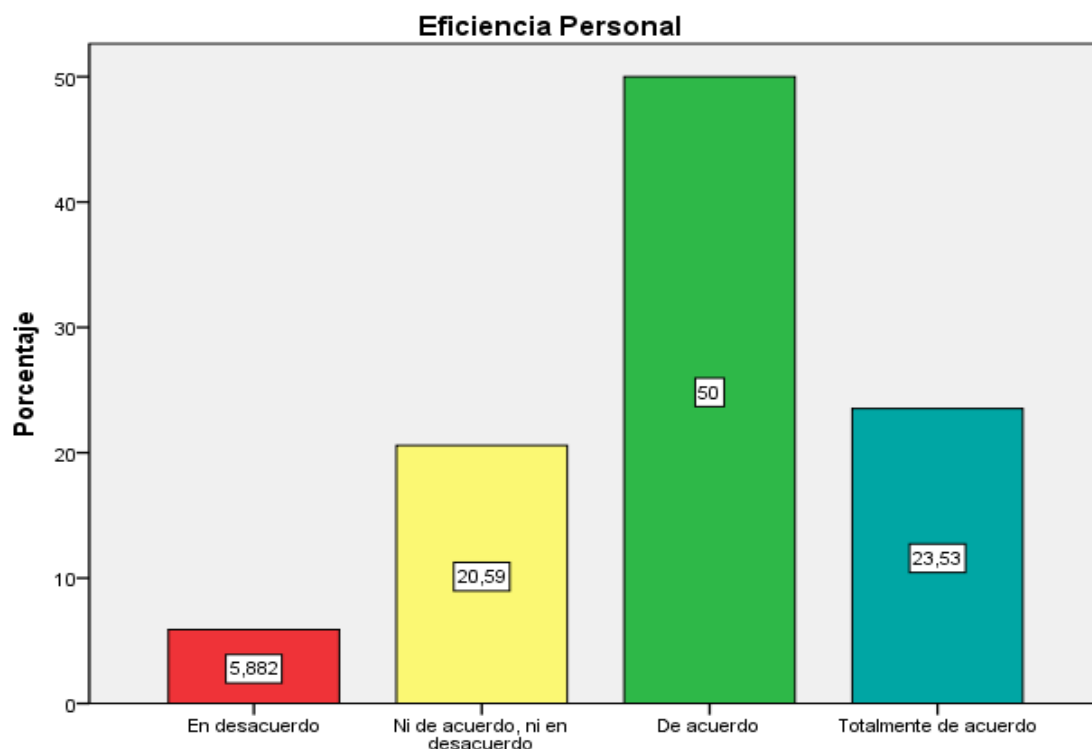
En la tabla 13 y figura 8; se observa que del 100% de encuestados el 70.59% de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora, consideran estar conformes; con la productividad relacionado a la dimensión eficacia personal que se viene desarrollando en el Ayuntamiento; este resultado se debe principalmente porque los trabajadores según su percepción indican , que la institución cuenta con objetivos que se traducen en metas concretas, los problemas se resuelven de manera eficaz, se proporcionan los recursos adecuados para el logro de metas trazadas, asimismo se evalúa el logro de las metas y objetivos asignados a los colaboradores y se evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que lo realizan; así mismo el 14.71% de encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo, el 8.82% de entrevistados manifiestan estar en desacuerdo y por último el 2.94% de encuestados se hallan en totalmente en desacuerdo y ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

**Tabla 14**

*Dimensión de la variable productividad (Eficiencia personal).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20,6	20,6	26,5
	De acuerdo	17	50,0	50,0	76,5
	Totalmente de acuerdo	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.



*Figura 9.* Dimensión de la variable productividad (Eficiencia personal).  
Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.

En la tabla 14 y figura 9; se observa que del 100% de entrevistados el 50.0% de los empleados de la plana administrativa del Ayuntamiento Distrital de Pacora por el periodo 2019, consideran estar de acuerdo; con la productividad relacionado a la dimensión eficiencia personal que se vienen desarrollando en la Municipalidad, el 23.50% manifiestan estar en totalmente de acuerdo, el 20.59% se encuentran indiferentes; es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.88% en desacuerdo.

El porcentaje de los empleados que están indecisos o indiferentes (20.59%) se debe principalmente que en la institución no se esté utilizando adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos, que se trabaja con rapidez, eficacia y precisión, se apliquen destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de actividades y funciones del personal, que se realicen trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido y exactitud, el personal no entrega su trabajo con la programación establecida y por último que la seguridad laboral no está garantizada para que la productividad este en crecimiento. Con los datos arrojados se plantea desarrollar medidas para revertir los porcentajes de indecisos y evitar que en el futuro estos resultados pasen a

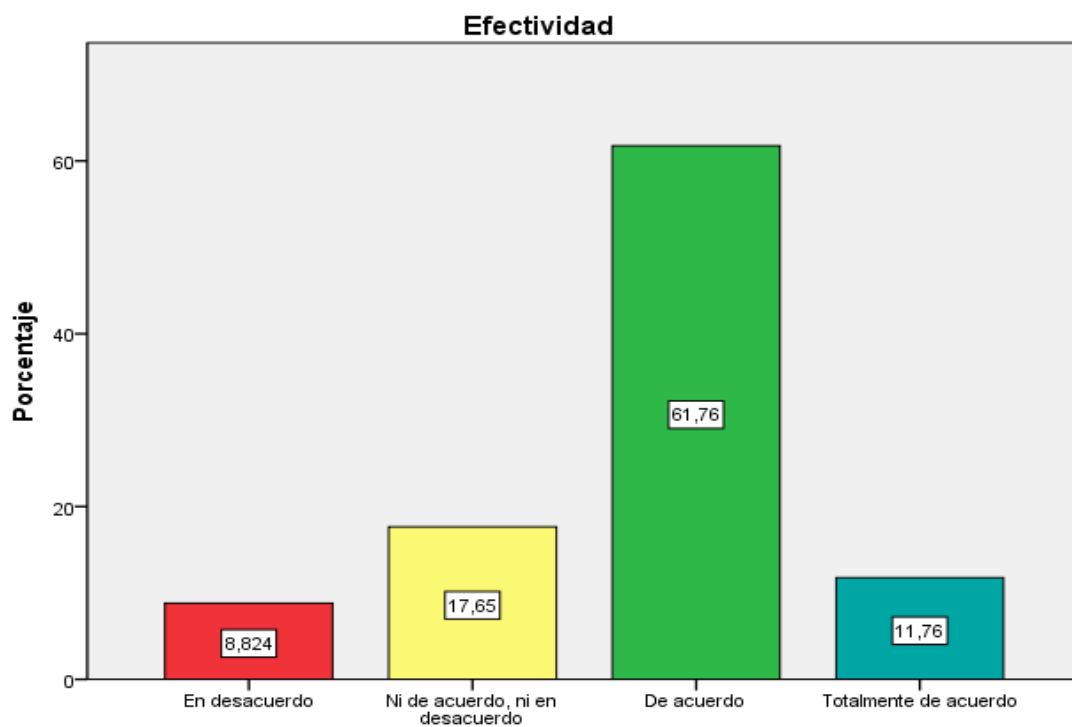
formar parte de niveles en desacuerdo y por consiguiente estos colaboradores sus satisfacciones por el trabajo se conviertan en baja productividad.

**Tabla 15**

*Dimensión de la variable productividad (Efectividad).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	3	8,8	8,8	8,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	17,6	17,6	26,5
	De acuerdo	21	61,8	61,8	88,2
	Totalmente de acuerdo	4	11,8	11,8	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.



**Figura 10.** Dimensión de la variable productividad (Efectividad).

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pacora.

En la tabla 15 y figura 10; se observa que del 100% de entrevistados de un total de 34 colaboradores el 61.80% de los trabajadores administrativos del Ayuntamiento Distrital

de Pacora por el periodo 2019, consideran estar de acuerdo; con la productividad relacionado a la dimensión de efectividad que se viene desarrollando en la Municipalidad, pero así mismo el 17.60% manifiestan estar indiferentes; es decir ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 11.80% se encuentran totalmente de acuerdo y el 8.80% en desacuerdo. Con los datos arrojados se plantea fomentar estrategias para revertir los resultados de indecisos y evitar que en el futuro estos resultados pasen a formar parte de niveles en desacuerdo.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Las empresas se preocupan porque su recurso humano se sienta satisfecho con las funciones que realizan; porque de esta manera conllevaran a resultados exitosos para alcanzar las metas propuestas y con ello incrementar el nivel de productividad.

En la actual investigación; la estadística fue integrada por 34 empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora; no aplicándose fórmula de cálculo de muestra; por las razones que la población fue factible de ser medida en su totalidad; para la recolección de los datos se trabajó con la encuesta como técnica; para lo cual se utilizó dos cuestionarios como instrumentos que permitió determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora.

La presente investigación se comprobó la credibilidad del instrumento empleado para evaluar la satisfacción laboral donde el valor coeficiente alfa Cronbach es equivalente en 0.956 y para la variable productividad en 0.960. Para el cómputo del alfa de Cronbach de las variables de estudio se trabajó con el programa spss versión diecinueve.

Conforme al esquema de Kuder Richardson, la respuesta de credibilidad de las dos variables se ubica en el rango de 0.72 a 0.99; lo que significa que la aplicación de los instrumentos tiene una excelente confiabilidad.

Para confirmar la correlación a través de la variable satisfacción y la productividad laboral se empleó el coeficiente de correlación de Spearman; dando como resultado una correlación aceptable de 0.531; esto es se reafirma la existencia de una relación entre las variables de la tesis.

Con respecto en sus resultados de Lomas (2017) se corroboraron que existe una correlación positiva entre las variables de estudio; dando como resultado que la variable satisfacción laboral la cual influye en la productividad con un 89%.



Al respecto Herrera (2018) en su investigación concluye que existe relación positiva considerable de 0.841 entre la satisfacción laboral y la productividad. Sin embargo, Ramos (2015) en su investigación; no encuentra relación entre la satisfacción laboral y la productividad; opuesto a lo hallado en esta tesis de investigación; investigaciones internacionales mostradas como antecedente; por lo que podemos confirmar la probabilidad que la educación de los países puede causar el resultado en no relacionar satisfacción laboral y productividad en las labores.

En cuanto al primer objetivo específico, se pudo observar que el 50% (17) de los colaboradores suelen estar en acuerdo con el grado de satisfacción laboral en la Municipalidad y el 29.40% (10) se encuentran indiferentes es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción laboral.

Los resultados del estudio planteando según Calderón (2016) el 60% de los encuestados tuvieron un nivel insatisfactorio de la satisfacción laboral. Por su parte, Ramos (2015) quien halló como resultado que el nivel de satisfacción de los colaboradores en el distrito de Ituata es alto con 58%.

Robbins y Judge (2013) afirmaba que lograr conseguir elevados niveles de satisfacción laboral primordialmente se debe encontrar un entorno armonioso acorde con los bienes e instrumentos suficientes para una correcta realización de las funciones asignadas.

Además, en las dimensiones de la satisfacción laboral las condiciones físicas y/o materiales se observa un 44.10% (15) de los colaboradores administrativos se hallan de acuerdo y el 26.50% (9) indiferentes; es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo. En el concepto de beneficios laborales y/o remunerativos se observa que un 29.40% (10) de los colaboradores administrativos están de acuerdo, es decir se sienten satisfechos con los beneficios laborales que se les brinda; pero así mismo el 29.40% (10) se encuentran indiferentes; es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo. Así mismo en la dimensión de políticas administrativas el 47.06% (16) están de acuerdo y el 20.60% (7) se encuentran indiferentes es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo. La dimensión en el desarrollo personal; se observa que el 47.06% (16) están de acuerdo y el 26.47% (9) se sienten indiferentes; es decir ni de

acuerdo ni en desacuerdo y finalmente la en la medida de desempeño de tareas; se observó 67.65% están de acuerdo y el 14.71% (5) están indecisos; es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Entre los resultados semejante al estudio de Zapata (2018) se señala que se sienten satisfechos en el ambiente físicas con un nivel alto de 42.60% y en la dimensión de las políticas administrativas el nivel de la satisfacción en el trabajo se encuentra en un nivel excelente de 51.90%. Por otra parte, tenemos a Herrera (2018) quien en su investigación encontró que la dimensión de la satisfacción laboral; en relación al desarrollo de tareas; los trabajadores están satisfechos en un nivel alto de 75.90%; este resultado se debe por el buen trato de parte de los jefes quienes valoran el trabajo que realizan en sus puestos de trabajo.

Concluye la discusión en primer lugar con el objetivo específico en donde el grado de satisfacción en el trabajo del Municipio Distrital de Pacora por el periodo 2019; es muy aceptable y las dimensiones que más influenciaron en esta variable estudiada fueron las condiciones físicas y/o materiales a través de resultados de 44.12% estar en acuerdo, seguido de las políticas administrativas con una satisfacción de acuerdo en 47.06% y finalmente la dimensión en desempeño de tareas con una satisfacción de 67.65%.

El segundo objetivo específico de esta investigación fue determinar el nivel de Productividad en colaboradores administrativos del Ayuntamiento Distrital Pacora por el periodo 2019; donde su pudo observar que la percepción de los colaboradores tiende a estar de acuerdo con el nivel de productividad en el trabajo en 61.8% (21), el 20.60% (7) están totalmente de acuerdo y el 11.80% (4) están indecisos; es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En cuanto a los conceptos de la variable productividad; en concordancia con la eficacia personal se halló un personal de acuerdo en 70.60% (24) y el 14.71% están totalmente de acuerdo. Así mismo en la dimensión de eficiencia personal el 50% (17) están de acuerdo y el 20.59% (7) están indiferentes; es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, en la dimensión efectividad el 61.76% (21) indico estar de acuerdo y el 17.65% (6) están indiferente; es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dichos resultados se asemejan y son corroborados con Vásquez (2017) en su informe se encontró que los empleados poseen alto grado de rendimiento; esto como base en sus esfuerzos por cumplir con los objetivos diseñados y utilizar los recursos de forma adecuada; sin embargo, se reconoce que aún podría aumentar su nivel de productividad. De igual manera Ramos (2015) en su investigación se concluye que el nivel de productividad es alto en 62%. Sin embargo, Cruzado (2017) en su investigación concluye que el rendimiento en el trabajo de la Municipalidad Distrital de Mancos; se encuentra por el nivel regular de 66.67%, es decir con unas deficiencias que necesitan ser mejoradas; esto contradice a lo encontrado en la investigación. Finalmente, Lomas (2017) en su investigación se concluye que el nivel de productividad se encuentra en un nivel medio de 39%; esto contradice a lo hallado en la investigación.

Finalmente, se afirma que el grado de productividad en el Ayuntamiento del Distrito en Pacora; es muy aceptable por que los trabajadores están de acuerdo en 61.80%. Las dimensiones que más influyeron en los resultados del nivel de productividad fueron las dimensiones de eficacia personal con un nivel de acuerdo de 70.59%, seguido de la dimensión efectividad con un nivel de acuerdo de 61.76 y finalmente la dimensión de eficiencia personal con un nivel de acuerdo de 50%.

## V. CONCLUSIONES

1. El estudio realizado a los empleados administrativos del Municipio Distrital de Pacora; se verificó que existe una correlación aceptable entre la satisfacción laboral y la productividad, lo que significa que cuando el nivel de satisfacción laboral incrementa, también se incrementa la productividad; concluimos que si existe influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del Municipio Distrital por Pacora.
2. Concluimos que el nivel de satisfacción laboral en los empleados del Ayuntamiento del Distrito de Pacora es aceptable con un resultado de 50% de aprobación de los entrevistados, esto se refleja por excelente desempeño de sus trabajadores en el trabajo.
3. Se identificó el valor de productividad laboral en los empleadores del Ayuntamiento del Distrito por Pacora, concentrando el resultado en un 61,8% estar “de acuerdo” con el nivel de productividad laboral de la Municipalidad; debido a la influencia de la realidad de una felicidad laboral eficaz y eficiente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A la Municipalidad Distrital de Pacora; considerar en ejecución este estudio de investigación con sus soluciones al término de que se tome conocimiento de la existencia en que se encuentra la institución respecto a la satisfacción laboral y productividad en los trabajadores administrativos y partiendo de los resultados se logren optar por iniciativas oportunas en colaborar por el incremento y alcance de los resultados propuestos.

A la Municipalidad Distrital de Pacora; se recomienda realizar constantemente capacitaciones en temas concernientes a las actividades que desempeña al servidor público; brindándose así la oportunidad, del desarrollo personal y profesional; permitiendo así realizar con eficacia, eficiencia y efectividad las tareas asignadas.

A la Municipalidad Distrital de Pacora; recomendamos mejorar los ambientes físicos de las instalaciones de la entidad, especialmente las condiciones de los servicios higiénicos y la distribución de las áreas en cada ambiente; lo que ayudara a que el trabajador mejore su nivel de satisfacción y se disminuyan los niveles de indiferentes; es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo.

A la Municipalidad Distrital de Pacora; recomendamos mejorar los beneficios laborales que se les viene brindando a los trabajadores administrativos, esto permitirá mejorar su canasta familiar del trabajador y mejorar el grado de felicidad en el trabajo repercutiendo en mejor productividad.

Al Municipio Distrital por Pacora; recomendamos realizar procedimientos de valoración de desempeño laboral periódicamente; donde se evalué la satisfacción por el trabajo de los colaboradores administrativos para que se tomen las decisiones oportunas.

A la Municipalidad Distrital de Pacora; a través de la gerencia general, recursos humanos y alcalde, se recomienda ejecutar la presenta propuesta, para desarrollar el grado en insatisfacción de los empleados administrativos.

## **VII. PROPUESTA**

La presente investigación, uno de sus objetivos específicos es formular una propuesta de mejorar la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora; para lo cual, se aplicó dos encuestas, los cuales permiten exponer la siguiente propuesta:

De acuerdo a los resultados se proponen alternativas puntuales según las dimensiones.

Se propone que la gerencia general debe coordinar cuanto antes con la jefatura de abastecimiento y patrimonio para que se realice un diagnóstico por área de las necesidades materiales y equipamientos que se requieren; para que de esta manera se puedan hacer las compras y los trabajadores puedan tener el material para el normal funcionamiento de sus funciones.

Se plantea a la gerencia general se implemente una política sólida de cobranza en relación a los arbitrios municipales; porque en la actualidad la recaudación de esta tasa es deficiente; para de esta manera incrementar los ingresos propios y se puedan habilitar ambientes de material drawall; por ser menos costosos para su implementación y así los colaboradores puedan trabajar en ambientes no tan reducidos y evitar el estrés.

En el factor de beneficios laborales o remunerativos; se propone al área de recursos humanos de enviar las recomendaciones precisas de incremento salarial de los trabajadores administrativos antes que debatan en el Congreso de la República dicha ley de presupuesto público.

En la dimensión de políticas administrativas; se propone implementar políticas sobre conversatorios, en donde se aborde temas puntuales y de alcance gestionar y recabar reclamaciones o sugerencias de los trabajadores, así mismo se deben planificar reuniones de fraternidad con el objetivo de emprender vínculos de camaradería entre los trabajadores. Así mismo se propone que mensualmente se reconozca a un trabajador administrativo del mes que mejor haya desempeñado sus funciones, mediante indicadores de productividad y se difunda a través de una mención pública, imprimiendo su foto en espacios visibles, al correo

institucional, página web de la institución y se entregue un diploma de honor; generándose de esta manera un ambiente de satisfacción y a su vez incentive a la competitividad.

En la dimensión de relaciones sociales; se propone que el área de recurso humanos implemente el programa si al deporte; donde participen todos los trabajadores y se practique el fútbol y vóley dos veces por mes, teniéndose como espacio para realizarlo en el estadio municipal. Esto ayudara a mejorar la salud, disminuir el estrés y fortalecer las relaciones entre los trabajadores y jefes.

En la dimensión de desarrollo personal; se plantea hacer un cronograma o programa de capacitación con diversos temas relacionados con las actividades de cada área y ser subvencionado por la institución en un 60% y dando facilidades a los colaboradores que el 40% se subvencione bajo la modalidad de descuento por planilla. Dicho cronograma o programa deberá ser elaborado y definido al finalizar cada año; afín de ser publicado y difundido los primeros días de cada nuevo año y ejecutarse a partir de entonces; según sea lo más conveniente. Esta propuesta ayudara a disminuir los porcentajes de indecisos de la dimensión sobre la productividad; en relación a la efectividad.

Es necesario que se desarrolle en los colaboradores administrativos las habilidades de comunicación, empatía, liderazgo y autoestima, por otra parte, se capacite en las habilidades para solucionar conflictos, habilidades en comunicación, motivación, coaching e inteligencia emocional, formación y dirección de equipos; esto coadyuvara una mejor relación trabajadores y los líderes, y finamente entre trabajadores la relación sea óptima.

## REFERENCIAS

- Acuña, G., & Landaeta, A. (2009). *Análisis de la influencia de la Satisfacción del personal en la Creación de valor económico en Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillán Ltda.* (Tesis de pregrado, Universidad Del Bío Bío, Chillán). Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/478>
- Akshatha, B. (2017). Impact of Job Satisfaction on Job Productivity – With Reference to Selected Women Employees in BPOs. *International Research Journal of Commerce Arts and Science*, 8(10), 8-24. doi:ISSN: 2319-9202
- Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014.* (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas.* Lambayeque-Perú: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uRfl1b44BjEC&pg=PA272&dq=COMPOR TAMIENTO+ORGANIZACIONAL%0A%0AEn+Busca+del+Desarrollo+de+Vent ajas+Competitivas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNop3WwbHcAhXPslkKH Y4qBY4Q6wEIKDAA#v=onepage&q=a%20esencia%20de%20esta%20teoría%2C%20es>
- Bravo, M. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.* (Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29572>
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango.* (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landivar, Huehuetenango). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Carro, R., & González, D. (2012). *Productividad y competitividad.* México: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)



- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Colombia: Saarbrücken Editorial Académica Española.
- Cepymenews. (16 de mayo de 2018). Sólo el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleos. *Cepymenews*. Recuperado de <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometiddos-con-sus-empleos/>
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Comuni@cción*, 1(1), 4-13. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf>
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia Trabajo*, 17(54), 159-165 . Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. México: Comillas. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Chiang,+M.,+Martín,+M.+%26+Núñez,+A.+\(2010\).+Relacion+entre+el+clima%0D%0Aorganizacional+y+la+satisfaccion+laboral.+Mexico:+Comillas.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwir562jxLDmAhXEB9QKHS7vAmgQ](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Chiang,+M.,+Martín,+M.+%26+Núñez,+A.+(2010).+Relacion+entre+el+clima%0D%0Aorganizacional+y+la+satisfaccion+laboral.+Mexico:+Comillas.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwir562jxLDmAhXEB9QKHS7vAmgQ)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). Mc Graw Hill Educación: México. Recuperado de <https://www.elsolucionario.org/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3ed/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGrawHill Educación. doi:ISBN: 978-607-15-0560-6
- Cruzado, M. (2017). *Relación de la administración del tiempo y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Mancos - Año 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Chimbote). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11955>
- Durand, F. (2018). *Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de la oficina de servicios generales INDECOPI – Lima, 2018*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31929>

- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, México). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera, G. (2017). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>
- Imran, R., Majeed, M., & Ayub, A. (2015). Impact of Organizational Justice, Job Security and Job satisfaction on Organizational Productivity. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(9), 840-845. Recuperado de [https://www.academia.edu/32348446/Impact\\_of\\_Organizational\\_Justice\\_Job\\_Security\\_and\\_Job\\_satisfaction\\_on\\_Organizational\\_Productivity](https://www.academia.edu/32348446/Impact_of_Organizational_Justice_Job_Security_and_Job_satisfaction_on_Organizational_Productivity)
- Ley N° 27815. (2002). *Ley del Código de Ética de la Función Pública*. Perú.
- Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A05258100005DBE7A/\\$FILE/1\\_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Lomás, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12891>
- Matute, C. (01 de junio de 2013). La productividad vs la felicidad. *Crónica.com.mx*.
- Mesías, J. (2017). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo agroindustrial beta S.A. provincia Chíncha, 2017*. (Tesis de posgrado, Universidad Autónoma Deica, Chíncha). Recuperado de <https://docplayer.es/83960522-Facultad-de-ingenieria-ciencias-y-administracion-trabajo-de-investigacion.html>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de*

- Futuro*", 20(2), 1-20. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Montoya, P., & Beïio, N. (2017). Satisfacci3n Laboral y su Relaci3n con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58). Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacci3n del personal acad3mico del Instituto Pedag3gico de Miranda Jos3 Manuel Siso Mart3nez en relaci3n con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigaci3n*, 7(1), 43-57. Recuperado de [https://www.redalyc.org/pdf/410/Resumenes/Resumen\\_41070104\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/410/Resumenes/Resumen_41070104_1.pdf)
- Moscoso, I. (2014). *La satisfacci3n laboral de los trabajadores de las tiendas comercializadoras de ropa en el distrito de Aguas Verdes-2014*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes). Recuperado de [https://www.academia.edu/26051003/Proyecto\\_-Satisfacci%C3%B3n\\_laboral?auto=download](https://www.academia.edu/26051003/Proyecto_-Satisfacci%C3%B3n_laboral?auto=download)
- Naser, H., Alireza, C., Fatemeh, K., Sereh, K., & Ali, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Saf Health Work*, 8, 67-71. Recuperado de [https://www.academia.edu/36795193/The\\_Impact\\_of\\_Job\\_Stress\\_and\\_Job\\_Satisfaction\\_on\\_Workforce\\_Productivity\\_in\\_an\\_Iranian\\_Petrochemical\\_Industry](https://www.academia.edu/36795193/The_Impact_of_Job_Stress_and_Job_Satisfaction_on_Workforce_Productivity_in_an_Iranian_Petrochemical_Industry)
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1 ed.). Lima-Per3. Recuperado de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici3n)
- Ramos, M. (2015). *Influencia de la satisfacci3n laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata, 2015*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno). Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3473>
- Re3ategui, C. (2016). *La gesti3n administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso m3dulo penal de Moyobamba, 2016*. (Tesis de posgrado, Universidad C3sar Vallejo, Tarapoto). Recuperado de

- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1245/reategui\\_sc.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1245/reategui_sc.pdf?sequence=1)
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson. Recuperado de [https://www.academia.edu/31136742/Comportamiento\\_organizacional\\_15\\_edicion\\_.pdf](https://www.academia.edu/31136742/Comportamiento_organizacional_15_edicion_.pdf)
- Ruiz, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. (Tesis de pregrado, Universidad del Bío Bío, Chile). Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/775>
- Santos, T. (2017). Motivational factors in sales team management and their influence on individual performance. *Tourism & Management Studies*, 13(1), 60-65. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5852670.pdf>
- Tahseen, M., & Sualp, D. (2015). Intrinsic and Extrinsic Motivation: Pivotal Role in Bank Tellers Satisfaction and Performance: Case Study of Palestinian Local Banks. *International Journal of Business and Social Science*, 6(1), 127-136. Recuperado de [http://www.ijbssnet.com/journals/Vol\\_6\\_No\\_11\\_November\\_2015/16.pdf](http://www.ijbssnet.com/journals/Vol_6_No_11_November_2015/16.pdf)
- Trabajando.com. (10 de junio de 2016). *Satisfacción Laboral en Perú*. Recuperado de Trabajando.com: <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>
- Vargas, L. M. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I. E. Sara Antonieta Bullón, Lambayeque*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/92>
- Vásquez, J. (2017). *El clima laboral y su influencia en la Productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten; 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Privado Juan Mejía Baca, Chiclayo). Recuperado de <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/93>
- Velásquez, N. (2015). *Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5994/Tesis%20Doctorado%20-%20Nazareth%20Vel%C3%A1squez%20Peralta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Visqueira, V. (2017). *Coordinación y dinamización del equipo de monitores de tiempo libre*. España: Ediciones Paraninfo S.A. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=XsLIDQAAQBAJ&pg=PA93&dq=Según+el+autor+son+las+condiciones+de+trabajo+que+rodean+a+las+personas.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih0ZigzbDmAhWSEbkGHWXQDMAQ6AEILjAB#v=onepage&q=Según%20el%20autor%20son%20las%20condiciones%20de%20>

Zapata, L. (2018). *Productividad y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; 2018*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Trujillo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27162>

## ANEXOS

### Matriz de consistencia y operacionalización de un proyecto de investigación científica.

MATRIZ DE CONSISTENCIA Y OPERACIONALIZACIÓN  
INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA EN EL AÑO 2019.

Problemas	Objetivos	Justificación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Índices	Instrumento	
<p><b>Problema general:</b> ¿Existe influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019.</p>	<p><b>A nivel de investigación:</b> el presente estudio será de gran utilidad de soporte, estímulo o antecedente para futuras investigaciones internacionales, nacionales y locales; relacionadas a la influencia de la Satisfacción laboral en la Productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el periodo 2019</p>	<p><b>H1:</b> existe influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019.</p>	<p><b>Independiente:</b> Satisfacción Laboral (Morillo, 2006)</p>	<p><b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b></p>	<p><b>Infraestructura</b></p>	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	<p><b>Totalmente en Desacuerdo En Desacuerdo NI de acuerdo; ni en desacuerdo De Acuerdo Totalmente de Acuerdo</b></p>	<p>Cuestionario Encuesta ( Escala de Likert)</p>	
							Las condiciones de trabajo son seguras y no representan riesgos para la salud.			
						<p><b>Materiales</b></p>	Las condiciones ambientales de iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan la actividad laboral.			
							Las herramientas informáticas que se utilizan en su centro de labores están bien adaptadas a las necesidades de la institución para cumplir con los objetivos y metas.			
						<p><b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b></p>	La institución proporciona el material necesario; para el cumplimiento de los objetivos institucionales			
							Las instalaciones de la institución están dotadas de mobiliario, equipos técnicos que facilitan su trabajo.			
							<p><b>Aspecto Económico</b></p>			El sueldo asignado es el adecuado en relación a su labor que realiza.
										El sueldo y las prestaciones económicas de la institución satisfacen sus necesidades y de su familia.
						<p><b>Beneficios laborales</b></p>	El sueldo que establece la institución es bastante aceptable.			
							La institución ofrece beneficios laborales que lo satisface			
La institución reconoce su esfuerzo realizado; mediante beneficios laborales y/o remunerativos.										
<p><b>Políticas Administrativas</b></p>	La institución promueve oportunidades de ascenso de acuerdo al desempeño laboral.									
	<p><b>Participación en la toma de decisiones</b></p>	Los jefes de área son competentes en la toma de decisiones.								
		Las autoridades o jefes de área toman en cuenta tu participación en la toma de decisiones.								
	<p><b>Normas institucionales</b></p>	Mis responsabilidades en el área asignada están claramente definidas.								
La institución establece normas institucionales para el cumplimiento de los objetivos y metas.										
<p><b>Desarrollo personal</b></p>	La institución propone normas de conducta y seguridad laboral.									
	<p><b>Capacitación</b></p>	Las normas y los valores establecidos por la institución favorecen en tu trabajo.								
		La institución promueve la capacitación personal.								
<p><b>Motivación</b></p>	La institución cuenta con un plan de desarrollo de personas.									
<p>Se siente realizado y feliz asiendo su trabajo</p>										

satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019?	satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019.	porque de esta manera las autoridades como el Alcalde, Gerente General y Gerente de Recursos Humanos conocerán a través de esta investigación que tan satisfechos se encuentran los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacora y que tan productivos son para la Municipalidad.	Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019; es regular.			Trabajar en la institución me permite desarrollarme personalmente.		
						<b>Participación</b>	La institución promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. La institución promueve la participación de los trabajadores en cargos directivos.	
						<b>Desempeño de Tareas</b> )	<b>Respeto a la normatividad</b>	La institución pone a disposición en su portal web los documentos de gestión. La institución es respetuosa de las normas y reglamentos laborales
							<b>Información y organización</b>	La institución proporciona la información necesaria para que los trabajadores dispongan de ella para realizar su trabajo eficientemente.
						<b>Relación con la Autoridad</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	El ambiente laboral en la institución es agradable. En el ambiente físico de su área asignada es cómodo. Mi jefe en la institución es comprensivo
							<b>Buen trato del Jefe</b>	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo. No me siento a gusto con mi jefe Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo
B) ¿Cuál es el nivel de la Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019?	b) Determinar el nivel de Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019.	<b>A nivel personal;</b> la presente investigación aplicada me servirá para obtener el grado de maestría en Gestión del Talento Humano y de esta manera plasmar mis conocimientos en el Estudio Contable y Jurídico Nieto & asociados, en aulas universitarias, obtener experiencia, sobresalir y ser un profesional exitoso.	<b>H3:</b> El nivel de la Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019; es regular.			<b>Valoran su trabajo</b>	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	
						<b>Eficacia personal</b>	<b>Cumplimiento de metas y objetivos</b>	La institución tiene objetivos traducidos en metas concretas. La institución se resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la Municipalidad. la municipalidad proporciona recursos adecuados para el logro de metas. En la institución se evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal.
							<b>Autoridad y atribuciones para toma de decisiones.</b>	La institución cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas. La institución evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que lo realiza; según los requerimientos de trabajo. En la institución se cumple con los niveles de productividad. La institución persuade al personal a realizar la actividad laboral con eficacia.
c) ¿Cuál es la propuesta adecuada de mejora de la Satisfacción laboral y Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de	c) Desarrollar una propuesta de mejora de la Satisfacción laboral y Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital del Pacora en el año 2019.		<b>H4:</b> La propuesta de mejora adecuada en la Satisfacción laboral y Productividad esta orientada a optimizar las dimensiones e indicadores que se encuentren en un nivel medio, bajo y muy bajo.	<b>Dependiente: Productividad (Martinez, 2007) y (Chiavenato, 2011)</b>		<b>Cumplimiento de metas con recursos asignados.</b>	En la institución se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la municipalidad. En la institución se trabaja con rapidez, eficacia y precisión.	





## Instrumento

### Instrumento de medición de la variable

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta tiene por finalidad medir la Satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora.

La información que proporcione será manejada con estricta confidencialidad y anonimato. Para lo cual agradezco seleccionar la opción y marcar con una "x" en el recuadro respectivo con la sinceridad del caso.

Recuerda; NO HAY RESPUESTA CORRECTA O INCORRECTA. No debe quedar ningún ítem sin ser respondido.

SEXO: a) FEMENINO      b) MASCULINO  
 EDAD: a) 18-23      b) 24-29      c)30-35      d)36-41      e)42 a más  
 ESTADO CIVIL: a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado e) Viudo

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b>	1- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
	2- Las condiciones de trabajo son seguras y no representan riesgos para la salud.					
	3- Las condiciones ambientales de iluminación, decoración , ruidos y ventilación facilitan la actividad laboral.					
	4- Las herramientas informáticas que se utilizan en su centro de labores están bien adaptadas a las necesidades de la institución para cumplir con los objetivos y metas.					
	5- La institución proporciona el material necesario; para el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
	6- Las instalaciones de la institución están dotadas de mobiliario, equipos técnicos que facilitan su trabajo.					
<b>Beneficios Laborales y/o Remuneraciones</b>	7- El sueldo asignado es el adecuado en relación a su labor que realiza.					
	8- El sueldo y las prestaciones económicas de la institución satisfacen sus necesidades y de su familia.					
	9- El sueldo que establece la institución es bastante aceptable.					
	10 - La institución ofrece beneficios laborales que lo satisface.					
	11 - La institución reconoce su esfuerzo realizado; mediante beneficios laborales y/o remunerativos.					
	12- La institución promueve oportunidades de ascenso de acuerdo al desempeño laboral.					
<b>Políticas Administrativas</b>	13- Los jefes de área son competentes en la toma de decisiones.					

	14- Las autoridades o jefes de área toman en cuenta tu participación en la toma de decisiones.						
	15- Mis responsabilidades en el área asignada están claramente definidas.						
	16- La institución establece normas institucionales para el cumplimiento de los objetivos y metas.						
	17- La institución propone normas de conducta y seguridad laboral.						
	18- Las normas y los valores establecidos por la institución favorecen en tu trabajo.						
<b>Desarrollo Personal</b>	19- La institución promueve la capacitación personal.						
	20- La institución cuenta con un plan de desarrollo de personas.						
	21- Se siente realizado y feliz haciendo su trabajo						
	22- Trabajar en la institución me permite desarrollarme personalmente.						
	23- La institución promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.						
	24- La institución promueve la participación de los trabajadores en cargos directivos.						
<b>Desempeño de Tareas</b>	25- La institución pone a disposición en su portal web los documentos de gestión.						
	26- La institución es respetuosa de las normas y reglamentos laborales.						
	27- La institución proporciona la información necesaria para que los trabajadores dispongan de ella para realizar su trabajo eficientemente.						
	28- El ambiente laboral en la institución es agradable.						
	29- En el ambiente físico de su área asignada es cómodo.						
<b>Relación con la Autoridad</b>	30- Mi jefe en la institución es comprensivo						
	31- Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.						
	32- No me siento a gusto con mi jefe						
	33- Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.						
	34- Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.						

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

### ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

La presente encuesta tiene por finalidad medir la Productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora.

La información que proporcione será manejada con estricta confidencialidad y anonimato. Para lo cual agradezco seleccionar la opción y marcar con una "x" en el recuadro respectivo con la sinceridad del caso.

Recuerda; NO HAY RESPUESTA CORRECTA O INCORRECTA. No debe quedar ningún ítem sin ser respondido.

SEXO: a) FEMENINO      b) MASCULINO  
 EDAD: a) 18-23      b) 24-29      c)30-35      d)36-41      e)42 a más  
 ESTADO CIVIL: a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado e) Viudo

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Eficacia persona</b>	1- La institución tiene objetivos traducidos en metas concretas.					
	2- La institución se resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la Municipalidad.					
	3- la municipalidad proporciona recursos adecuados para el logro de metas.					
	4- En la institución se evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal.					
	5- La institución cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.					
	6- La institución evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que lo realiza; según los requerimientos de trabajo.					
	7- En la institución se cumple con los niveles de productividad.					
	8- La institución persuade al personal a realizar la actividad laboral con eficacia.					
<b>Eficiencia personal</b>	9- En la institución se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la municipalidad.					
	10- En la institución se trabaja con rapidez, eficacia y precisión.					

	11- En la institución se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.						
	12- El personal se preocupa por actuar de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales dándole un toque profesional a todo lo que hacen.						
	13- En la institución se utilizan adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.						
	14- El personal busca soluciones efectivas ante problemas conflictivos en el desarrollo de funciones del personal.						
	15- En la institución se realizan los trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud y precisión.						
	16- El personal entrega el trabajo de acuerdo con la programación establecida.						
<b>Efectividad</b>	17- El desempeño que tiene cada trabajador es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la productividad.						
	18- Los índices de atención se incrementan por la calidad de servicio brindado.						
	19- La institución incrementa su productividad por la calidad de mano de obra: reciben capacitación constante.						
	20- La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento.						
	21- La producción de la municipalidad ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura.						
	22- La calidad de producción está garantizada por el buen control de cada uno de sus procesos de parte del personal.						
	23- El personal se involucra en los procesos operativos de la producción.						
	24- La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas.						

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

## Validación del instrumento

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora; 2019.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacora.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Marina Rodriguez Sofia yrene

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Doctorado

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

La aplicación de encuesta debe ser con información previa del  
instrumento. El instrumento presentado ha sido revisado y es  
conforme, cumple con los objetivos de la investigación.

Chiclayo; 01 de Octubre del 2019.



*[Handwritten signature]*



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora; 2019.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacora.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Alicia Rodríguez Sofía yrene

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Doctorado

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

La aplicación de encuesta debe ser con la información previa de  
instruccion. El instrumento presentado ha sido revisado y es  
Conforme, cumple con los objetivos de la investigación.

Chiclayo; 01 de Octubre del 2019.



MATRIZ DE LA VALIDACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Variable	Dimensión	Indicadores	Items	Opiniones de Respuesta					Valoración				observación							
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente de acuerdo (1)	Redacción clara y precisa		coherencia con indicador			Coherencia con Dimensión						
									SI	No	SI	No		SI	No	SI	No			
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Infraestructura	<p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>Las condiciones de trabajo son seguras y no representan riesgos para la salud.</p> <p>Las condiciones ambientales de iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan la actividad laboral.</p> <p>Los herramientas informáticas que se utilizan en su centro de labores están bien adaptadas a las necesidades de la institución para cumplir con los objetivos y metas.</p> <p>La institución proporciona el material necesario; para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Las instalaciones de la institución están dotadas de mobiliario, equipos técnicos que facilitan su trabajo.</p> <p>El sueldo asignado es el adecuado en relación a su labor que realiza.</p> <p>El sueldo y las prestaciones económicas de la institución satisfacen sus necesidades y de su familia.</p> <p>El sueldo que establece la institución es bastante aceptable.</p> <p>La institución ofrece beneficios laborales que lo satisfacen.</p> <p>La institución reconoce su esfuerzo realizado; mediante beneficios laborales y/o remunerativos.</p> <p>La institución promueve oportunidades de ascenso de acuerdo al desempeño laboral.</p> <p>Los jefes de área son competentes en la toma de decisiones.</p> <p>Las autoridades o jefes de área toman en cuenta tu participación en la toma de decisiones.</p> <p>Mis responsabilidades en el área asignada están claramente definidas.</p> <p>La institución establece normas institucionales para el cumplimiento de los objetivos y metas.</p> <p>La institución propone normas de conducta y seguridad laboral.</p> <p>Las normas y los valores establecidos por la institución favorecen en tu trabajo.</p>																	
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Aspecto Económico																	
	Políticas Administrativas	Beneficios laborales																		
	Participación en la toma de decisiones																			
	Normas institucionales																			







MATRIZ DE LA VALIDACIÓN DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opiniones de Respuesta					Valoración				observación		
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente desacuerdo (1)	Redacción clara y precisa		Coherencia con indicador			Coherencia con Dimensión	
									Si	No	Si	No			Si
Productividad	Eficacia persona	Cumplimiento de metas y objetivos	La institución tiene objetivos traducidos en metas concretas.	✓						✓			✓		
			En la institución se resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la Municipalidad.	✓							✓			✓	
		Autoridad y atribuciones para toma de decisiones.	La Municipalidad proporciona recursos adecuados para el logro de metas.	✓							✓			✓	
			En la institución se evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal.	✓							✓			✓	
			La institución cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.	✓							✓			✓	
	Eficiencia personal	Cumplimiento de metas con recursos asignados.	La institución evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que lo realiza; según los requerimientos de trabajo.	✓							✓			✓	
			En la institución se cumple con los niveles de productividad.	✓							✓			✓	
		Trabajo con eficiencia y precisión	La institución persuade al personal a realizar la actividad laboral con eficacia.	✓							✓			✓	
			En la institución se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la municipalidad.	✓							✓			✓	
			En la institución se trabaja con rapidez, eficiencia y precisión.	✓							✓			✓	
Recursos materiales	Recursos materiales	En la institución se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.	✓							✓			✓		
		El personal se preocupa por actuar de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales dándole un toque profesional a todo lo que hacen.	✓							✓			✓		
			En la institución se utilizan adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.	✓						✓			✓		
			El personal busca soluciones efectivas ante problemas conflictivos en el desarrollo de funciones del personal.	✓						✓			✓		

		<p>En la institución se realizan los trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud y precisión.</p> <p>El personal entrega el trabajo de acuerdo con la programación establecida.</p> <p>El desempeño que tiene cada trabajador es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la productividad.</p> <p>Los índices de atención se incrementan por la calidad de servicio brindado.</p> <p>La institución incrementa su productividad por la calidad de mano de obra: reciben capacitación constante.</p> <p>La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento.</p> <p>La producción de la Municipalidad ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura.</p> <p>La calidad de producción está garantizada por el buen control de cada uno de sus procesos de parte del personal.</p> <p>El personal se involucra en los procesos operativos de la producción.</p> <p>La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas.</p>						
	<p><b>Resultados</b></p> <p>Crecimiento en la productividad en el trabajo</p>							
<p><b>Efectividad</b></p> <p>Mejora de la calidad de producción</p>								

## RESUMEN HOJA DE VIDA

DRA. SOFÍA LLERENA RODRÍGUEZ

Licenciada en Psicología de la Universidad César Vallejo de Trujillo, Maestría en Docencia Universitaria, doctorado en Gestión Universitaria.

Docente ordinaria asociada, Directora de Bienestar Universitario y Asuntos Estudiantiles de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, 06 años en dicho cargo. Comprometida con la educación superior con más de 14 años en la docencia universitaria.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC.  
  
Dra. Sofía Llerena Rodríguez  
DIRECTORA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora; 2019.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacora.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Espinosa Rodríguez Hugo

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Administración

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Los Instrumentos cumplen con los objetivos de la  
Investigación.

Chiclayo; 01 de Octubre del 2019.



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora, 2019.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacora.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Espinoza Roldan Hugo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Los Instrumentos cumplen con los objetivos de la  
Investigación

Chiclayo; 01 OCTUBRE del 2019.



MATRIZ DE LA VALIDACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opiniones de Respuesta					Validación				observación						
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente de acuerdo (1)	Redacción clara y precisa		Coherencia con Dimensión								
									SI	No	SI	No		SI	No				
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Infraestructura	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores																
			Las condiciones de trabajo son seguras y no presentan riesgos para la salud.																
			Las condiciones ambientales de iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan la actividad laboral.																
	Materiales		Las herramientas informáticas que se utilizan en su centro de labores están bien adaptadas a las necesidades de la institución para cumplir con los objetivos y metas.																
			La institución proporciona el material necesario para el cumplimiento de los objetivos institucionales																
			Las instalaciones de la institución están dotadas de mobiliario, equipos técnicos que facilitan su trabajo.																
			El sueldo asignado es el adecuado en relación a su labor que realiza																
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Aspecto Económico	El sueldo y las prestaciones económicas de la institución satisfacen sus necesidades y de su familia.																
			El sueldo que establece la institución es bastante aceptable.																
			La institución ofrece beneficios laborales que lo satisface																
	Beneficios laborales		La institución reconoce su esfuerzo realizado; mediante beneficios laborales y/o remunerativos.																
			La institución promueve oportunidades de ascenso de acuerdo al desempeño laboral.																
			Los jefes de área son competentes en la toma de decisiones.																
	Políticas Administrativas	Participación en la toma de decisiones	Las autoridades o jefes de área toman en cuenta tu participación en la toma de decisiones.																
Mis responsabilidades en el área asignada están claramente definidas																			
La institución establece normas institucionales para el cumplimiento de los objetivos y metas.																			
La institución propone normas de conducta y seguridad laboral.																			
Normas Institucionales		Las normas y los valores establecidos por la institución favorecen en tu trabajo.																	



Desarrollo personal	Capacitación	La institución promueve la capacitación personal. La institución cuenta con un plan de desarrollo de personas.							✓					
	Motivación	Se siente realizado y feliz haciendo su trabajo. Trabajar en la institución me permite desarrollarme personalmente.							✓					
Desempeño de Tareas	Participación	La institución promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. La institución promueve la participación de los trabajadores en cargos directivos.							✓					
	Respeto a la normatividad	La institución pone a disposición en su portal web los documentos de gestión. La institución es respetuosa de las normas y reglamentos laborales.							✓					
	Información y organización	La institución proporciona la información necesaria para que los trabajadores dispongan de ella para realizar su trabajo eficientemente.							✓					
	Ambiente de trabajo	El ambiente laboral en la institución es agradable. En el ambiente físico de su área asignada es cómodo.							✓					
Relación con la Autoridad	Buen trato del jefe	Mi jefe en la institución es comprensivo. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo. No me siento a gusto con mi jefe. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.							✓					
	Valoran su trabajo	Mi (s) jefe (s) valoran (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo							✓					

MATRIZ DE LA VALIDACIÓN DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opiniones de Respuesta					Valoración				observación															
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	Redacción clara y precisa		coherencia con indicador			Coherencia con Dimensión														
									SI	No	SI	No		SI	No	SI	No											
Productividad	Eficacia persona	Cumplimiento de metas y objetivos	La institución tiene objetivos traducidos en metas concretas.																									
			En la institución se resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la Municipalidad.																									
			La Municipalidad proporciona recursos adecuados para el logro de metas.																									
			En la institución se evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal.																									
			La institución cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.																									
	Eficiencia personal	Autoridad y atribuciones para toma de decisiones.	La institución evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que lo realiza; según los requerimientos de trabajo.																									
			En la institución se cumple con los niveles de productividad.																									
			La institución persuade al personal a realizar la actividad laboral con eficacia.																									
			En la institución se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la municipalidad.																									
			En la institución se trabaja con rapidez, eficacia y precisión.																									
Eficiencia personal	Trabajo con eficiencia y precisión	En la institución se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.																										
		El personal se preocupa por actuar de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales dándole un toque profesional a todo lo que hacen.																										
		En la institución se utilizan adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.																										
		El personal busca soluciones efectivas ante problemas conflictivos en el desarrollo de funciones del personal.																										





VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora; 2019.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Productividad en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019

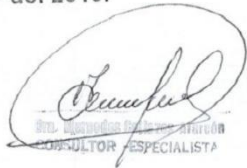
**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacora.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Collazo Placido Mercedes

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Dr.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**  
Se entienden los ítemes por lo tanto es factible su aplicabilidad

Chiclayo; 01 de Octubre del 2019.

  
Dr. Placido Mercedes Collazo  
CONSULTOR ESPECIALISTA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora; 2019.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacora.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Collazo Alexein Mercedes

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Ds

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Items claros y es posible su aplicabilidad

Chiclayo; 10 de octubre del 2019.

  
CONSULTOR ESPECIALISTA









MATRIZ DE LA VALIDACIÓN DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

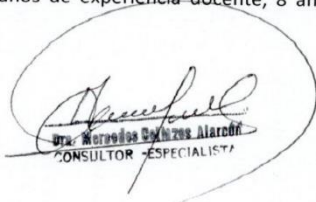
Variable	Dimensión	Indicadores	Items	Opiniones de Respuesta					Valoración				observación								
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	Redacción clara y precisa		Coherencia con indicador			Coherencia con Dimensión							
									Si	No	Si	No		Si	No						
Productividad	Eficacia persona	Cumplimiento de metas y objetivos	La institución tiene objetivos traducidos en metas concretas.																		
			En la institución se resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la Municipalidad.																		
			La Municipalidad proporciona recursos adecuados para el logro de metas.																		
			En la institución se evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal.																		
			La institución cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.																		
	Eficiencia personal	Autoridad y atribuciones para toma de decisiones.	La institución evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que lo realiza; según los requerimientos de trabajo.																		
			En la institución se cumple con los niveles de productividad.																		
			La institución persuade al personal a realizar la actividad laboral con eficacia.																		
			En la institución se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la municipalidad.																		
			En la institución se trabaja con rapidez, eficacia y precisión.																		
Productividad	Recursos materiales	Trabajo con eficiencia y precisión	En la institución se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.																		
			El personal se preocupa por actuar de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales dándole un toque profesional a todo lo que hacen.																		
			En la institución se utilizan adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.																		
			El personal busca soluciones efectivas ante problemas conflictivos en el desarrollo de funciones del personal.																		



RESUMEN DE HOJA DE VIDA

DRA. MERCEDES COLLAZOS ALARCÓN.

Docente ordinaria asociada, Dra. en Educación, Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad, Maestría en Educación mención en docencia y gestión, administración de negocios-MBA, Licenciada en Educación especialidad en biología y química, Ingeniera zootecnista, estudios de segunda especialidad en gestión educativa y psicopedagogía, conciliadora acreditada por el Ministerio de Justicia, experta en conciliación y familia, comprometida con la educación superior y básica regular con más 30 años de experiencia docente, 8 años como Directora de EPG de la Universidad Cesar Vallejo .



Dra. Mercedes Collazos Alarcón  
CONSULTOR - ESPECIALISTA



## Autorización para el desarrollo de la tesis



EL JEFE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
PACORA SUSCRIBE LA:

# Autorización

A Don **PAUL JUAN NIETO PECHE**, identificado con DNI N° 41609105  
domiciliado en Mz. R Lote 20 Urb. Nuevo Mocce Lambayeque, para realizar el  
trabajo de Investigación denominado " **INFLUENCIA DE LA SATISFACCION  
LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA.**"

La autorización se concede para que solicite la información necesaria del  
trabajo de investigación a realizar.

Pacora, 16 de Setiembre del 2019

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA  
William Jerry Guerrero Rivas  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

## Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: NIETO PECHE PAUL JUAN

D.N.I. : 41609105  
Domicilio : Calle Vicente Russo 132 Chiclayo  
Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 957033015  
E-mail : pechenieto@gmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Grado

Título

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión del Talento Humano

Mención : .....

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Nieto Peché Paul Juan

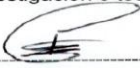
Título del trabajo de investigación o de la tesis:

INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD  
DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE PACORA

Año de publicación : 2020

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi  
trabajo de investigación o tesis.

  
Firma : PAUL JUAN NIETO PECHE

Fecha : 26/02/2020

## Acta de aprobación de originalidad de la tesis




### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Eduardo Martin Amorós Rodríguez, Asesor de la Experiencia Curricular Desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, **Nieto Peche Paul Juan**, titulada: INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA, constato que la misma tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 24 de enero de 2020



Mgtr. Eduardo Martin Amorós Rodríguez  
DNI: 16652777

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## Reporte Turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO

Influencia de la Satisfacción Laboral en la Productividad de los Colaboradores  
Administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

CPC. Paul Juan Nieto Peché (ORCID: 0000-0002-1755-2875)

ASESOR:

Mg. Ederaldo Amorós Rodríguez (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

Chiclayo Perú

2019

### Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- | Nº | Fuente  | Porcentaje |
|----|---|------------|
| 1  | Entregado a Universida...<br>Trabajo del estudiante | 9 %        |
| 2  | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet        | 4 %        |
| 3  | repositorio.upao.edu.pe<br>Fuente de Internet       | 1 %        |
| 4  | repositorio.uss.edu.pe<br>Fuente de Internet        | 1 %        |
| 5  | Entregado a Universida...<br>Trabajo del estudiante | <1 %       |
| 6  | repositorio.unsa.edu.pe<br>Fuente de Internet       | <1 %       |
| 7  | repositorio.umb.edu.pe<br>Fuente de Internet        | <1 %       |
| 8  | Entregado a Universida...<br>Trabajo del estudiante | <1 %       |

## Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO  
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Paul Juan Nieto Peche**

INFORME TÍTULADO:

Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la  
Municipalidad Distrital de Pacora.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

---

SUSTENTADO EN FECHA:24/01/2020

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD

  
FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO