



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Satisfacción laboral y productividad de los Trabajadores de la  
Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Piscoya Serrepe, Dante José (ORCID: 0000-0003-0748-0556)

**ASESOR:**

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000 0001 5657 0799)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Con lo más profundo de mí ser a la memoria de mis padres (Genaro Piscoya Porro y María Angélica Serrepe de Piscoya) que en paz descanse, ya que siempre estuvieron presente para apoyarme día a día a seguir adelante.

Al regalo más hermoso que Dios me dio, a mi hija Kiara Alessandra Piscoya Del Maestro que es el motivo para seguir adelante para crecer como persona y profesional.

Dante J. Piscoya Serrepe

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y darme la fortaleza de seguir adelante día a día, también a mis padres que están en el cielo por enseñarme que con esfuerzo, sacrificio y humildad se pueden lograr los objetivos trazados. A una amiga muy especial por haber sido la persona que me incentivo para poder realizar esta maestría (QAKFabiola). Y a todas las personas que estuvieron a mi lado en los buenos y malos momentos que me toco pasar.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variable y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis. ....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimiento .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES. ....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	37

## Índice de tablas

Tabla 1: Dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	18
Tabla 2: Variable satisfacción laboral.....	19
Tabla 3: Dimensiones de la productividad de los trabajadores.....	20
Tabla 4: Variable productividad de los trabajadores.....	21
Tabla 5: Coeficientes del modelo lineal de la relación entre los puntajes de las variables Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe año 2020 .....	22
Tabla 6: Análisis de normalidad.....	22
Tabla 7: Análisis de la relación entre satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe año 2020 ....	23

## Índice de figuras

Figura 1: Relación entre satisfacción laboral y productividad.....	14
Figura 2: Dimensiones de la variable productividad .....	19
Figura 3: Variable productividad.....	20
Figura 4: Diagrama de dispersión entre la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, año 2020.....	21

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, para lo cual se desarrolló una investigación de tipo correlacional, cuyo diseño de trabajo fue no experimental y correlacional; la población fueron los 70 trabajadores administrativos de dicha entidad, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios que se sometieron a la validez de expertos, probando su confiabilidad vía Alpha de Crombach.

Los resultados obtenidos, señalan que según el 40% de los colaboradores la satisfacción laboral es mala, para el 31% es regular y según el 29% es buena; por su parte en lo que respecta a la productividad, según el 37% de los colaboradores la productividad es mala, para el 36% es regular y según el 27% de los colaboradores la productividad es buena, dentro de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, habiéndose probado que existe una relación directa entre las variables, pues se obtuvo un nivel de significancia  $< 0.05$ . Por lo que se concluyó que según el coeficiente de correlación de Spearman:  $r = 0,762$  existe un alto grado de relación entre las variables Productividad y Satisfacción Laboral.

**Palabras Claves:** Satisfacción laboral, productividad, recursos humanos.

## **Abstract**

The present investigation had as general objective to determine the relationship between job satisfaction and productivity of the workers of the District Municipality of Pueblo Nuevo, for which a correlational type investigation was developed, whose work design was non-experimental and correlational; The population consisted of the 70 administrative workers of said entity, to whom two questionnaires were applied that were submitted to the validity of the experts, testing their reliability through Alpha de Crombach.

The results obtained indicate that according to 40% of the collaborators job satisfaction is bad, for 31% it is regular and according to 29% it is good, on the other hand with regard to productivity, according to 37% of the Employees productivity is bad, for 36% it is regular and according to 27% of employees productivity is good, within the District Municipality of Pueblo Nuevo - Ferreñafe, having proven that there is a direct relationship between the variables, since it was obtained a level of significance  $<0.05$ . Therefore, it was concluded that according to the Spearman correlation coefficient:  $r = 0.762$ , there is a high degree of relationship between the variables Productivity and Job Satisfaction.

**Keywords:** Job satisfaction, productivity, human resources.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción laboral es una medida que contribuye a la productividad de una institución y de acuerdo al reporte global de Randstad Workmonitor del 2018 determinó que México tiene el mayor nivel de satisfacción laboral con un 88% de su población por encima de la media, seguido de India con un 81% y Estados Unidos con 80%. Por otro lado, Japón tuvo un nivel de 40% en satisfacción laboral. Lo antes mencionado muestra que la remuneración no es el principal indicador para una medición de satisfacción laboral, puesto que es más compleja y abarca una serie de factores que van a terminar influyendo en la misma, por lo que se debe llevar a cabo algunas medidas que contribuyan al bienestar de los trabajadores, puesto que en la actualidad 4 de cada 10 personas creen que su compañía no hace nada para crear un buen ambiente laboral mientras 6 de cada 10 trabajadores reconocen que su empresa lleva a cabo medidas que contribuyen al bienestar y a la satisfacción laboral de sus empleados y 35% menciona que estas medidas no son suficientes para que se sientan plenamente satisfechos en su lugar de trabajo. Algunas de las medidas a tomar en cuenta son: un trato justo por parte de los superiores, un ambiente físico adecuado y propicio para la realización de las tareas, la posibilidad de que el individuo pueda aplicar sus conocimientos, y un clima laboral sano (Randstad Workmonitor, 2018).

Randstad Workmonitor (2018), agrega que la importancia de la satisfacción laboral se ve reflejada en diferentes aspectos, así cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional, se obtendrá mayor satisfacción por parte de estos y esto a la vez reducirá el grado de ausentismo, así como el índice de rotación. De esta manera si un trabajador se siente que es tomado en cuenta y se siente parte de la organización, se va a sentir más motivado y satisfecho, lo cual optimizará sus esfuerzos, haciendo que la organización obtenga resultados más satisfactorios. Dentro de las prácticas para propiciar la satisfacción en el ambiente laboral existen diversas opciones al alcance de toda empresa, tales como la capacitación de personal y la consultoría empresarial acerca de desarrollo organizacional o clima laboral.

En un escenario internacional se estima que es relevante y determinante que las instituciones ya sean privadas y públicas sean los motores para el impulso



del crecimiento económico, exclusivamente para la mejora de la productividad. Es por ello que para promover el progreso y el crecimiento de la productividad se debe de sumar la estabilidad en materia social y de organizaciones. Por lo que cada empresa debe enfocarse en desarrollar modelos de funcionamientos variados y organizativos que le permita obtener una mayor efectividad en la productividad. (Banco de Desarrollo de América Latina, 2018, p.1).

En el aspecto nacional la productividad involucra a todas las entidades, por lo que el rol de las instituciones y la estabilidad macroeconómica; va a ser de suma importancia para lograr resultados positivos, por lo que si un país reúne adecuadamente dichos factores se genera una situación favorable para el desarrollo. En ese sentido se resalta la importancia del equilibrio macroeconómico en la productividad, sin embargo, el Perú marcha bien en ese aspecto, gracias a las políticas fiscales y monetarias. Es por ello que se puede afirmar que en eficacia el Perú está parcialmente bien; y esto es principalmente mérito del modo laboral de las empresas privadas, puesto que el sector público presenta una gestión cuya eficiencia es baja. (Loayza, 2016, p11).

Por su parte Silva y Ramos (2019), manifiestan los trabajadores municipales de Challhuahuacho, presenta diversas problemáticas generadas porque dicha entidad presenta un ambiente laboral deficiente, lo cual va a influir en los niveles de productividad de los trabajadores, los cuales son bajos debido a la desestimación de aportes entre trabajadores, intolerancia entre compañeros de trabajo, limitada confianza entre los miembros del equipo de trabajo y falta de material logístico. Dicha situación genera que los trabajadores no logren desarrollar de manera adecuada las tareas asignadas, así como prestar un servicio a la población, con un bajo nivel de calidad.

En la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, la realidad no es distinta a dicha problemática y se evidencia en áreas tales como: logística, administración, presupuesto, tesorería y contabilidad, donde el personal muestra bajos niveles de satisfacción laboral, lo cual se observa en las constantes quejas, un carácter irritable ante cualquier consulta o insistencia, así como dan un trato preferencial a un grupo selecto de personas, además que llegan tarde al trabajo y se retiran temprano, sin importar si hay trabajo pendiente y muestran desgano al desarrollar

sus labores o cuando su superior les ordena hacer algo. Eso genera un bajo nivel de productividad, con el retraso de trámites, incumplimiento de metas, bajo compromiso con las actividades laborales y desperdicio de tiempo en otras actividades ajenas a las labores propias de su cargo.

Por lo tanto, a lo expuesto se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2020?

Así, la presente investigación se justifica en la medida en que se lograron instrumentos para poder medir las variables en estudio basadas en Palma (2004) y Prokopenko (1989); lo que permitió conseguir información actualizada. Así como la prueba de relación de las variables bajo estudio, permitirá a los funcionarios de dicha municipalidad a tomar decisiones que permitan mejorar la satisfacción laboral y por ende la productividad. Además, los resultados e instrumentos servirán como base y apoyo para futuras investigaciones en cuanto al manejo y estudio de satisfacción laboral y productividad.

Por lo que el objetivo principal del estudio sería: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2020; mientras que los objetivos específicos son: (a) Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2020; (b) Determinar la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Ferreñafe, 2020; y (c) Determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2020.

Planteándose como hipótesis lo siguiente: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Beloor, Swamy, Nanjundeswaraswamy, Swamy y Nagesh (2020), desarrollan una investigación para analizar el efecto de las instalaciones de bienestar en la satisfacción laboral de los colaboradores de las industrias de la confección, para lo cual se desarrolló una investigación descriptiva, cuya muestra fueron 51 industrias. La conclusión a la cual llegaron fue que los empleados se mostraron satisfechos con componentes como ambiente de trabajo, entrenamiento y desarrollo, compensación y recompensas, instalaciones y seguridad en el empleo; con 71.87%, 60.27%, 62.05%, 68.75%, 62.05% empleados satisfechos respectivamente y 28.13%, 39.73%, 37.95%, 31.25%, 37.95% de empleados insatisfechos respectivamente; mientras que en el componente relación y cooperación la mayoría de empleados se mostraron insatisfechos 53.13%, mientras que una menor cantidad 46.87% se mostraron satisfechos con este componente.

De Silva (2019), desarrolla una investigación para determinar las causas que perjudican a la satisfacción laboral de los funcionarios no comisionados en la academia militar de Sri Lanka, para lo cual se desarrolló un análisis de regresión lineal múltiple, tomando como muestra 320 suboficiales. Los hallazgos del estudio muestran que los aumentos de 1 punto en salario, beneficios, promoción, recompensas contingentes, relación con el supervisor, relación con compañeros de trabajo, comunicación, responsabilidades, capacitación corresponden a 0.053, 0.057, 0.080, 0.342, 0.509, 0.362, 0.148, 0.073 y 0.685 incrementos en la satisfacción laboral, Sin embargo, los procedimientos operativos, la sobrecarga de trabajo y la presión laboral tienen una relación negativa con la satisfacción laboral. Un aumento de un punto en estos factores conduce a una disminución de la satisfacción laboral en -0.067, -0.149 y -0.352. En consecuencia, salario, beneficios, promoción, recompensas contingentes, vínculo con el supervisor, vínculo con los colegas de trabajo, comunicación, responsabilidades, capacitación tienen relación positiva con la satisfacción laboral.

Vallellano (2019), plantea en su investigación como objetivo general saber el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de trabajo social, tomando en cuenta la población de carreras afines a la educación social, para lo cual se desarrolló una investigación analítica comparativa. Concluyendo que existen

diferencias significativas entre los profesionales en la variable satisfacción laboral entendida como que la carga mental de los trabajadores sociales contribuyó en una menor puntuación del nivel de satisfacción laboral, mientras lo que se espera acerca de la compensación, el género, la edad, tipo de contrato y el ámbito de trabajo, no fueron significativos. Asimismo, Kurt y Demirbag (2018), manifiestan que el objetivo a investigar fue establecer los niveles de satisfacción laboral de los enfermeros que brindan servicios en los hospitales públicos. Las conclusiones muestran que los grados de satisfacción laboral general de las enfermeras se ubicaron en nivel moderado. Además, se determinó que factores como edad del enfermero, nivel educativo, estado civil, madurez en el ejercicio profesional, lugar de deber, cargo en el lugar de trabajo, unidad trabajada y las horas de trabajo afectaron los grados de satisfacción laboral de las enfermeras ( $p < 0,05$ ). Asimismo, Lomas (2017), evidencio que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables satisfacción laboral y productividad, por lo que la variable satisfacción laboral influye en 89% a la variable productividad. Del total de 70 empleados, el 34% dicen poseer un bajo nivel de satisfacción, debido a que la entidad no da las facilidades para realizar sus actividades.

Embuldeniya (2017), desarrolla una investigación para determinar las consecuencias de la satisfacción laboral en la productividad de los empleados en la industria de la confección de Sri Lanka, para lo cual desarrolló una investigación analítico correlacional; llegando a afirmar que existe una correlación significativa entre las relaciones laborales y productividad de los colaboradores (correlación de Pearson de 0,968), lo que representa la influencia de la administración o el empleador en sus empleados. Por lo tanto, Rodríguez (2016) en su estudio propuso como objetivo general evaluar la satisfacción laboral de los empleados del sector sanitario y sector educativo. Tomando en cuenta que se realizó un estudio observacional transversal que tiene como muestra dos grupos profesionales, el pertenecientes a los servicios sanitarios y el de servicios educativos. Concluyendo que no se encontró diferencia en satisfacción laboral entre los trabajadores del sector sanitario y los del sector educativo, sin embargo, los trabajadores del sector sanitario se muestran más preocupados o molestos por los riesgos laborales, mientras que los trabajadores educativos se encuentran más preocupados por las condiciones de trabajo.

Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra y Villegas (2018), plantearon como finalidad determinar el vínculo entre la variable satisfacción laboral y la productividad de una empresa dedicada al negocio del vidrio en la ciudad de Puebla, para lo cual se desarrolló una investigación exploratoria. Los resultados muestran que el 62% de los trabajadores muestran gusto por el trabajo, el 66% está satisfecho haciendo las cosas que le gustan, el 60% se encuentran satisfechos con las oportunidades y ascensos, el 56% se encuentra satisfecho con la formación que le da la empresa, el 76% se encuentra satisfecho con las relaciones con sus jefes, el 80% se encuentra satisfecho con la supervisión, el 72% está satisfecho con el apoyo de sus jefes, el 58% está satisfecho con la relación con sus compañeros, el 64% está satisfecho con el entorno físico, el 50% está insatisfecho con los salarios, el 56% está satisfecho con los incentivos y premios y el 70% está satisfecho con la calidad de trabajo que desempeña. Finalmente se concluyó cumpliendo con identificar el vínculo que existe entre las dos variables.

León (2018) en su investigación evaluó el grado de productividad de los empleados de la MP. de San Martín, encontrando que el grado de productividad laboral de los colaboradores es escaso y que existe falencias en base a las dimensiones técnicas, por lo que se tomó muestra de 164 empleados de la MPSM, del cual se obtuvo que para el 9% la productividad es alta, para el 37% es media y para el 55% indican que la productividad es bajo, pues no hace uso eficiente de los recursos, no utiliza bien los equipos tecnológicos, no realiza sus actividades en el menor tiempo posible; por lo que propone que el empleado planifique su jornada laboral y sus tareas, que programe sus proyectos y optimice su tiempo. Concluyo que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral, corroborada con la correlación Rho de Spearman de 0,793.

Damián (2017), desarrolla un estudio descriptivo con el propósito de medir la satisfacción laboral de los trabajadores, teniendo como muestra 162 empleados de Electro Oriente, sede Iquitos; en el cual halló que la parte remunerativa es terminante de la satisfacción laboral de los empleados, puesto que para el 41.36% esta no está acorde con lo que deben ganar, mientras que para el 28.40% el salario es regular y solo para el 30.75% si está conforme con su salario. Finalizando que el grado de satisfacción laboral es "Medio" en un 58.64%.

Arrué (2017) en su estudio tuvo como meta evaluar el grado de satisfacción de los colaboradores de la institución Mi Banco, la investigación se hizo con una muestra compuesta por el total de empleados. Los resultados muestran que los empleados se muestran satisfechos con los factores como los logros obtenidos (con un 57.6% satisfecho y un 27.3% muy satisfecho), con el reconocimiento por su labor (con el 60.6% satisfecho y el 6.1% muy satisfecho), con la labor que desempeñan (con el 57.6% satisfechos y el 30.3% muy satisfechos), con las responsabilidades de su puesto (con el 66.7% satisfecho y el 21.2% muy satisfecho), con las posibilidades de ascenso (con el 45.5% satisfecho y el 15.2% muy satisfecho), y con las posibilidades de crecimiento (con el 51.5% satisfecho y el 12.1% muy satisfecho). Asimismo, Huamán (2017) en su investigación planteó en el objetivo una propuesta acerca de un programa motivacional para el mejoramiento de las escalas de Satisfacción Laboral en los empleados de la organización Eventual Servis S.A. de Lambayeque, para ello se basó en un diseño de corte transversal y de nivel descriptivo, en el que concluyó que se debe fortalecer la motivación de los empleados (puesto que para el 38% es baja y para el 30% regular) e incrementar los niveles de productividad de cada uno de los puestos ocupacionales, por lo que propuso no solo un programa de motivación, sino también la implementación y ejecución de la misma, de manera que se incremente la satisfacción laboral (puesto que el 64% se encuentra medianamente satisfecho) del personal a través de nuevas técnicas de motivación.

Bazán (2017) desarrolló una investigación basado en las teorías y enfoques de las capacidades de una proposición del modelo de gestión estratégica y para la satisfacción laboral. El estudio fue propositivo, con diseño proyectivo. Los resultados muestran que los docentes se encuentran casi satisfechos (84.1%), por lo que se concluyó que es oportuno implementar una propuesta de modelo de gestión estratégica y que la promoción en las entidades de educación de la UGEL de Chachapoyas es primordial para aumentar la Satisfacción Laboral, y quede presente en cada uno de sus empleados.

Asimismo, la ley 30057 Ley del Servicio Civil constituye un régimen único y exclusivo para quienes prestan servicio en las instituciones estatales, decreta los derechos y deberes de los servidores estatales, las medidas para las evaluaciones,

capacitaciones, régimen disciplinario y compensaciones, entre otros. La Presidencia del Consejo de Ministros lo puntualiza como: La Ley del Servicio Civil porque examina sentar las bases para renovar el trabajo de los servidores estatales, mediante la meritocracia y con respeto de los derechos laborales, con la finalidad que las instituciones alcancen mejores niveles de eficiencia y eficacia, además ofrezcan servicios de calidad.

En cuanto a la satisfacción laboral, los conceptos que presentan los diversos autores son los siguientes:

Tsivgiouras, Velissariou, Belias y Papatolia (2019), manifiestan que la satisfacción laboral se refiere a una posición positiva del colaborador hacia su trabajo. Se entiende que la satisfacción laboral puede ser considerada como el resultado del cumplimiento de expectativas laborales subjetivas o de la suave correlación del tipo de personalidad del trabajador y el entorno laboral, lo que explica las distintas visiones de un mismo trabajo por distintas personas. En ese sentido Memarian, Aghakhani, Moosavi, Abdolhadi y Soltani (2020), coinciden que la satisfacción laboral se define como respuestas emocionales a los diferentes aspectos del trabajo, así como conceptos, interpretaciones, sentimientos y actitudes positivas sobre sus trabajos.

Girisha M C (2019) manifiesta que la satisfacción laboral es una parte integral de la salud organizacional y elementos importantes en la relación industrial. El nivel de satisfacción laboral parece tener relación con diversos aspectos de la conducta laboral como accidente, abstención, rotación y productividad. Los estudios han confirmado que los empleados satisfechos provocan menos accidentes. También los empleados satisfechos son más regulares que los insatisfechos. Asimismo, Snow, Westover, Peterson (2019), manifiestan que la satisfacción laboral, definida como "una etapa emocional satisfactorio o verdadero proveniente de la evaluación del trabajo o los aprendizajes laborales de uno" puede verse globalmente en el sentido de sentimientos generales sobre el trabajo de uno, o sobre la base de facetas laborales específicas como salario, oportunidades de crecimiento, beneficios, medio ambiente o relación con los compañeros de trabajo.

Bordas (2016) indica que la satisfacción laboral corresponde a un elemento para mantener en el tiempo a la persona, bajo el hecho que se da el sumario

productor dado que permite de forma discreta acercarse a determinar, desplegar y demostrar el aporte de las personas en el aspecto organizacional, competitivo y social. La satisfacción laboral debe aumentarse en una perspectiva de un progreso adquirido, que es desarrollado desde una correspondencia dialéctica entre las características personales del empleado, las particularidades del trabajo y del contexto profesional en general (Francesc, 2017)

Por su parte Akhunjonov y Obrenovic (2018), agregan que hay una estabilidad entre la vida laboral y personal, el aumento laboral y el soporte de la gestión, abarcan un papel primordial en la satisfacción laboral. Por lo tanto, el salario y la cultura empresarial no contribuyeron significativamente a la satisfacción laboral. Por lo tanto, Hussain, Ali, Mumtaz, Rani y Muhammad (2016) manifiestan que la satisfacción laboral se apoya en la teoría de dos factores que es intrínseca (“reconocimiento; autonomía y logro, etc.) y extrínseca (“ambiente de trabajo, salario y beneficios complementarios” etc.), entonces los factores intrínsecos se denominan factores motivadores y los factores extrínsecos se denominan la higiene en la que aclaró que los factores extrínsecos generan insatisfacción, mientras que los intrínsecos generan motivación entre los colaboradores..

Tansel y Gazioglu (2016) indican que hay cuatro medidas de satisfacción laboral; son satisfacción con la influencia sobre el trabajo, satisfacción con la cantidad de pago, satisfacción con el sentido de logro y satisfacción con el respeto recibido de los supervisores. La encuesta es rica en características individuales y características del lugar de trabajo. Por ello Abdel-Salam, Abdallah, Sayed, y Ismail (2019), manifiestan que para que los trabajadores presenten una adecuada satisfacción laboral se debe prestar más atención a los ingresos, las políticas laborales de la empresa (políticas de ascensos y reconocimientos laborales) y la estabilidad laboral, que genere tranquilidad en los trabajadores.

Porter, L. W., Mowday, R., & Bouliam, P. (2016). Por lo tanto, los salarios y el sistema de promoción están influyendo directamente en la satisfacción laboral del personal de la institución y en su compromiso. La actitud laboral de los empleados de Thom, J. S. (2017), han probado la relación entre las prácticas percibidas y el esfuerzo de servicio de los empleados chinos. Por su parte Wnuk (2017), manifiesta que la satisfacción laboral es un predictor primordial para que muchos empleados cambien de trabajo. El conocimiento de los predictores de la



satisfacción laboral ofrece a los propietarios de negocios y al personal de administración la capacidad de moldear el entorno de trabajo para que los empleados más valiosos, leales y experimentados puedan ser retenidos.

Salimullah y Syed (2020) manifiestan que la satisfacción laboral es la disposición en que a los empleados les gusta o no les gusta su trabajo. Diferentes investigadores han dividido la satisfacción laboral en diferentes elementos, de los cuales, según la teoría de dos factores, los motivadores de la satisfacción laboral son el logro, la responsabilidad, el trabajo en sí, el reconocimiento, el avance y el crecimiento.

La Satisfacción laboral se puede evaluar en base a 7 factores como lo menciona Palma (2004) pues lo divide en Condiciones físicas y/o materiales. Que son los elementos físicos donde se despliega el trabajo habitual diario y funciona como facilitador de la misma. Beneficios laborales y/o remunerativos. Por un lado, el nivel de correlación con estímulo financiero y añadido a ello la funcionalidad. Con ello las Políticas administrativas el nivel frente a los lineamientos o leyes organizacionales orientadas a moderar la correlación laboral e incorporada principalmente con el colaborador.

Relaciones sociales. El nivel de satisfacción frente a la inter relación con otras personas de una institución con quienes se dividen las tareas diarias. Desarrollo personal. Ocasión que tiene el empleado de ejecutar labores importantes para su auto realización. Desempeño de tareas. Rendimiento laboral con la que relaciona el empleado sus ocupaciones frecuentes en la institución en que se desempeña. Relación con la autoridad. Es la consideración valorativa que interactúa el empleado en su convivencia laboral con el jefe y respecto a sus labores diarias. Es ante ello que se afirma que la forma de aumentar la satisfacción personal del trabajador en el proceso laboral, motivando la aceptación proactiva de una mayor responsabilidad. Es decir, se ha desarrollado un método denominado sistema de características del puesto. Se basa en la tesis de que el deseo de trabajar y el grado de satisfacción de los colaboradores están influenciados por tres parámetros psicológicos. (Palma, 2004)

Conocida como la "Teoría de los dos factores" (1959) afirma que la efectividad de dos clases de factores. Factores internos o Motivadores, envuelve el trato colaborador - trabajo, reconocimiento, realización, el fomento, el trabajo

inspirador y el compromiso. Factores Externos: Las políticas y la administración de las organizaciones, conexiones interpersonales, salario, la inspección y las circunstancias laborales. (Atalaya, 1995). Es por ello que Nandes y Akende (2017) manifiestan que las dimensiones de la satisfacción laboral como son la compensación; el trabajo en sí, las oportunidades de promoción, la relación con los supervisores, la interacción entre los empleados, van a influir en la productividad de los trabajadores. Por su parte Emeka, Okoh y Goodluck (2020), manifiestan que el incremento de la productividad solo se puede realizar a través de la fuerza laboral organizacional, la cual va a iniciar con la mejora de la satisfacción individual, la cual ayuda a los empleados a desarrollar un mayor grado de satisfacción colectiva.

Por otro lado, la productividad se define según Alamar y Guijarro (2018), como la relación que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus operaciones y los beneficios que obtiene de la misma, es un indicador fundamental en el análisis del estado de una compañía y de la calidad de su gestión. En ese sentido el concepto de productividad relacionado a los recursos humanos está basado en los resultados logrados, por el personal en el desempeño de sus funciones, por lo que se tiene que tener en cuenta, a lo que se denomina componentes equivalentes del esfuerzo de productividad, tales como el rendimiento o desempeño, los costes y los resultados logrados. Asimismo, Alles (2018) la productividad es evaluada en la base a fijarse objetivos y mejora de competencias que instituyen en la formalidad de herramientas, caminos y vía de la cultura dentro de la organización, contemplando objetivos claros y colaboraciones claves que se recopila en lograr constantes logros y abrir perímetro que generan una fuerza competitiva en la realización del trabajo con eficiencia

Gopinath y Kalpana (2020) manifiestan que la implicación laboral del individuo parece ser potencialmente fundamental para la satisfacción de ciertas necesidades psicológicas destacadas que podrían conducir a una implicación organizativa positiva. La implicación trabajo es el grado en que un trabajador se identifica con su entidad, participa enérgicamente en él y observa que su rendimiento laboral es indispensable para su propio trabajo. Es por ello que Sharma (2019), agrega que los trabajadores satisfechos pueden ser más productivos, con mayor creatividad y responsables en sus centros de trabajos.

Existen dos clases fundamentales de factores de productividad: Extrínsecos (no controlables) e Intrínsecos (controlables). Los factores intrínsecos llegan a ser modificados fácilmente más que otros, donde destaca la incorporación de sistemas y procedimientos de organización, la fuerza de trabajo, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Organización y sistemas Los populares elementos de la buena organización, como la unidad de mando, la delegación y el área de control, poseen por objetivo prevenir la determinación y la repartición de las labores y la organización dentro de la institución. Una institución tiene que tener un funcionamiento dinámico y dirigido a un propósito específico con el objetivo de sostenimiento, reparo y reestructuración cada cierto tiempo para alcanzar nuevas metas. La razón del descenso de la productividad se da por la rigurosidad de las empresas. No puede adaptarse fácilmente a la transformación del mercado y de responder a ellos, rechazan las innovaciones para la mano de obra, las tecnologías de punta y otras causas externas (ambientales). Métodos de trabajo. Los métodos de trabajo son perfeccionados a través de un estudio ordenado de los métodos modernos, eliminar los trabajos innecesarios y realizar trabajos necesarios con mayor eficiencia y menos sacrificio, tiempo y costo. La investigación del trabajo, la ingeniería industrial y las capacidades académicas son herramientas primordiales en el mejoramiento de las técnicas de trabajo. Estilos de dirección. No hay forma correcta de dirección. Las condiciones y las prácticas de dirección interceden en el proyecto organizativo, el reglamento del personal, el detalle del centro de labores, los reglamentos de mantenimiento y adquisiciones, la planificación y el control operativo, los costos de capital (capital de explotación y fijo), las fuentes del capital, los procedimientos para elaborar el presupuesto y las herramientas para la verificación de costos. (Prokopenko, 1989)

Los factores extrínsecos definen los reglamentos públicos y los dispositivos organizacionales; el contexto político, socioeconómico; la situación monetaria; la disposición de recursos económicos, energía, medios de transporte, agua, medios informáticos y materias primas, son elementos que influyen en la productividad de las instituciones, por lo que las empresas que son perjudicadas no alcanzan a controlarlos rápidamente. La orientación de la institución tiene que tomar en cuenta estos factores al planear y poner en marcha los programas de producción. Ajustes

estructurales: Las alteraciones estructurales de la comunidad contribuyen permanentemente en la productividad del país y de las instituciones particularmente de la trayectoria de las empresas. De la forma que los cambios estructurales intervienen en la productividad, las variaciones de productividad transforman también la organización. Esas transformaciones no son sólo el resultado, sino también los efectos del crecimiento social y económico. El entendimiento de esas permutas contribuye al mejoramiento de la política pública, influye a que la programación de las organizaciones sea verdadera y esté orientado hacia metas y ayude a crear una infraestructura social y económica. Los cambios estructurales más primordiales son de aspectos económicos. Administración pública e infraestructura. Las políticas, estrategias y programas públicos aquejan principalmente a la productividad por diversos cambios estructurales que lo perjudican, y tiene su inicio en normas, estatutos o prácticas institucionales. Igualmente, toda la órbita de la productividad del sector estatal es muy primordial debido a que proporciona a los gobiernos brindar más servicios con los mismos recursos o facilitar similares actividades comerciales a un costo mínimo. (Prokopenko, 1989).

Juárez (2017), manifiesta que la productividad evalúa la seguridad con que los participantes de la organización alcanzan los objetivos, y sobre todo, los resultados que se esperan del desempeño de su puesto. Por su parte Vallejo (2016), manifiesta que para lograr la productividad se necesita incorporar, elegir, desarrollar, recompensar, orientar, auditar y dar seguimiento a los individuos, además establecer una base de datos confidencial para la toma de decisiones, que las personas se sienta comprometida con la organización y sentido de pertinencia. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), manifiesta que la productividad, muestra el grado de beneficio de sus recursos (insumos de entrada). Al incrementar la productividad, mejora el rendimiento de las organizaciones y, por ende, incrementa las ganancias. Es por ello que Ruiz, Gago, García, y López. (2016), manifiestan que se deben desarrollar un conjunto de funciones y tareas que busquen la eficacia en el desempeño de los puestos de los recursos humanos, para lograr una mayor productividad de los mismos.

### III. METODOLOGÍA

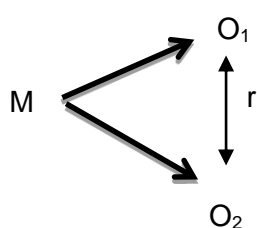
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El actual estudio tiene un enfoque de investigación cuantitativa, ya que de acuerdo a Hernández (2014) durante el desarrollo de la investigación las variables se utilizaron teorías existentes, es decir las teorías aplicadas serán tratadas como tales y en base a ello se evaluará la realidad, siendo que no se creará ningún nuevo conocimiento. Siendo la base de toda la investigación los resultados a encontrarse.

La investigación es de tipo correlacional, debido que se busca la teóricamente y estadísticamente la relación entre las variables en desarrollo, las cuales son la satisfacción laboral y la productividad a través de un proceso determinante de asociatividad. (Hernández, Fernández. y Baptista 2015). El diseño de investigación del actual estudio es No experimental correlacional, debido a que las teorías utilizables dentro de la investigación no serán modificadas de acuerdo a la teoría planteada y estas servirán como base de medición dentro de un periodo determinado, además que se buscará determinar la relación entre las variables en estudio. (Creswell, 2017).

**Figura 1**

Diagrama de diseño correlacional



Dónde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Satisfacción Laboral

O<sub>2</sub>: Productividad

r: Relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

### **3.2. Operacionalización de la variable**

#### **Variable: Satisfacción laboral**

Palma (2004), manifiesta que la satisfacción laboral es crear una mejor calidad de vida, para los trabajadores, por lo que se debe desarrollar un entorno laboral que garantice el bienestar de los mismos, tanta física, mental (1989), manifiesta que la medición de la productividad no consiste exclusivamente y socialmente; de modo que se sientan cómodos y puedan desempeñar sus labores de manera efectiva.

#### **Variable: Productividad**

Prokopenko en hacer las cosas mejor: es más significativo hacer mejor las cosas correctas. Es por ello que se indican los factores que deben ser el importante, objeto de interés de los encargados de eventos de productividad. Antes de investigar qué problemas se encontrarán en un proyecto evocado a aumentar la productividad, es indispensable revisar los factores que perjudican a la productividad. La mejora del factor productividad se da al mismo tiempo en que se pueda determinar y usar los elementos primordiales del sistema de producción social.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.**

La unidad de análisis de la investigación estuvo conformada por trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, por lo que la población fueron 70 trabajadores; es por ello que la población, Andía (2017) afirmó que “los ciudadanos como un conjunto de grupos que gestiona o cuentan con propiedades en común” (p.204).

Criterios de inclusión.

Se tomará en cuenta a los trabajadores administrativos, mayores a 3 meses trabajando en la institución, así como los trabajadores CAS de la Municipalidad

Criterios de exclusión

Se excluirá los trabajadores menores a 1 mes trabajando en la institución

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En el actual estudio se realizó la técnica de Censo, la cual consiste en la medición de una realidad en sí, para lograr determinar el grado de las variables dentro de una determinada población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Para el presente estudio se desarrollaron dos instrumentos, los cuales fueron dos cuestionarios y se utilizó uno para la variable satisfacción laboral conformado por 14 ítems y el segundo para la variable productividad conformado por 21 ítems, y fueron aplicados a los trabajadores de la Municipalidad, después de haber sido validados por juicio de expertos, tal como se muestra en el anexo N° 4, de los Ítems en relación con el Test Completo.

Puesto que según Gento y Huber (2012) la validez tratara de demostrar; por intermedio de un dictamen de magister o especialistas, la seguridad del instrumento y de los componentes exactos que se debe tener en cuenta; fundamentalmente, lo que trata de definir es si el instrumento reúne todos los aspectos que se tiene que estudiar en correlación con el tema que se investiga o examinan los métodos.

Respecto de su confiabilidad, cada instrumento fue desarrollado por una prueba piloto, la cual contó con 30 Participantes a quienes se les aplicó el cuestionario y se sometió a prueba de fiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach y obteniendo como resultado un grado de confiabilidad de 0,849 para el cuestionario de la satisfacción laboral y 0,781 para el cuestionario de la productividad; tal y como se detalla en el anexo N° 5, análisis de confiabilidad de las dos variables en estudio. La confiabilidad según Bernal (2010) la firmeza de las calificaciones adquiridas por los mismos individuos, cuando se les sondea en diferentes momentos con iguales preguntas; por lo que asevera McDaniel y Gates es la facultad del propio elemento para provocar productos oportunos cuando se emplea en una 2da oportunidad, en un contexto similar.

### **3.5. Procedimiento**

Para el procedimiento se realizó la revisión de las teorías, para luego desarrollar los instrumentos, los cuales fueron validados, tal y como se indica

previamente, para posteriormente proceder a la ejecución y aplicación de dichos instrumentos.

Además, se realizó la gestión frente a la institución para conseguir la autorización respectiva y así poder recolectar la data, por lo que la data fue recolectada presencialmente de manera personal a cada uno de los empleados de la Municipalidad, para posteriormente recabar la información solicita.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La presente investigación, desarrolló un análisis descriptivo, para lo cual se elaboró una base de datos de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos, para luego proceder con la elaboración de tablas y gráficos para un mejor análisis de los resultados. Además, se realizó el diagrama de dispersión, la prueba de ajuste y dos pruebas la de hipótesis y la prueba de relación entre las variables (coeficiente de Spearman), para determinar el nivel de relación entre las variables en estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el actual estudio, se tomó en cuenta los aspectos éticos, fundamentados en los principios éticos, según Belmont (1979), como son: (i) El respeto a las personas, es decir, el trato de respeto a todas las personas, protegiendo su dignidad como tales, y si hubiera alguna diferencia de capacidades, darles el privilegio de ser especiales; hacerla sentir que actúan por sus fines y propósitos de vida; (ii) Así mismo, darle la condición de independientes, para que su juicio crítico sea el sustento de su propia decisión, aun cuando sea contraria a la de los demás; (iii) La beneficencia, en la medida que garantiza su protección integral, como acto prioritario, antes que la satisfacción de la tercera persona en búsqueda de información; (iv) La justicia, debido a que, es parecido a ecuanimidad o equilibrio, por ello, cada persona debe ser tratada con equidad y sin discriminación de ningún tipo o rasgo social, económico o étnico. Por lo tanto, la información es tratada con total anonimato, en el compromiso voluntario del investigador en proteger su identidad.



#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo.

**Tabla 1:**

*Dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Dimensión		Bueno	Regular	Malo	Total
Condiciones físicas	Trabajadores	4	33	33	70
y/o materiales	%	6	47	47	100
Beneficios laborales	Trabajadores	3	41	26	70
y/o remunerativo	%	4	59	37	100
Políticas	Trabajadores	16	37	17	70
administrativas	%	23	53	24	100
Relaciones sociales	Trabajadores	1	28	41	70
	%	1	40	59	100
Desarrollo personal	Trabajadores	13	32	25	70
	%	19	46	35	100
Desarrollo de tareas	Trabajadores	13	32	25	70
	%	19	46	35	100
Relación con la	Trabajadores	20	19	31	70
autoridad	%	29	27	44	100

Se determinó que en las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral, (Tabla 1) se observó en la dimensión Condiciones físicas y/o materiales, presentan un nivel malo o medio según el 47% (33) de los encuestados, mientras que solo para el 6% (4) son buenos. En la dimensión Beneficios sociales y/o remunerativo el 59% (41) lo señalo como regular o medio, mientras que el 37% (26) lo considera malo y el 4% (3) lo considera bueno. En cuanto a las Políticas Administrativas el 53% (37) lo percibió en un nivel medio, mientras que para el 24% (17) son malos y para el 23% (16) eran buenos. En lo que se refiere a Relaciones sociales el 59% (41) lo considero malo, el 40% (28) lo considera regular y solo el 1% (1) lo considera bueno. En la dimensión Desarrollo Personal el 46% (32) lo considera medio, el 35% (25) lo considera malo y el 19% (13) lo considera bueno. En Desarrollo de tareas el 46% (32) lo señalo como regular o medio, el 25% (35) lo percibió como malo y el 19% (13) lo consideró bueno. Finalmente, en Relación con la Autoridad, el 29% (20)

de los trabajadores lo ve como bueno, el 27% (19) en un nivel medio y el 44% (31) lo percibe como malo.

**Tabla 2:**

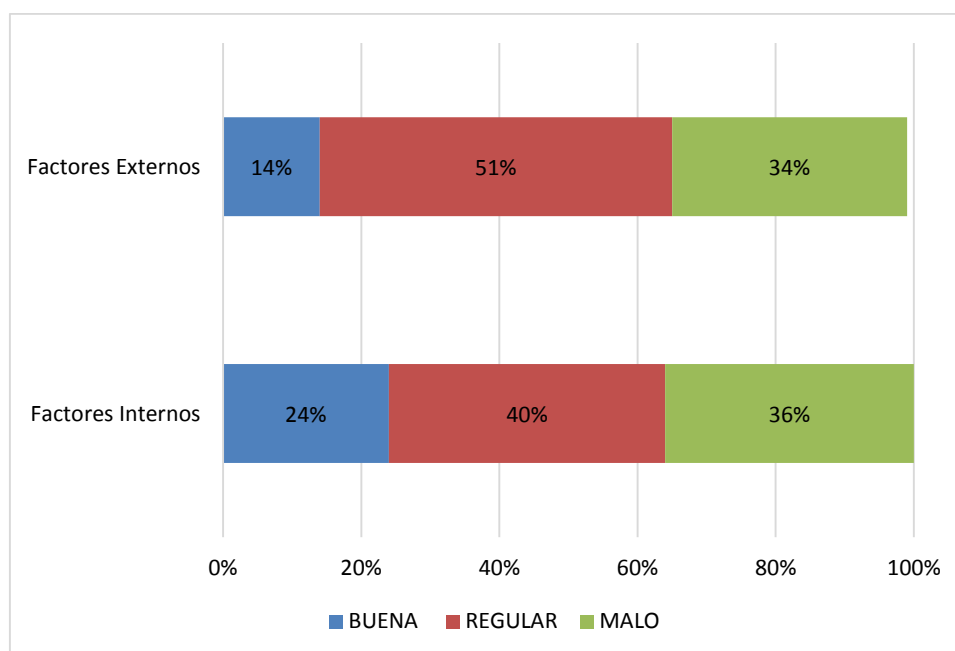
Variable satisfacción laboral

	Variable Satisfacción Laboral	
	Trabajadores	%
Malo	28	40%
Medio	22	31%
Bueno	20	29%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

De los 70 trabajadores de la (Tabla 2), el 40% (28) calificaron la variable Satisfacción Laboral como Malo, el 31% (22) como Medio y el 29% (20) lo consideran Bueno.

Figura 2:

Dimensiones de la variable productividad.



**Tabla 3:**

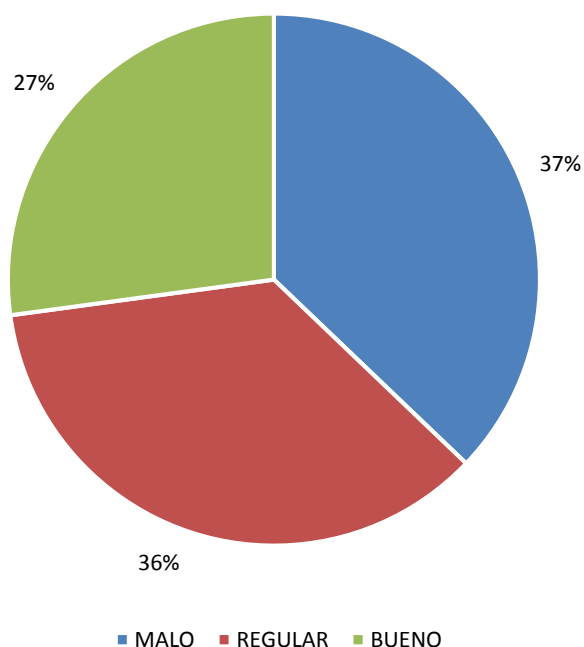
Dimensiones de la productividad de los trabajadores

	Factores Internos		Factores Externos	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Buena	17	24%	10	14%
Regular	28	40%	36	51%
Malo	25	36%	24	34%
Total	70	100	70	100

La tabla 3, muestran que la dimensión Factores Internos (organización y sistemas, método de trabajo y estilos de dirección), el 24% (17) trabajadores lo percibieron como bueno, el 40% (28) lo percibió como regular y el 36% (25) lo percibe como malo. En cuanto a los Factores Externos para el 14% (10) son buenos, para el 51% (36) son regulares y por último para el 34% (24) de los trabajadores lo consideran malo.

**Figura 3:**

Variable productividad



**Tabla 4:**

Variable productividad de los trabajadores

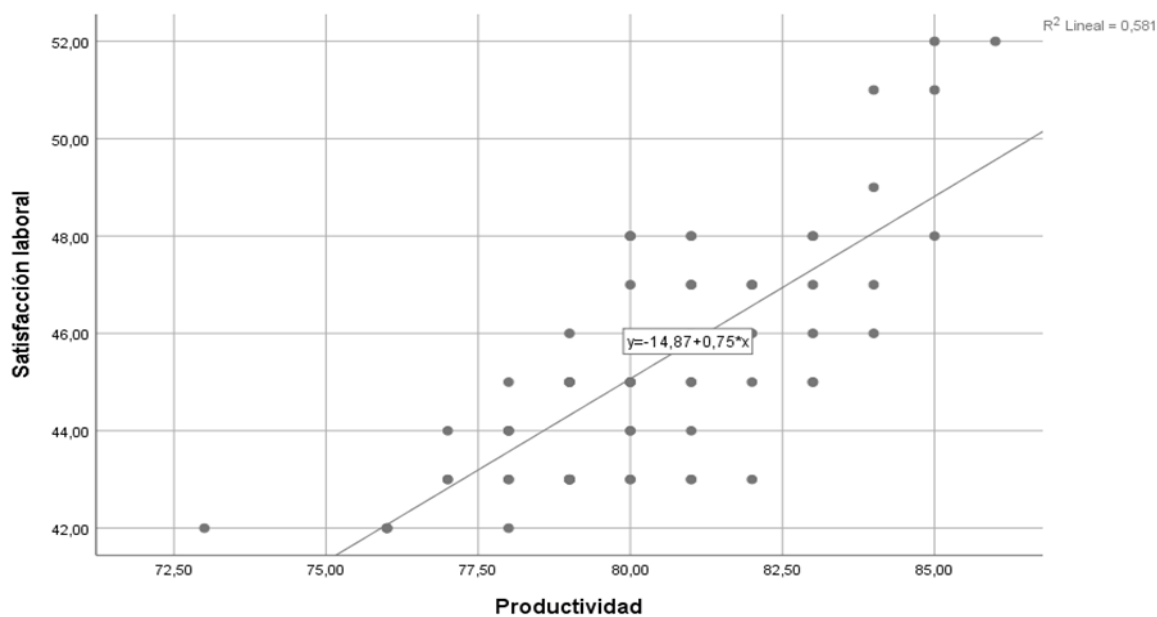
	Variable Productividad	
	Trabajadores	%
Malo	26	37%
Regular	25	36%
Bueno	19	27%
Total	70	100%

Se observó que de los 70 trabajadores encuestados el 37% (26) considera que la productividad es Malo, el 36% (25) trabajadores es Regular y el 27% (19) es Bueno.

### Análisis correlacional

Figura 4:

Diagrama de dispersión entre la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, año 2020.



El diagrama indica una relación lineal directa o positiva entre la Satisfacción Laboral y la productividad, según las respuestas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe.

Con la información anterior, podemos elaborar la ecuación de la recta como:  
Satisfacción laboral = 14.86 Productividad + 0.75

B1 = 14.86 Por cada productividad desarrollada de manera inadecuadamente, el número de errores se incrementa en 14.86.

**Tabla 5:**

Coefficientes del modelo lineal de la relación entre los puntajes de las variables Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe año 2020.

<b><i>Coefficientes del modelo lineal de la relación</i></b>	<b>Coefficientes no estandarizados</b>	
	<b>B</b>	<b>Error típ.</b>
(Constante)	45.167	3.623
Satisfacción Laboral	0,776	0,080

Con la tabla anterior, podemos elaborar la ecuación de la recta como:  
 Productividad = 45,167 + 0,776 Satisfacción Laboral.

**Prueba de normalidad**

Ho: la distribución de la frecuencia de la variable satisfacción laboral sigue una distribución normal.

H1: la distribución de la frecuencia de la variable satisfacción laboral no sigue una distribución normal.

Ho: la distribución de la frecuencia de la variable productividad sigue una distribución normal.

H2: la distribución de la frecuencia de la variable productividad no sigue una distribución normal.

**Tabla 6:**

Análisis de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Satisfacción Laboral	0,152	70	0,000
Variable Productividad de Trabajo	0,121	70	0,013

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Con el objetivo de determinar la prueba de normalidad se indicó a través de Komogorov – Smirnov (Tabla N° 6), que, en base a los datos recolectados, la probabilidad de que las variables Satisfacción Laboral y productividad dieron como

resultado menor del 5%, dichas variables no siguen una distribución normal, por lo mismo se determinó la prueba de relación a aplicar es la correlación de Spearman.

### Prueba de Hipótesis

Ho: No Existe una relación significativa entre la Satisfacción laboral y productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

$$H_0 : \rho = 0$$

Ha: Existe una relación significativa entre la Satisfacción laboral y productividad en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

$$H_a : \rho \neq 0$$

### Tabla 7:

Análisis de la relación entre Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe año 2020.

			Satisfacción	
			Laboral	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	de 1,000	0,734**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	70	70
	Productividad	Coeficiente de correlación	de 0,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	70	70

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

Se puede ver que existe una relación significativa entre la Satisfacción laboral y productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe año 2020, pues se obtuvo una calificación de  $0.00 < 0.05$ , de esta forma se acepta la hipótesis planteada por el investigador y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, existe relación lineal directa e intensa entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2020.

## V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico de esta investigación es determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2020, por lo que para el análisis se tuvo en cuenta que la satisfacción laboral se refiere a una posición positiva del colaborador hacia su trabajo. Se entiende que la satisfacción laboral puede ser considerada como el resultado del cumplimiento de expectativas laborales subjetivas o de la suave correlación del tipo de personalidad del trabajador y el entorno laboral, lo que explica las distintas visiones de un mismo trabajo por distintas personas. (Tsvigiouras, Velissariou, Belias y Papatolia, 2019),

En ese sentido los resultados muestran que en cuanto a la variable Satisfacción Laboral, para la mayoría de trabajadores es malo 40% (28), medio 31% (22) y un 29% (20) es bueno; siendo las dimensiones Condiciones físicas y/o materiales y relaciones sociales, las que peores resultados obtuvieron, con el 47% (33) y el 59% (41) de los resultados mostrando un nivel malo respectivamente. Por su parte las dimensiones Desarrollo de tareas, Beneficios sociales y/o remunerativo, Políticas administrativas, Desarrollo personal, presentan un nivel medio en el 46%, 59%, 53% y 46% de los resultados respectivamente. Siendo la dimensión Relación con la Autoridad, la que mejores resultados presenta, puesto que para el 29% de los trabajadores es bueno, y para el 27% es regular. Por su parte Kurt y Demirbag (2018), en su investigación encontró que los grados de satisfacción laboral general se ubicaron en nivel moderado, siendo factores como la edad, el nivel educativo, el estado civil, la madurez en el ejercicio profesional, el cargo en el lugar de trabajo, el ambiente laboral y las horas de trabajo los que influyeron en los grados de satisfacción laboral.

Por su parte Beloor, Swamy, Nanjundeswaraswamy, Swamy y Nagesh (2020), encontró resultados más positivos, ya que los empleados se mostraron satisfechos con componentes como ambiente de trabajo (71.87% de los empleados satisfechos), entrenamiento y desarrollo (60.27% de los empleados satisfechos), compensación y recompensas (62.05% de los empleados satisfechos), instalaciones y seguridad (68.75% de empleados satisfechos); siendo solamente el componente relación y cooperación los que generaron insatisfacción en los empleados (53.13%), caso contrario a la presente investigación, donde la relación

con la autoridad es la que mejores resultados presenta, mientras que el resto de dimensiones tiene mayores resultados negativos.

Del mismo modo Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra y Villegas (2018), también encontró resultados positivos, puesto que el 62% de los trabajadores muestran gusto por el trabajo, el 66% está satisfecho haciendo las cosas que le gustan, el 60% se encuentran satisfechos con las oportunidades y ascensos, el 56% se encuentra satisfecho con la formación que le da la empresa, el 76% se encuentra satisfecho con las relaciones con sus jefes, el 80% se encuentra satisfecho con la supervisión, el 72% está satisfecho con el apoyo de sus jefes, el 58% está satisfecho con la relación con sus compañeros, el 64% está satisfecho con el entorno físico, el 50% está insatisfecho con los salarios, el 56% está satisfecho con los incentivos y premios y el 70% está satisfecho con la calidad de trabajo que desempeña. Lo cual indica que los trabajadores analizados en la investigación de estos autores se encuentran mucho más contentos y satisfechos con las labores que desarrollan, que los trabajadores analizados en la presente investigación.

Por su parte Arrué (2017) también encontró resultados más positivos, ya que los empleados se muestran satisfechos con los factores como los logros obtenidos (con un 57.6% satisfecho y un 27.3% muy satisfecho), con el reconocimiento por su labor (con el 60.6% satisfecho y el 6.1% muy satisfecho), con la labor que desempeñan (con el 57.6% satisfechos y el 30.3% muy satisfechos), con las responsabilidades de su puesto (con el 66.7% satisfecho y el 21.2% muy satisfecho), con las posibilidades de ascenso (con el 45.5% satisfecho y el 15.2% muy satisfecho), y con las posibilidades de crecimiento (con el 51.5% satisfecho y el 12.1% muy satisfecho).

Kurt y Demirbag (2018), encontraron resultados similares a la presente investigación, puesto que los grados de satisfacción laboral general de las enfermeras se ubicaron en nivel moderado, siendo factores como la edad del enfermero, el nivel educativo, el estado civil, la madurez en el ejercicio profesional, el lugar de deber, el cargo en el lugar de trabajo, la unidad trabajada y las horas de trabajo, las que afectaron los grados de satisfacción laboral de las enfermeras ( $p < 0,05$ ). Sin embargo, es posible que el sector en el cual se trabaja, también influya



en la satisfacción laboral, según Rodríguez (2016), quien encontró diferencia en satisfacción laboral entre los trabajadores del sector sanitario y los del sector educativo, sin embargo, los trabajadores del sector sanitario se muestran más preocupados o molestos por los riesgos laborales, mientras que los trabajadores educativos se encuentran más preocupados por las condiciones de trabajo.

Cabe resaltar que Damián (2017), halló que la parte remunerativa es determinante de la satisfacción laboral de los empleados y finalizó que el grado de satisfacción laboral es “Medio” en un 58.64%. Por su parte Vallellano (2019), agrega que la carga mental es un factor relevante en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Mientras que para De Silva (2019), los aumentos de 1 punto en salario incrementa en 0.053 la satisfacción laboral, mientras que el aumento de 1 punto en los beneficios incrementa en 0.057 la satisfacción laboral, así como el aumento de 1 punto en la promoción incrementa en 0.080 la satisfacción laboral, además que el aumento en 1 punto de las recompensas contingentes incrementa en 0.342 la satisfacción laboral, por su parte el aumento de 1 punto de la relación con el supervisor incrementa en 0.509 la satisfacción laboral, mientras que el aumento de 1 punto en la relación con compañeros de trabajo incrementa en 0.362 la satisfacción laboral, así como el aumento en 1 punto de la comunicación incrementa en 0.148 la satisfacción laboral, además que el aumento en 1 punto de las responsabilidades incrementa en 0.073 la satisfacción laboral, y el aumento en 1 punto de la capacitación incrementa en 0.685 la satisfacción laboral, Sin embargo, los procedimientos operativos, la sobrecarga de trabajo y la presión laboral tienen una relación negativa con la satisfacción laboral. Un aumento de un punto en estos factores conduce a una disminución de la satisfacción laboral en -0.067, -0.149 y -0.352.

Finalmente, Bazán (2017) resalta la importancia de la promoción y ascensos, puesto que sus resultados muestran que los docentes se encuentran casi satisfechos (84.1%), por lo que se concluyó que es oportuno implementar una propuesta de modelo de gestión estratégica y que la promoción en las entidades de educación de la UGEL de Chachapoyas es primordial para aumentar la Satisfacción Laboral, y quede presente en cada uno de sus empleados.

Teniendo en cuenta que, según Alamar y Guijarro (2018), la productividad, es entendida como la relación que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus operaciones y los beneficios que obtiene de la misma, es un indicador fundamental en el análisis del estado de una compañía y de la calidad de su gestión. En ese sentido el concepto de productividad relacionado a los recursos humanos está basado en los resultados logrados, por el personal en el desempeño de sus funciones, por lo que se tiene que tener en cuenta, a lo que se denomina componentes equivalentes del esfuerzo de productividad, tales como el rendimiento o desempeño, los costes y los resultados logrados.

Por otro lado el segundo objetivo específico de la presente investigación es determinar la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Ferreñafe, 2020; siendo la productividad la evaluación que se realiza en base a los objetivos fijados y a las mejoras de competencias que instituyen en la formalidad de herramientas, caminos y vía de la cultura dentro de la organización, contemplando objetivos claros y colaboraciones claves que se recopila en lograr constantes logros y abrir perímetro que generan una fuerza competitiva en la realización del trabajo con eficiencia (Alles, 2018)

En ese sentido los resultados encontrados en esta investigación en relación a la variable productividad, muestran que esta es mala, según el 37%(26) de los resultados, regular según el 36%(25) y buena según el 27%(19) de dichos resultados; siendo la dimensión de Factores Internos (organización y sistemas, método de trabajo y estilos de dirección), la que mejor resultados presentó con el 24%(17) trabajadores percibiendo, estos como Bueno, el 40%(28) considerándolo regular y el 36%(25) considerándolo malo; por su parte los Factores externos, tuvieron resultados más negativos con el 14%(10) considerándolo bueno, el 51%(36) considerándolo regular y por último el 34%(24) considerándolo malo. Es por ello que Huamán (2017) manifiesta que se debe fortalecer la motivación de los empleados para incrementar los niveles de productividad de cada uno de los puestos ocupacionales, por lo que propuso no solo un programa de motivación, sino también la implementación y ejecución de la misma, de manera que se incremente la productividad del personal a través de nuevas técnicas de motivación.

En ese sentido León (2018) encontró resultados similares, puesto que la

productividad es bajo, según el 55% de los resultados, lo cual se debe a que no se hace uso eficiente de los recursos, no utiliza bien los equipos tecnológicos, no realiza sus actividades en el menor tiempo posible. Ante ello, Alles (2018) resalta la importancia de que la productividad sea evaluada, tomando como base los objetivos fijados, los cuales deben enfocarse en la mejora de competencias, las cuales conforman una serie de herramientas, caminos y vía de la cultura dentro de la organización, contemplando objetivos claros y colaboraciones claves que se recopila en lograr constantes logros y abrir perímetro que generan una fuerza competitiva en la realización del trabajo con eficiencia.

Finalmente el último objetivo específico de la presente investigación es determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2020, puesto que según Nandes y Akende (2017) las dimensiones de la satisfacción laboral como son la compensación; el trabajo en sí, las oportunidades de promoción, la relación con los supervisores, la interacción entre los empleados, van a influir en la productividad de los trabajadores.

Por lo que los resultados muestran que según el diagrama de dispersión, existe una relación lineal positiva entre las variables, y los coeficientes hallados refuerzan lo proporcionado por el diagrama de dispersión; así tomando en cuenta el coeficiente de correlación  $r = 0,734$  podemos señalar que existe una relación intensa, entre las variables en estudio. Además, interpretando el coeficiente de determinación podemos señalar que el 58,1% de la variación en la Productividad se puede explicar por la Satisfacción Laboral. En ese sentido Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra y Villegas (2018), encontraron resultados similares al determinar una relación entre la satisfacción laboral y la productividad, siendo el factor salario, el que mayor influencia negativa tiene en la productividad.

Por su parte Embuldeniya (2017), en las conclusiones de su investigación afirma que preexiste una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados, siendo un factor relevante las relaciones entre compañeros de trabajo, lo que representa la influencia de la administración o el empleador en sus empleados. Entre las variables seleccionadas para el estudio de investigación con respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores, la relación

entre empleados tiene la mayor correlación con la productividad de los empleados, mientras que las actitudes hacia las organizaciones competidoras tienen la correlación más baja con la productividad de los empleados.

Es por ello que Gopinath y Kalpana (2020) manifiestan que la implicación laboral del individuo parece ser potencialmente fundamental para la satisfacción de ciertas necesidades psicológicas destacadas que podrían conducir a una implicación organizativa positiva. La implicación trabajo es el grado en que un trabajador se identifica con su entidad, participa enérgicamente en él y observa que su rendimiento laboral es indispensable para su propio trabajo. Es por ello que Sharma (2019), agrega que los trabajadores satisfechos pueden ser más productivos, con mayor creatividad y responsables en sus centros de trabajos.

Lo cual demuestra la importancia de la satisfacción laboral en la productividad, puesto que la presente investigación, no fue la única que logro establecer correlación entre estas dos variables, sino que, existen diversas investigaciones, como las mencionadas anteriormente, que demuestran la existencia de una relación entre las variables estudiadas, por lo que se vuelve de suma importancia para las instituciones, evaluar la satisfacción laboral de sus trabajadores, debido a que esta va a influir en su productividad.

La implementación de la Ley Servir no se ha visto reflejada en las entidades públicas, pues el nivel de satisfacción de los trabajadores no ha incrementado, pues las oportunidades de mejora en el ambiente laboral no ha mejorado, pues, los salarios no se incrementan en el sector público no ha mejorado, generando una desmotivación en población laboral del sector, no existe un presupuesto relacionado a las capacitaciones que debería recibir el personal, ello sumado a una deficiente logística que hace el ambiente laboral muchas veces sea deplorable, hace que el trabajador realice un trabajo deficiente, carente de estímulo para realizar un mejor trabajo y hacer de esta manera que el nivel de productividad sea el mejor.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la variable Satisfacción Laboral, es regular en un (31%), malo (40%) y bueno en un 29%; siendo las dimensiones que mayores deficiencias presentan las Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativo y las Relaciones sociales; mientras que otras dimensiones como el Desarrollo de tareas, Políticas administrativas y Desarrollo personal, presentan deficiencias, pero a la vez presentan aciertos por que percibieron resultados regulares de 46%, 53% y 46% respectivamente. Finalmente, la dimensión Relación con la Autoridad, es la que mejor resultados presenta, puesto que para el 29% de los trabajadores es bueno, y para el 27% es regular.
2. En cuanto a la variable productividad, se concluye que esta es mala en un 37%, regular el 36% y buena según el 27% de dichos resultados; siendo la dimensión de Factores Internos (organización y sistemas, método de trabajo y estilos de dirección), la que mejor resultados presentó con el 24% de trabajadores estos son Bueno, el 40% considerándolo regular y el 36% considerándolo malo; por su parte los Factores externos, tuvieron resultados más negativos con el 14% considerándolo bueno, el 51% regular y por último el 34% lo percibieron como malo.
3. Se logró determinar a través de una prueba de hipótesis que existe relación significativa entre las variables en estudio.
4. Finalmente se concluye que el resultado de coeficiente de Rho Spearman es de 0.734, por lo que podemos señalar que existe una relación intensa entre las variables en estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a los gerentes municipales, de las diversas Municipalidades del Perú evaluar y corregir las deficiencias que existan en las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral, como son las Condiciones físicas y/o materiales, las Relaciones sociales, el Desarrollo de tareas, los Beneficios sociales y/o remunerativo, las Políticas administrativas y el Desarrollo personal, y las Relaciones con la Autoridad, de modo que se subsane cualquier deficiencia y se logre satisfacer laboralmente a los trabajadores, para comprometerlos con las labores que desarrollan.
2. Del mismo modo se les recomienda a las áreas de recursos humanos de los diferentes municipios, tener en cuenta los resultados de la presente investigación, para poder verificar la situación que se presenta en sus municipios y así poder desarrollar actividades de mejora de la productividad.
3. Finalmente se recomienda al área de recursos humanos, desarrollar un plan de trabajo que busque motivar e incentivar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, así como desarrollar políticas, que logren satisfacer laboralmente a los trabajadores, y que por ende logre incrementar su productividad laboral.

## REFERENCIAS

- Alamar, J.; y Guijarro, R. (2018). El libro de la productividad en la empresa española 2018. Lean Resultae.
- Abdel-Salam, D.; Abdallah, M.; Sayed, W. y Ismail, N. (2019). Job Satisfaction. National Journal of Research in Community Medicine. Vol.4.Issue 2.
- Akhunjonov, U.; y Obrenovic, B. (2018). Job Satisfaction: What Factors in the Coal Mining Industry will Lead to Higher Satisfaction? International Journal of Management Science and Business Administration
- Alles, (2008) "Desempeño por competencias", Buenos Aires, Ediciones Granica S.A. 3 era Edición.
- Andia, W. (2017). Manual De Investigación Universitaria. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.Op
- Arrué, L. (2017). La Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A., Agencia Matriz Chiclayo. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5968>
- Banco de Desarrollo de América Latina (2018) "Mejores instituciones para aumentar la productividad en América Latina". Caf. Recuperado de: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2018/07/mejores-instituciones-para-aumentar-la-productividad-en-america-latina/>
- Bazán, M. (2017). Propuesta de modelo de gestión estratégica para elevar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas de la UGEL Chachapoyas – Amazonas 2016. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19052?locale-attribute=es>
- Belmont (1979) INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos.
- Beloor, V.; Swamy, C.; Nanjundeswaraswamy, T.; Swamy, D.; y Nagesh, P. (2020). A study on job satisfaction and employee welfare in garment industries. Indian Journal of Science and Technology.

- Bordas (2016) "Gestión estratégica del Clima Laboral". Universidad Nacional de Educación a distancia Madrid. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&pg=PT35&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewjFp9OZrJzsAhWXHbkGHb0jAzcQ6AEwAXoECAUQAq#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false>
- Creswell, J. (2016) "Qualitative Inquiry and Research Design". Recuperado de: <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>
- Damián, H. (2017). Análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa electro oriente S.A. sede Iquitos periodo julio 2016. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4931>
- De Silva, R. (2019). Factors affecting job satisfaction of non-commissioned officers in Sri Lanka Military Academy. Proceedings of the Vavuniya Campus International Research Symposium. Advanced Technological Institute (ATI)
- Embuldeniya, A. (2017). The Impact of Employee Job Satisfaction on Employee Productivity in Apparel Industry of Sri Lanka. EPRA International Journal of Multidisciplinary Research Volume: 3 Issue: 12.
- Emeka, H.; Okoh, M.; y Goodluck, A. (2020). Employees' Participation in Decision Making and Employees' Productivity. International Journal of Business and Applied Social Science. DOI:10.33642/ijbass.v6n3p6
- Francesc, E. (2017). Satisfacción laboral y productividad: ¿cómo conseguir que funcione? Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/13004/>
- Girisha M C (2019). Job satisfaction. Proceedings of the SIMS Annual Research Conference.
- Gómez & Mendoza (2016) "Modelo de Gestión por Competencias para la empresa ACMED S.A.S.", Universidad de Cartagena, Colombia, (Tesis de Pregrado) recuperado de <http://docplayer.es/3893670-Modelo-de-gestion-por-competencias-para-la-empresa-acmed-s-a-s-camila-marcela-gomez-blanco-lucy-katherine-mendoza-mercado.html>.
- Gopinath, R.; y Kalpana, R. (2020). Relationship of job involvement with job satisfaction. Adalya Journal.



- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (13va ed.) Argentina: Mc – Graw Hill.
- Huamán, O. (2017). Propuesta de un programa motivacional para mejorar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de vigilancia y seguridad privada de la organización Eventual Servis S.A. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7758>
- Hussain, N.; Ali, R.; Mumtaz, M.; Rani, P.; y Muhammad, R. (2016). Factors affecting the job satisfaction of employees; case study of flour mills industry in Sindh, Pakistan. *International Journal of Economics, Commerce and Management*.
- Juarez, J. O. (2017). *Administración y Evaluación del Desempeño del Personal*. DOS Consultores. Recuperado de: <https://dosconsultores.com/libro-administracion-y-evaluacion-del-desempeno-del-personal/>.
- Kotler, P. y Kler, K. (2012). *Dirección de marketing*. Addison - Wesley: México D.F.
- Kurt, S.; Demirbag, B. (2018). Job satisfaction levels of nurses working at public hospitals. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi Journal Of Organizational Behavior Research*.
- León, L. (2018). Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3169>.
- Ley 30057 Ley del Servicio Civil.
- Loayza, N. (2016) “La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo”. Banco Central de Reserva del Perú. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>.
- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú.
- Memarian, A.; Aghakhani, K.; Moosavi, S.; Abdolhadi, S.; y Soltani, S. (2020). Evaluation of job satisfaction of forensic medicine specialists and comparison

- with job satisfaction of some medical specialists in Tehran. *Journal of Family Medicine and Primary Care*.
- Nandes, C. y Akende, J. (2017). An assesment of job satisfaction and productivity in the Plateau State Teachers Service Commission, 2000 – 2017. Ahmadu Bello University, Zaria.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016). El recurso humano y la productividad. Organización Internacional del Trabajo, Primera Edición.
- Palma, S. (2004). Escala de clima laboral (CL-SPC) Manual. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Porter, L. W., & Lawler, E. (2017). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood: Irwin-Dorsey.
- Porter, L. W., Mowday, R., & Bouliam, P. (2016). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Allied Psychology*,
- Prokopenko, J. (1989) La Gestión de La Productividad. Organización Mundial del Trabajo.
- Rodríguez, B. (2016). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad. Tesis de Doctorado, Universidad Miguel Hernández de Elche, España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=62252>
- Randstad Workmonitor (2018). Satisfacción laboral Mundial. Recuperado de: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20encuesta%20reporte%20global,%25%20y%20Hong%20kong%2046%25>.
- Ruiz, E.; Gago, L.; García, C.; y López, S. (2016). Recursos Humanos y responsabilidad Social Corporativa. Libro alumno GS. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.; 2nd edición.
- Salimullah, T. y Syed, A. (2020). Job Satisfaction and Work Performance. *European Academic Research*.
- Sharma, M. (2019). Job satisfaction and employee loyalty: a study of working professionals in Noida NCR. Department of Business Administration, St' Xavier College, Jaipur, India.

- Silva, S.; y Ramos, R. (2019). Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Apurímac, 2017. Cusco, Perú: Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco.
- Snow, M.; Westover, J.; Peterson, J. (2019). Job Satisfaction and Gender. *Journal of Business Diversity* Vol. 19(3)
- Tansel, A., & Gazioglu, S. (2016). Management-employee relations, firm size and job satisfaction. *International Journal of Manpower*,
- Thom, J. S. (2017). Job motivation and satisfaction of Seventh - day Adventist higher education employees. Loma Linda University. Loma Linda.
- Tsivgiouras, S.; Velissariou, E.; Belias, D.; Papatolia, S. (2019). A Study of Teacher Job Satisfaction, Job satisfaction in the field of Education. Research Gate.
- Wnuk, M. (2017). Organizational Conditioning of Job Satisfaction. A Model of Job Satisfaction. Adam Mickiewicz University. Vizja Press&IT.
- Vargas, T.; Vizzuett, V.; Amador, E.; Becerra, L.; y Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones Ambiente y Sociedad*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/331250139\\_La\\_satisfaccion\\_laboral\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_la\\_productividad](https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad)
- Vallellano, P. (2019). La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención. Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/59695/>.
- Vallejo, L. (2016). Gestión del Talento Humano. Instituto de Investigaciones (IDI). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.  
<http://www.pcm.gob.pe/2013/07/ley-servir-meritocracia-capacitacion-y-mas-beneficios-laborales/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de Variables satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable I Satisfacción Laboral	Palma (2004), manifiesta que la satisfacción laboral generar una mejor calidad de vida, para los trabajadores, por lo que se debe desarrollar un entorno laboral que garantice el bienestar de los mismos, tanta física, mental y socialmente; de modo que se sientan cómodos y puedan desempeñar sus labores de manera efectiva.	Se aplicará una encuesta dirigida a los trabajadores evaluando el nivel de satisfacción	Condiciones físicas y/o materiales.	- Ambiente de trabajo - Comodidades	Ordinal Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
			Beneficios Laborales y/o remunerativos	- Salario - Expectativas laborales.	
			Políticas Administrativas	Trato Horario	
			Relaciones Sociales	Clima laboral Solidaridad	
			Desarrollo Personal	Desarrollo profesional Compromiso de trabajo	
			Desarrollo de tareas	Funciones Satisfecho en su puesto de trabajo	
			Relación con la autoridad	Buen trato del jefe Valoran su trabajo	

## Operacionalización de Variables productividad

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Variable II Productividad De los trabajadores	La medición de la productividad no consiste únicamente en hacer las cosas mejor: es más importante hacer mejor las cosas correctas. Es por ello que se indican los principales factores que deben ser el principal objeto de interés de los directores de programas de productividad (Prokopenko, 1989)	Existen dos categorías principales de factores de productividad: Externos (no controlables) e Internos (controlables).	Factores Internos	Organización y sistemas Métodos de Trabajo Estilos de dirección	Ordinal Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
			Factores Externos	Ajustes estructurales Administración pública e infraestructura	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Estimados trabajadores el presente cuestionario tiene el objetivo de medir información sobre la Satisfacción laboral que usted experimenta en las oficinas de la Municipalidad y está dirigida a todo el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe. Para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De Acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

INDICADORES	Escalas				
	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la institución mal trato					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					

## CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Instrucciones: Estimados trabajadores el presente cuestionario tiene el objetivo de medir información sobre la Productividad que usted experimenta en las oficinas de la Municipalidad y está dirigida a todo el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe. Para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De Acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

### PRODUCTIVIDAD

INDICADORES	Escalas				
	1	2	3	4	5
1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
3. Es leal con sus superiores.					
4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.					
5. Le gusta participar en actividades en grupo.					
6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.					
7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.					
8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.					
9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.					
10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.					
11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo					
12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					
13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.					

15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.					
16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					
17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.					
18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.					
20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.					
21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia					



**Anexo 3:** Ficha de Validación por expertos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 05 de Noviembre de 2020

Señora  
Mg. Noima Miranda Edquen  
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

  
Piscoya Serrope Dante José



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de Satisfacción laboral

**2. Autor original:**

Br. Piscoya Serrepe Dante José

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar el nivel de satisfacción laboral

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 14 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.;



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la satisfacción laboral

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Items
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales.	- Ambiente de trabajo	1
		- Comodidades	2
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	- Salario	3
		- Expectativas laborales.	4
	Políticas Administrativas	Trato	5
		Horario	6
	Relaciones Sociales	Clima laboral	7
		Solidaridad	8
Desarrollo Personal	Desarrollo profesional	9	
	Compromiso de trabajo	10	
Desarrollo de tareas	Funciones	11	
	Satisfecho en su puesto de trabajo	12	
Relación con la autoridad	Buen trato del jefe	13	
	Valoran su trabajo	14	

## Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

### ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO

Autor: Piscoya Serrepe Dante Jose

Se agradece anticipadamente la colaboración de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente de trabajo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
	Comodidades	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
Beneficios Laborales y/o remunerativos+	Salario	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
	Expectativas laborales	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
Políticas Administrativas	Trato	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
	Honorario	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
Relaciones Sociales	Clima laboral	Me siento mal con lo que hago.					
	Solidaridad	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
Desarrollo Personal	Desarrollo profesional	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
	Compromiso de trabajo	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
Desarrollo de tareas	Funciones	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
	Satisfecho en su puesto de trabajo	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
Relación con la autoridad	Buen trato del jefe	El ambiente donde trabajo es confortable.					
	Valoran su trabajo	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES		
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales.	Ambiente de trabajo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		X				
		Comodidades	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	X		X		X		X				
	Beneficios Laborales y/o remunerativos*	Salario	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	X		X		X		X				
		Expectativas laborales	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	X		X		X		X				
	Políticas Administrativas	Trato	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X		X				
		Honorario	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	X		X		X		X				
		Clima laboral	Me siento mal con lo que hago.	X		X		X		X				
	Relaciones Sociales	Solidaridad	Siento que recibo de parte de la institución mal trato	X		X		X		X				
		Desarrollo profesional	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		X				
	Desarrollo de tareas	Compromiso de trabajo	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		X				
		Funciones	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X		X				
	Relación con la autoridad	Satisfecho en su puesto de trabajo	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	X		X		X		X				
		Buen trato del jefe	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		X				
Valoran su trabajo		Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		X					

Grado y Nombre del Experto: Mg. Noima Miranda Edquen

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción laboral

3. TESISTA:

Mg Piscoya Serrepe Dante José

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de Noviembre de 2020

Firma  
EXPERTO





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de Noviembre de 2020

Señor:  
Mg. RUITOR CASTRO PALACIOS  
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Piscocya Serrepo Dante José



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de Satisfacción laboral

**2. Autor original:**

Br. Piscoya Serrepe Dante José

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar el nivel de satisfacción laboral

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 14 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.;





FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la satisfacción laboral

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales.	- Ambiente de trabajo	1
		- Comodidades	2
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	- Salario	3
		- Expectativas laborales.	4
	Políticas Administrativas	Trato	5
		Horario	6
	Relaciones Sociales	Clima laboral	7
		Solidaridad	8
	Desarrollo Personal	Desarrollo profesional	9
		Compromiso de trabajo	10
Desarrollo de tareas	Funciones	11	
	Satisfecho en su puesto de trabajo	12	
Relación con la autoridad	Buen trato del jefe	13	
	Valoran su trabajo	14	

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**

**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCION LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO  
NUEVO**

**Autor: Piscocya Serrepe Dante Jose**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los Trabajadores de la  
Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA  
ITEM:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente de trabajo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
	Comodidades	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
Beneficios Laborales y/o remunerativos+	Salario	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
	Expectativas laborales	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
Políticas Administrativas	Trato	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
	Honorario	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
Relaciones Sociales	Clima laboral	Me siento mal con lo que hago.					
	Solidaridad	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
Desarrollo Personal	Desarrollo profesional	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
	Compromiso de trabajo	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
Desarrollo de tareas	Funciones	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
	Satisfecho en su puesto de trabajo	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
Relación con la autoridad	Buen trato del jefe	El ambiente donde trabajo es confortable.					
	Valoran su trabajo	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES				
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)								
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Satisfacción laboral	Condiciones física y/o materiales.	Ambiente de trabajo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.															
		Comodidades	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo															
	Beneficios Laborales y/o remunerativos*	Salario	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones															
		Expectativas laborales	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser															
	Políticas Administrativas	Trato	La tarea que realicé es tan valiosa como cualquier otra															
		Horario	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)															
	Relaciones Sociales	Clima laboral	Me siento mal con lo que hago.															
		Solidaridad	Siento que recibí de parte de la empresa mal trato															
	Desarrollo Personal	Desarrollo profesional	Me agrada trabajar con mis compañeros.															
		Compromiso de trabajo	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.															
	Desarrollo de tareas	Funciones	Me siento realmente útil con la labor que realizo															
		Satisfecho en su puesto de trabajo	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo															
	Relación con la autoridad	Buen trato del jefe	El ambiente donde trabajo es confortable															
		Valoran su trabajo	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable															

Grado y Nombre del Experto: *Mg. RUIZOR CASTRO PALACIOS*

Firma del experto : *[Firma]*

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción laboral

3. TESISISTA:

Br. Piscoya Serrepe Dante José

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de Noviembre de 2020

  
Firma  
EXPERTO  
Mg. RUIJOR CASTRO BOLCÍOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 05 de Noviembre de 2020

Señora  
Dr. / Mg. Fabiola Kruscaya Quispe Ancasi  
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Piscoya Serrape Dante José





ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de Satisfacción laboral

**2. Autor original:**

Br. Piscoya Serrepe Dante José

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar el nivel de satisfacción laboral

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 14 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.;



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la satisfacción laboral

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Items
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales.	- Ambiente de trabajo - Comodidades	1 2
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	- Salario - Expectativas laborales.	3 4
	Políticas Administrativas	Trato Horario	5 6
	Relaciones Sociales	Clima laboral Solidaridad	7 8
	Desarrollo Personal	Desarrollo profesional Compromiso de trabajo	9 10
	Desarrollo de tareas	Funciones Satisfecho en su puesto de trabajo	11 12
	Relación con la autoridad	Buen trato del jefe Valoran su trabajo	13 14



Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

**ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO**

**Autor: Piscoya Serrepe Dante Jose**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente de trabajo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
	Comodidades	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
Beneficios Laborales y/o remunerativos+	Salario	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
	Expectativas laborales	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
Políticas Administrativas	Trato	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
	Honorario	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
Relaciones Sociales	Clima laboral	Me siento mal con lo que hago.					
	Solidaridad	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
Desarrollo Personal	Desarrollo profesional	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
	Compromiso de trabajo	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
Desarrollo de tareas	Funciones	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
	Satisfecho en su puesto de trabajo	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
Relación con la autoridad	Buen trato del jefe	El ambiente donde trabajo es confortable.					
	Valoran su trabajo	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales.	Ambiente de trabajo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Comodidades	MI sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Beneficios Laborales y/o remunerativos+	Salario	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Expectativas laborales	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Políticas Administrativas	Trato	Las tareas que realizo son tan velozes como cualquier otra	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Honorario	MI (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Clima laboral	Me siento mal con lo que hago.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Relaciones Sociales	Solidaridad	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Desarrollo Personal	Me agrada trabajar con mis compañeros.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Desarrollo de tareas	Compromiso de trabajo	MI trabajo permite desarrollarme personalmente.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Funciones	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Satisfecho en su puesto de trabajo	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Relación con la autoridad	Buen trato del jefe	El ambiente donde trabajo es confortable.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Valoran su trabajo	Siento que el sueldo que tengo es bastante apropiable	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Fabiola Kruscaya Quispe Ancasasi

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción laboral

### 3. TESISISTA:

Mg Piscocya Serrepe Dante José

### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de Noviembre de 2020



Firma

EXPERTO: Mg. Fabiola Kruscaya Quispe Ancasi

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 05 de Noviembre de 2020

Señora  
Mg. Noima Miranda Edquen  
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Piscoya Serrepe Dante José



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de Productividad

**2. Autor original:**

Br. Piscocoya Serrepe Dante José

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar el nivel de productividad

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 21 items, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.;



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la productividad

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Productividad De los trabajadores	Factores Internos	Organización y sistemas	1
			2
			3
			4
		Métodos de Trabajo	5
			6
	Factores Externos	Estilos de dirección	7
			8
			9
			10
			11
			12
		13	
		14	
	Ajustes estructurales	15	
		16	
	Administración pública e infraestructura	17	
		18	
		19	
		20	
		21	



Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA PRÁCTICA DOCENTE

Autor: Dante Jose Piscoya Serrepe

Se agradece anticipadamente la colaboración de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Factores internos	Organización y sistemas	1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
		2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
		3. Es leal con sus superiores.					
		4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.					
	Métodos de Trabajo	5. Le gusta participar en actividades en grupo.					
		6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.					
		7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.					
		8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.					
	Estilos de dirección	9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.					
		10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.					
		11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo					
		12. Acepte la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					
Factores externos	Ajustes estructurales	13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
		14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.					
		15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.					
		16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					
	Administración pública e infraestructura	17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación					
		18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
		19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.					
		20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.					
		21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia					





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES						
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR				RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM				RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)								
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
Productividad de los trabajadores	Factores internos	Organización y sistemas	1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros. 2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo 3. Es leal con sus superiores. 4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros. 5. Le gusta participar en actividades en grupo. 6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores. 7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad. 8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan. 9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización 10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad. 11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo 12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas. 13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión 14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido. 15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad 16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa. 17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación 18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas. 19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo. 20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas. 21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia	X		X		X		X		X		X								
				Factores externos	Métodos de Trabajo	Estilos de dirección	X		X		X		X		X		X					
							Factores externos	Ajustes estructurales	Administración pública e infraestructural	X		X		X		X		X		X		
										X		X		X		X		X				
										X		X		X		X		X				
										X		X		X		X		X				
										X		X		X		X		X				
										X		X		X		X		X				
										X		X		X		X		X				
										X		X		X		X		X				
X		X								X		X		X								
X		X		X		X					X											

Grado y Nombre del Experto: Mg. Noima Miranda Edquen

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Productividad

3. TESISTA:

Mg Piscoya Serrepe Dante José

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 05 de Noviembre de 2020

Firma  
EXPERTO





ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 09 de Noviembre de 2020

Señor:

Mg. RUITOR CASTRO PALACIOS

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Piscocya Serrepe Dante José



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de Productividad

**2. Autor original:**

Br. Piscoya Serrepe Dante José

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar el nivel de productividad

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.;



### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

#### 5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la productividad

#### 6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Productividad De los trabajadores	Factores Internos	Organización y sistemas	1
			2
			3
		Métodos de Trabajo	4
			5
			6
		Estilos de dirección	7
			8
			9
	Factores Externos	Ajustes estructurales	10
			11
			12
Administración pública e infraestructura		13	
		14	
		15	
			16
			17
			18
			19
			20
			21

## Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

### ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA PRÁCTICA DOCENTE

Autor: Dante Jose Piscoya Serrepe

Se agradece anticipadamente la colaboración de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Factores internos	Organización y sistemas	1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
		2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
		3. Es leal con sus superiores.					
		4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.					
	Métodos de Trabajo	5. Le gusta participar en actividades en grupo.					
		6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.					
		7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.					
		8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.					
	Estilos de dirección	9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.					
		10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.					
		11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo					
		12. Acepte la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					
Factores externos	Ajustes estructurales	13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
		14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.					
		15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.					
		16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					
	Administración pública e infraestructura	17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación					
		18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
		19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.					
		20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.					
		21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Productividad de los trabajadores	Factores internos	Organización y sistemas	1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros. 2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo. 3. Es leal con sus superiores. 4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros. 5. Le gusta participar en actividades en grupo. 6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores. 7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad. 8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan. 9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización. 10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad. 11. Es leal y sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo. 12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas. 13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión. 14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido. 15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad. 16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa. 17. Se prepara por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación. 18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas. 19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo. 20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas. 21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.	/	/	/	/	/	/	/	/		
				Métodos de Trabajo	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Estilos de dirección		/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		Ajustes estructurales		/	/	/	/	/	/	/	/	/	
	Factores externos	Administración pública e infraestructura		/	/	/	/	/	/	/	/	/	

Grado y Nombre del Experto:

Mg. Rolando Castro Palacios

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR





INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Productividad

3. TESISTA:

Br. Piscoya Serrepe Dante José

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de Noviembre de 2020

Firma  
EXPERTO

Mg. RÓTOR CASTRO PALACIOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 05 de Noviembre de 2020

Señora  
Dr. / Mg. Fabiola Kruscaya Quispe Ancasi  
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Piscoya Serrape Dante José



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario de Productividad

**2. Autor original:**

Br. Piscoya Serrepe Dante José

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar el nivel de productividad

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.;





FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la productividad

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Productividad De los trabajadores</i>	<i>Factores Internos</i>	<i>Organización y sistemas</i>	1
			2
			3
		<i>Métodos de Trabajo</i>	4
			5
			6
	<i>Estilos de dirección</i>	7	
		8	
		9	
	<i>Factores Externos</i>	<i>Ajustes estructurales</i>	10
			11
			12
<i>Administración pública e infraestructura</i>		13	
		14	
		15	
			16
			17
			18
			19
			20
			21



Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA PRÁCTICA DOCENTE

Autor: Dante Jose Piscocoya Serrepe

Se agradece anticipadamente la colaboración de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Factores internos	Organización y sistemas	1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
		2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
		3. Es leal con sus superiores.					
		4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.					
	Métodos de Trabajo	5. Le gusta participar en actividades en grupo.					
		6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.					
		7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.					
		8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.					
	Estilos de dirección	9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.					
		10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.					
		11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo					
		12. Acepte la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					
Factores externos	Ajustes estructurales	13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
		14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.					
		15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.					
		16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					
	Administración pública e infraestructura	17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación					
		18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
		19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.					
		20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.					
		21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia					

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO			
Productividad de los trabajadores	Factores internos	Organización y sistemas	1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	✓		✓		✓		✓					
			2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		✓					
			3. Es leal con sus superiores.	✓		✓		✓		✓					
			4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	✓		✓		✓		✓					
		Métodos de Trabajo	5. Le gusta participar en actividades en grupo.	✓		✓		✓		✓					
			6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.	✓		✓		✓		✓					
			7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.	✓		✓		✓		✓					
			8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	✓		✓		✓		✓					
		Estilos de dirección	9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización	✓		✓		✓		✓					
			10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.	✓		✓		✓		✓					
			11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo	✓		✓		✓		✓					
			12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	✓		✓		✓		✓					
	13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.		✓		✓		✓		✓						
	Factores externos	Ajustes estructurales	14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.	✓		✓		✓		✓					
			15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	✓		✓		✓		✓					
			16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	✓		✓		✓		✓					
			17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación	✓		✓		✓		✓					
		Administración pública e infraestructura	18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	✓		✓		✓		✓					
			19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		✓					
			20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	✓		✓		✓		✓					
			21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia	✓		✓		✓		✓					

Grado y Nombre del Experto: Mg. Fabiola Kruscaya Quispe Ancasi

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Productividad

### 3. TESISISTA:

Mg Piscocoya Serrepe Dante José

### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

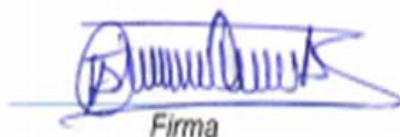
APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 05 de Noviembre de 2020



Firma

EXPERTO: Mg. Fabiola Kruscaya Quispe Ancasi

## **Anexo 4:** Resultado de confiabilidad del instrumento

### **Análisis de la Confiabilidad.**

#### **Satisfacción Laboral**

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento Cuestionario de la variable Satisfacción laboral fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación. Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre  $0.7 < r < 1$ , “El instrumento se puede considerar confiable”.

#### **Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción laboral**

##### Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

##### **Estadísticos de Confiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.840	0.849	14

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar Satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.840 y de 0.849 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

## Análisis de Indicadores

Con la intención de analizar más en detalle lo obtenido por el estadístico anterior se elaboraron otros indicadores de confiabilidad para el instrumento

### Estadísticos de los Ítems o Preguntas.

Ítem	Media	Desviación típica	Coefficiente de variación	N° participantes
I1	3,1000	1,37339	0,840	30
I2	3,4667	1,47936	0,802	30
I3	2,5667	1,19434	0,810	30
I4	2,7000	1,26355	0,852	30
I5	3,4000	1,30252	0,820	30
I6	3,4667	1,35782	0,837	30
I7	3,2667	1,31131	0,804	30
I8	<b>3,7000</b>	1,23596	0,806	30
I9	3,3667	1,15917	0,809	30
I10	2,7000	1,31700	0,850	30
I11	2,4000	1,56690	0,830	30
I12	3,2667	1,46059	0,849	30
I13	2,9000	1,32222	0,844	30
I14	3,3333	1,56102	0,850	30

De los resultados de la Tabla estadístico de los ítems, podemos observar que el Ítem I8 correspondiente a “Siento que recibo de parte de la empresa maltrato” posee la mayor media entre los sujetos bajo estudio. Estos ítems poseen respectivamente; un puntaje promedio de 3.70 y una variación de 1.23596 respecto del promedio, lo que significa una variabilidad de las respuestas.

## Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Ítem	Media de la escala si se elimina el Ítem	Varianza de la escala si se elimina el Ítem	Correlación Ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el Ítem
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	40,5333	105,982	0,328	0,840
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	40,1667	90,764	0,858	0,802
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	41,0667	96,202	0,833	0,810
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	40,9333	112,961	0,096	0,852
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	40,2333	99,082	0,631	0,820
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	40,1667	105,178	0,363	0,837
7. Me siento mal con lo que hago.	40,3667	93,275	0,874	0,804
8. Siento que recibo de parte de la institución mal trato	39,9333	94,685	0,870	0,806
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.	40,2667	96,271	0,858	0,809
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	40,9333	111,237	0,150	0,850
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	41,2333	99,633	0,481	0,830
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	40,3667	109,344	0,185	0,849
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	40,7333	108,754	0,241	0,844
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	40,3000	108,010	0,206	0,850

La Tabla de nombre Estadísticas de resumen de los ítems, muestra la correlación exacta entre cada ítem y el Total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera podemos darnos cuenta de los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

## **Análisis de la Confiabilidad.**

### **Productividad.**

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento Cuestionario de la variable Productividad fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre  $0.7 < r < 1$ , "El instrumento se puede considerar confiable".

### **Cuestionario para evaluar el nivel de productividad**

#### **Análisis del Alfa de Cronbach**

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

#### **Estadísticos de Confiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.793	0.781	21

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar La productividad de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.793 y de 0.781 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.



### **Análisis de Indicadores**

Con la intención de analizar más en detalle lo obtenido por el estadístico anterior se elaboraron otros indicadores de confiabilidad para el instrumento

#### **Estadísticos de los Ítems o Preguntas.**

Ítem	Media	Desviación típica	N° participantes
I1	2,2333	1,16511	30
I2	2,3333	1,09334	30
I3	2,5333	1,10589	30
I4	2,7000	1,31700	30
I5	2,3667	1,37674	30
I6	2,8667	1,30604	30
I7	2,6667	0,71116	30
I8	2,4000	1,27577	30
I9	2,2000	1,12648	30
I10	2,6667	1,29544	30
I11	1,8667	1,04166	30
I12	2,8667	0,93710	30
I13	2,1000	1,37339	30
I14	2,5000	1,25258	30
I15	2,2333	0,93526	30
I16	2,6667	1,06134	30
I17	2,5667	0,85836	30
I18	2,2000	1,12648	30
I19	2,3667	1,35146	30
I20	2,7000	1,29055	30
I21	3,1000	1,32222	30

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Ítem	Media de la escala si se elimina el Ítem	Varianza de la escala si se elimina el Ítem	Correlación Ítem-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el Ítem
1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	49,9000	106,921	0,408	0,782
2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo	49,8000	109,959	0,304	0,788
3. Es leal con sus superiores.	49,6000	112,110	0,204	0,793
4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	49,4333	106,530	0,363	0,785
5. Le gusta participar en actividades en grupo.	49,7667	96,047	0,748	0,757
6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.	49,2667	109,720	0,245	0,792
7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.	49,4667	114,740	0,189	0,793
8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	49,7333	107,306	0,348	0,786
9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	49,9333	103,030	0,604	0,771
10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.	49,4667	110,671	0,212	0,794
11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo	50,2667	105,651	0,532	0,776
12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	49,2667	113,513	0,187	0,793

13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	50,0333	102,447	0,496	0,776
14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.	49,6333	100,102	0,656	0,766
15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	49,9000	115,403	0,092	0,797
16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	49,4667	115,637	0,059	0,800
17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación	49,5667	117,220	0,009	0,800
18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	49,9333	103,513	0,582	0,772
19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	49,7667	98,461	0,665	0,764
20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	49,4333	116,599	-0,005	0,807
21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia	49,0333	107,551	0,322	0,787

La Tabla 3, muestra la correlación exacta entre cada ítem y el Total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera podemos darnos cuenta de los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

Anexo 5: Constancia de autorización para ejecución de la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
**PUEBLO NUEVO**  
**FERREÑAFE**  
R.U.C. 20182126412



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"

Pueblo Nuevo, 04 de Diciembre del 2020

CARTA N° 069-2020-UG-RRHH-MDPN-F

Dra.

Mercedes Alejandrina Colazos Alarcón

Directora EPG-UCV-CH

Presente.-

**ASUNTO: SOLICITUD PARA AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo, luego en relación a la solicitud presentada por mesa de partes, exp. 3181 de fecha 27/11/2020, manifestarle lo siguiente:

Que en atención a lo antes indicado, se comunica que se aprobó su solicitud, referente al trabajo de investigación científica "satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe"; que será realizado por el alumno: Dante José Piscoya Serrepe.

Lo expuesto es cuanto informo a Ud., para su conocimiento y fines

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO  
FERREÑAFE  
UNIDAD DE  
GESTIÓN DE  
RECURSOS  
HUMANOS  
DANTE JOSÉ PISCOYA SERREPE  
WONGE ORTIZ YOVERA  
UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
MDPN-F

Anexo 6: Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción Laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020;</p> <p>Determinar la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo</p> <p>Determinar si existe relación entre satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.</p>	<p>H1: La relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020 es significativa</p> <p>H0: La relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, 2020 no es significativa</p>	
<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>Muestra</b></p> <p>No hubo muestra porque se tomó toda la población</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Censo</p>	<p><b>Estadística</b></p> <p><b>descriptivo e Inferencial</b></p>

<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>MÉTODO.</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Relacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> 70 trabajadores administrativos</p> <p>Andía (2017) afirmó que “la población como un conjunto de grupos que gestiona o cuentan con propiedades en común” (p.204). Es por ello que la población en la investigación lo conforman 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, 2020.</p>	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas de frecuencia</li> <li>Figuras estadísticas</li> <li>Descripción de comportamientos.</li> </ul> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba estadística Rho de Spearman.</li> <li><b>Validación de hipótesis.</b></li> </ul>
---	---	--	--