

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ECONOMIA Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los  
trabajadores en la municipalidad distrital de Coishco, 2020**

**Tesis para obtener el título profesional de Economista**

**AUTORA:**

**BACH. JUSTINIANO GARCIA, KASSANDRA LUCERO**

**CODIGO ORCID:**

0000-0003-2562-5667

**ASESORA:**

**CAROLINA MONTES LIZÁRRAGA**

**CODIGO ORCID: 0000-0003-19429360**

**CHIMBOTE-PERU**

**2021**

## I. PALABRAS CLAVE

<b>TEMA</b>	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DESEMPEÑO LABORAL
<b>ESPECIALIDAD</b>	ECONOMIA

<b>Línea de Investigación</b>	Sistema de Gestión
<b>Área</b>	Ciencias Sociales
<b>Sub área</b>	Economía y Negocios
<b>Disciplina</b>	Negocios y Management

## KEYWORDS

<b>TOPIC</b>	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DESEMPEÑO LABORAL
<b>ESPECIALITY</b>	Economy

<b>Line of research</b>	Management system
<b>Area</b>	Social Sciences

<b>Subarea</b>	Economy and Business
<b>Discipline</b>	Business and management

## **II. TITULO**

# **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO, 2020**

### **III. RESUMEN**

El actual argumento que se titula “**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO, 2020**”, investiga: ¿Cómo influye el desarrollo personal en el desempeño laboral, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020?, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020. Es una investigación básica, descriptiva y presenta un diseño de corte transaccional o transversal en el tiempo. Para responder a esta pregunta se ha realizado una serie de técnicas empezando por la selección de la muestra que estuvo conformada por 50 trabajadores que laboran en distintas áreas de la institución pública, tanto en puestos de carácter directivo, ejecutivo y operativo. Los trabajadores respondieron al instrumento de medición del cuestionario con la escala de Likert del 5 al 1, representando las valoraciones donde, 5 es muy buena, 4 es buena, 3 es regular, 2 es mala y 1 es muy malo, que permitió medir las variables de estudio para la tesis. Los resultados fueron analizados a través de frecuencias y porcentajes, indicando que la satisfacción de los trabajadores es regular y el desempeño laboral es favorable en la Municipalidad Distrital de Coishco.

**Palabras clave:** Desempeño laboral / Satisfacción laboral.

#### **IV. ABSTRACT**

The current argument entitled "LEVEL OF SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE OF WORKERS IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF COISHCO, 2020", investigates: How does personal development influence the job performance of the workers of the District Municipality of Coishco, 2020? whose objective is to determine the level of job satisfaction and the efficiency of the workers of the District Municipality of Coishco, 2020. It is a basic, descriptive research and presents a transactional or cross-sectional design over time. To answer this question, a series of techniques has been carried out, starting with the selection of the sample that was made up of 50 workers who work in different areas of the public institution, both in managerial, executive and operational positions. The workers responded to the measurement instrument of the questionnaire with the Likert scale from 5 to 1, representing the evaluations where, 5 is very good, 4 is good, 3 is fair, 2 is bad and 1 is very bad, which will measure the study variables for the thesis. The results were analyzed through frequencies and percentages, indicating that worker satisfaction is regular and job performance is favorable in the District Municipality of Coishco.

**Keywords:** Job performance / Job satisfaction.

## INDICE

### TEMAS

<b>I. PALABRAS</b>	<b>CLAVE</b>
.....	i
<b>II. TITULO</b> .....	ii
<b>III. RESUMEN</b> .....	iii
<b>IV. ABSTRACT</b> .....	iv
<b>INDICE</b> .....	v
<b>CAPITULO I: INTRODUCCION</b> .....	1
<b>CAPITULO II: METODOLOGIA</b> .....	14
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b> .....	17
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> .....	36
<b>CAPÍTULO V:</b> .....	40
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	40
<b>CAPÍTULO VI: AGRADECIMIENTO</b> .....	43
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	45
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPÍTULO VIII: ANEXOS Y APÉNDICES</b> .....	50



# **CAPITULO I: INTRODUCCION**

## **1.1 ANTECEDENTES**

### **Antecedentes Nacionales**

Se obtuvo con total certeza en una indagación realizada en una Municipalidad Distrital de la Ciudad de Buenos Aires llevada a cabo en el 2017, que existe una relación positiva y recta entre las variables seleccionadas para el análisis que fueron la

satisfacción laboral y la productividad, obteniendo que la correlación de Pearson es 0,944; por consiguiente, el gozo laboral de los empleados influye en la productividad en un 89%. Los resultados hallados en las encuestas nos dicen que el 34% de 70 colaboradores encuestados de las distintas áreas manifiesta poseer un bajo nivel de satisfacción, generando repercusiones en la productividad. Debido a que el sueldo no justifica sus tareas (manifiestan trabajar mucho, ganar poco), no se ofrece la libertad y facilidad para la ejecución de las actividades. El nivel de productividad está en un 39%, es decir media, porque los trabajadores están dispuestos a relacionar funciones extras para el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad (Lomas Púa, 2017).

Se determinó que la satisfacción laboral en el casco urbano en Chimbote repercute óptimamente en el rendimiento laboral, a causa de gran parte de los encuestado manifiesta estar satisfecho por el buen trato de los supervisores, remuneración, línea de carrera y comodidad en los ambientes físicos beneficiándose las farmacias, teniendo una mayor producción en sus ventas. Ambas variables se relacionan significativamente. Se obtuvo el valor chi- cuadrado de 12,5916 con una significación de 0.05 (Torres Guzman, 2015).

En la investigación que se permite hallar la relación entre la satisfacción laboral y como esta influye en los colaboradores y su desempeño en Chimú Agropecuaria S.A en Trujillo en el 2014, se da por concluido que entre las variables medidas existe una relación directa, alcanzando la primera variable una escala media con un 43.24%, de tal manera incidió con un nivel medio de productividad de 25.83kg/ trabajador (Alva Zapata & Juarez Morales, 2015).

Se precisa que la satisfacción laboral incide en el rendimiento de los trabajadores del servicio de nutrición en el centro Hospitalario Alberto Sabogal Sologuren en el distrito del Callao, Perú en el año 2016, con un grado moderado y correlación directa  $r$  de 0,521 ( $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$ ) al 95% de confianza (Encalada Mogollon, 2016).

Se infiere que la satisfacción laboral está en todas las dimensiones que se estudiaron en este análisis como el rendimiento de los empleados, calidad de servicio, instalaciones del centro médico y el rendimiento del capital humano. El 48% de las

enfermeras presentan motivación media pero no está satisfecha y el 53.8% de enfermeras está satisfecha nivel medio, es decir, a través del tiempo puede quedar satisfechas o insatisfechas en su centro de labores. Por eso se recomienda crear un programa donde se fomente la inclusión, desarrollo de habilidades, desarrollo personal, social y relaciones humanas dirigida a los colaboradores (Vasquez Sosa, 2007).

El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Arzobispo Loayza, están mesuradamente satisfechos con 30,80%, satisfechos e indiferentes el 18,67%. Los factores propios, son los que mas influyen en la satisfacción laboral. La posición del personal médico frente a este factor, el 49% está satisfecho, el 31% moderadamente satisfecho, y el 10% muy satisfecho. En cuanto a los factores extrínsecos el 1% están satisfechos, 1% insatisfechos, 5% se mantienen indiferentes, el 36% mesuradamente satisfecho, un 42% satisfecho, finalizamos con un 7% muy satisfecho (Rojas Avendaño, 2019).

El nivel de estímulo de los expertos en enfermería es: 29.2% motivación alto, 50% motivación media y 20.8% motivación baja. En lo que compete a la satisfacción laboral presenta una satisfacción alta un 16,7%; satisfacción media un 62,5%; y finalmente 20.8% una baja satisfacción. La población con la que se trabajó en esta investigación comprende entre las edades de 36 a 49 con un servicio de 8 a 14 años y su condición laboral es nombrados (Pebes Mendoza, 2016).

Se hallaron diferencias en el gozo laboral de la Municipalidad Provincial de Picota y la Municipalidad Provincial de Bellavista, año 2017, respecto a las dimensiones: competencia profesional, presión de trabajo, comodidad en el puesto de trabajo. El resultado estadístico de Z es, -8,99 menor a -1,96. Por lo tanto se concluye que existe diferencia entre las variables de estudio (Rubiños Aliaga, “Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017”, 2017).

Existe una conexión directa y significativa de intensidad moderada entre las variables de estudio, la satisfacción laboral y la productividad con (r: 0,67, p-valor = 0,001); eficiencia (r: 0,541, p-valor = 0,014); eficacia (r: 0,495, p-valor = 0,027); y efectividad (r: 0,489, p-valor = 0,029). Se sugiere mejorar el gozo laboral de los piscicultores

mediante un reconocimiento por sus funciones realizadas a través de incentivos económicos que retribuyan su arduo trabajo y esfuerzo (Deza Matias, 2017).

La satisfacción y el rendimiento están relacionadas en el puesto de seguridad de la empresa. Se demuestra un nivel de conformidad entre ambas variables de estudio. La dimensión significación de la tarea fue la única dimensión de la satisfacción laboral altamente relacionada con el desempeño laboral, donde  $r = 0,7$  (Boana Llerena, 2019).

### **Antecedentes Internacionales**

Se concluye que la seguridad laboral, el agrado por el trabajo, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y la antigüedad dentro del área de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango, son indicadores que influyen para que los colaboradores se encuentren satisfechos. Se estableció en la investigación que el gozo laboral no influye en el rendimiento (Fuentes Navarro, "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad ( Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango", 2012).

Los indicadores como la satisfacción laboral y el clima organizacional, son de suma importancia para el funcionamiento psicológico de las personas dentro de las organizaciones. Se encuentra una directa relación entre ambas variables y buen funcionamiento. Otra conclusión importante, es que los trabajadores se sienten importantes realizando tareas importantes haciéndolos sentir que su trabajo sirve para algo en favor de la organización (Salazar Marmolejo, 2019).

Se comprobó que la insatisfacción profesional y la poca identificación de los colaboradores con la empresa, se debe porque en la organización no hay un programa para identificar y determinar cuánto satisfecho o no se siente el trabajador en el lugar donde trabaja, Un factor desfavorable es la percepción de la empresa en cuanto a la estabilidad laboral, el personal ha pensado retirarse generando que no se encuentre comprometido con los objetivos mostrando poco interés en el trabajo. Otro factor

crítico identificado en la investigación es el salario y remuneración por el trabajo que realizan, tras la encuesta aplicada, existen 27 colaboradores insatisfechos de 51 trabajadores encuestados (Jefferson Molina, 2014).

El área de negocios, la satisfacción laboral es nivel medio al igual que el nivel de productividad. Por otro lado, en el área de cobranza, ambas variables son altas. La satisfacción prevalece entre los hombres y en nivel medio las mujeres. Por edades, están los que alcanzan la satisfacción laboral entre 30 y 39 años edad, con 1 a 2 años de edad de antigüedad y por su estado civil, son los casados que encuentran la satisfacción en sus actividades laborales, finalmente los solteros en un nivel medio (Salazar Hernández, 2013).

Las dimensiones del trato interpersonal, libertad para la toma de decisiones y motivación demuestran que hay incidencia en el clima organizacional, mientras que las dimensiones de la eficiencia, eficacia y productividad terminan de consolidar una relación significativa con el desempeño de los empleados. Se identificó una interdependencia entre los factores, la correlación de todo el personal es de 86.2% y el personal de planta de 77.9% (Vilema Escudero, 2018).

## **1.2 FUNDAMENTACION CIENTIFICA**

### **1.2.1. Satisfacción Laboral**

Es manifestado por diferentes autores, como el contento, placer o agrado en el trabajo y lo contundente que puede ser para que el empleado en una organización se sienta convencido o complacido con las tareas que ejerce. Dentro de cualquier compañía, donde se prime la satisfacción laboral tiene altas probabilidades que se den lugar a posturas positivas entre los elementos humanos, que son finalmente los trabajadores y por el lado de la compañía, el acercamiento o cumplimiento de las metas trazadas por el empleador. La falta de gozo profesional en cualquier sitio de trabajo puede repercutir en algunos casos, en conductas dañosas que terminan menguando la productividad y fomentan un mal clima laboral manifestándose en rumores destructivos, hurtos y sabotaje del equipo. Considero en mi opinión que el placer laboral del personal debería

ser una de las prioridades y preocupaciones esenciales de toda empresa (Galindo Mora, Partida Puente, Blanco Jiménez, & Palomo Gonzáles, 2013). Además de lo expuesto, es necesario precisar que en otras investigaciones se ha podido reconocer que en algunos contextos laborales donde el salario no sea el mejor del mercado o más aún la empresa presenta déficit presupuestales para el cumplimiento oportuno de los pagos a los colaboradores, un problema común hoy en día que asola las municipalidades en el Perú, pero cuando se crea y coordina las condiciones necesarias para un destacado desempeño laboral y se gestiona contantemente la satisfacción laboral del trabajador, este puede optar por mantenerse anteponiendo cualidades diferentes como la motivación, el aprendizaje contante, la experiencia profesional obtenida o por ganar, línea de carrera a través de las promociones del personal, clima laboral, la convicción por trabajar en una organización del estado.

La define como la postura o actitud de la persona hacia su trabajo, obteniendo de este lugar un grado de placer. El entendimiento de cuatro factores psicológicos que son el aprendizaje, percepción, actitud de los empleados y personalidad pueden contribuir a comprender como influyen en la productividad, el ausentismo y la rotación, el comportamiento organización y gozo laboral ( P. Robbins, 2009).

Expresan que el gozo laboral depende y se refiere a una serie de características que puede haber en el ambiente laboral tal y como la perciben los empleados a nivel de relaciones humanas, comunicación y enfoque orientado al cliente interno y externo, sin embargo, otras investigaciones señalan que el placer en el trabajo está en función al clima organizacional, es decir la percepción del trabajador hacia su empresa (Hall & Du Gay, 1996).

### **1.2.2. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral**

- Motivación
- Comunicación
- Desafío
- Estrés y conflicto □ Valores
- Trabajo en equipo

### **1.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

#### **Exceso o Presión Laboral**

En un marco donde el trabajador se encuentre frente a una ininterrumpida presión laboral y aún más, frente a una carga laboral o exceso de trabajo, este puede verse perjudicado por consecuencias psicológicas y físicas. Es por ello, que es importante al momento de evaluar esta dimensión, puntualizar los factores positivos y negativos, dado que está en pleno la integridad humana (Facultad de Ciencias Sociales, 2009).

#### **Relaciones Interprofesionales**

Se debe tener en claro, que el capital humano que finalmente son los trabajadores en el trabajo experimenta a diario relaciones interpersonales, que son de suma importancia para mantener un clima laboral equilibrado y aceptable, un estado de conflicto, al contrario, genera un clima laboral desfavorable para la entidad que es causa de la insatisfacción laboral (Mendoza Yupanqui, 2019).

#### **Satisfacción con el puesto**

Es de consideración que en el proceso de identificación y en la selección del personal sea exigente y meticuloso, dado que esta etapa es de vital importancia y factor clave en la gestión de recursos humanos.

#### **Promoción Profesional**

Hace énfasis en un contexto donde se brinde las oportunidades a los empleados de hacer línea de carrera, de esta manera el trabajador planifica el desarrollo de su vida profesional, viéndose esta articulada de forma implícita a su vida familiar con el fin de mejorar la calidad de vida de los suyos, de primarse en la entidad esta dimensión, existen altas posibilidades de contar con personas motivadas y proactivas en sus labores (Mendoza Jimenez, 2013).

### **Monotonía Laboral**

Puede darse por la repetición de actividades o labores del empleado causando pérdida de interés y compromiso con las tareas asignadas, por consiguiente, el trabajo les puede parecer poco atractivo. Es importante que la institución desarrolle mecanismos para que las personas se sientan atraídos y comprometidos con sus quehaceres, a través de estrategias como la rotación de puestos.

#### **1.2.4. Desempeño Laboral**

Se asocia a la calidad del servicio o de la tarea que realiza el funcionario dentro de la institución. Es de consideración señalar que el desenvolvimiento del trabajador está en función desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales y como estas características inciden directamente en los objetivos de la organización. En términos simples, se trata de como hace sus funciones el empleado y cuál es su comportamiento y como impacta en el negocio, tanto de manera positiva o negativa (Pastor Guillén, 2018).

#### **1.2.5. Factores que influyen en el desempeño laboral**

##### **Productividad y calidad**

Implica atributos como la disciplina y constancia para el cumplimiento de metas y mejorando los resultados, teniendo como fin ofrecer satisfacción plena al cliente.

##### **Eficiencia**

Consiste básicamente en que un funcionario realice sus tareas asignadas a tiempo, bajo los objetivos marcados y que tanto ambas partes queden satisfechas con lo hecho, es decir la empresa y el cliente final

##### **Actitud**

Cumple un papel fundamental en el desempeño del colaborador e incide en el clima laboral y la productividad, dejando evidenciado como repercute la actitud o postura de las personas frente al trabajo se puede decir “La actitud no se negocia”

### **Esfuerzo**

Conviene identificar y reconocer las acciones que abordan un valor agregado de empeño y dedicación por parte de los profesionales para el cumplimiento de las metas trazadas por la institución.

### **Trabajo en equipo**

Una clave para todo negocio es que los miembros del equipo apunten en la misma dirección y para ello, debe fomentarse el trabajo en equipo, es decir la coordinación y sincronización adecuada entre los miembros del grupo y en los procesos de producción o finalización de tareas.

## **1.3. Justificación de la Investigación**

### **Justificación Social**

Las municipalidades son los órganos de gobernación responsables y promotores del desarrollo local a través de la inversión pública, además son las encargadas de interactuar con la ciudadanía para que prime la estabilidad política-social entre ambas partes. No obstante, se ha identificado que los empleados que laboran en entidades públicas, por lo general se sienten cortos o mejor dicho limitados ante la escasez de recursos para realizar la administración efectiva. Es por ello que en este estudio sirvió para tener un mayor entendimiento de esta problemática.

### **Justificación Práctica**

Los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones aportadas podrán ser aplicables a la realidad social local y mejorar la administración de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Coishco.

#### **1.4. Problema**

¿Cómo influye el nivel de satisfacción en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020?

### 1.5. Conceptuación y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Satisfacción Laboral</b>	Es un estado emocional positivo, resultado de la experiencia del trabajo (Andresen , 2007).	Se aplicará una encuesta dirigida a los trabajadores evaluando el nivel de satisfacción	<p><b>Exceso o presión de trabajo</b></p> <p><b>Relaciones interprofesionales</b></p> <p><b>Satisfacción con el puesto</b></p> <p><b>Monotonía laboral</b></p> <p><b>Promoción profesional</b></p>	<p>Origina en el trabajador un desequilibrio físico y emocional: estrés laboral</p> <p>Cumple un papel fundamental en la sociedad, generando un clima organizacional adecuado entre los trabajadores.</p> <p>Satisfacción que experimenta el trabajador condicionado por su puesto de trabajo</p> <p>Sensación que puede tener el funcionario de que su trabajo no le causa interés y no es variable.</p> <p>El empleado se enfoca en lograr objetivos, mejorar su nivel profesional y ser reconocido en el trabajo (ascenso).</p>	<p><b>Muy mala</b></p> <p><b>Mala</b></p> <p><b>Regular</b></p> <p><b>Buena</b></p> <p><b>Muy buena</b></p>

<p><b>Desempeño Laboral</b></p>	<p>La evaluación del desempeño laboral mide el rendimiento del individuo en la empresa, de tal modo va a justificar su permanencia o no en esta (Werther-Davis, 1995).</p>		<p><b>Habilidades</b></p> <p><b>Resultado</b></p> <p><b>Comportamiento</b></p>	<p>Trabajo en equipo Creatividad Comunicación correcta Actuar de manera racional</p> <p>Productividad Eficiencia</p> <p>Compromiso organizacional Compromiso con el trabajo Satisfacción laboral Conducta positiva</p>	<p><b>Muy mala</b> <b>Mala</b> <b>Regular</b> <b>Buena</b> <b>Muy buena</b></p>
---------------------------------	--	--	--	--	---



## **1.6. Hipótesis General**

La satisfacción laboral influye directa y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020

### **1.6.1. Hipótesis Específicas**

- El Desarrollo personal influye directa y significativamente en el desempeño laboral, de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Coishco, 2020
- Las relaciones interpersonales en los compañeros influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020

## **1.7. Objetivo General**

- Determinar el nivel de satisfacción laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020

### **1.7.1. Objetivos Específicos**

**OE1.** Determinar la influencia del desarrollo personal en el desempeño laboral, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020

**OE2.** Identificar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020.

# **CAPITULO II: METODOLOGIA**

## **2.1.Tipo y Diseño de investigación**

### **Tipo de Investigación**

Es una **investigación básica**, dado que busca el entendimiento de los sucesos que ocurren en la naturaleza, es decir en la realidad, y a partir de comprender esos fenómenos poder aportar a la sociedad.

### **Diseño de Investigación**

Es transaccional o transversal en el tiempo, dado que la observación y recolección de datos se dieron en un solo momento. Es no experimental, porque se observaron las variables seleccionadas para esta investigación en su estado natural.

### **Población y Muestra**

Constituida por todo el personal de la Municipalidad Distrital de Coischo, conformando la totalidad de 50 empleados, entre ellos funcionarios y locadores realizando labores en las distintas áreas y como se posee una población reducida se ha visto ventajoso seleccionar la misma cantidad para la muestra obteniendo así menor error en la toma de información en el cuestionario.

## **2.2. Técnicas e instrumentos de Investigación Técnica**

En la investigación se utilizó la encuesta a través de la modalidad del cuestionario.

### **Instrumento de Investigación**

Observación del investigador de los fenómenos en su estado natural y las entrevistas a los empleados para profundizar las necesidades de estos para la elaboración del cuestionario.

### **Diseño del cuestionario**

Diseñado para captar información del grado de satisfacción y eficiencia a través de “X” preguntas cerradas con una escala de Likert de nivel 5, donde 1 significa que el encuestado está en desacuerdo total con el enunciado y 5 que está de acuerdo completamente con el enunciado. El instrumento para medir la variable satisfacción

laboral abarca cinco dimensiones y están agrupadas de la siguiente manera: Relaciones Interprofesionales (1), Satisfacción con el puesto (Del 02 al 04), Promoción Profesional (Del 11 al 12), Monotonía laboral (Del 05 al 07).

El segundo instrumento para medir la variable eficiencia o desempeño laboral (Del 01 al 04).

### **2.3. Procesamiento y análisis de la información**

Las técnicas estadísticas que se utilizaron para el análisis de la información fueron procesadas en Microsoft Excel 2019

# CAPITULO III: RESULTADOS

## 3.1 Relaciones interpersonales Tabla

1.

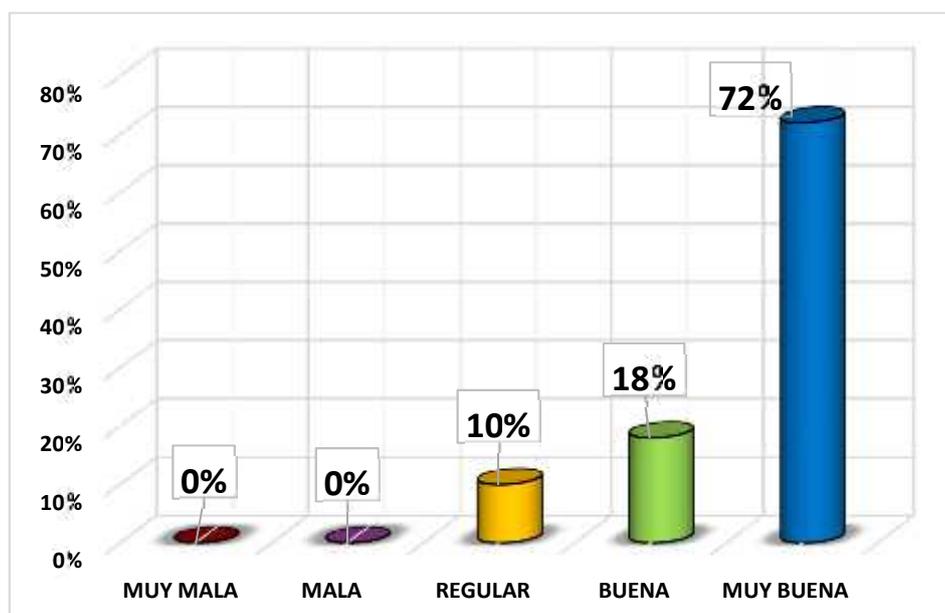
¿La comunicación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	0	0
Regular	5	10
Buena	9	18
Muy buena	36	72
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco.

*Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 1.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

### **Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 72% de los trabajadores manifestaron muy buena las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo siendo así una comunicación agradable y solidaria, 18% explicó que es buena; el 10% expresó que es regular.

### **Tabla 2.**

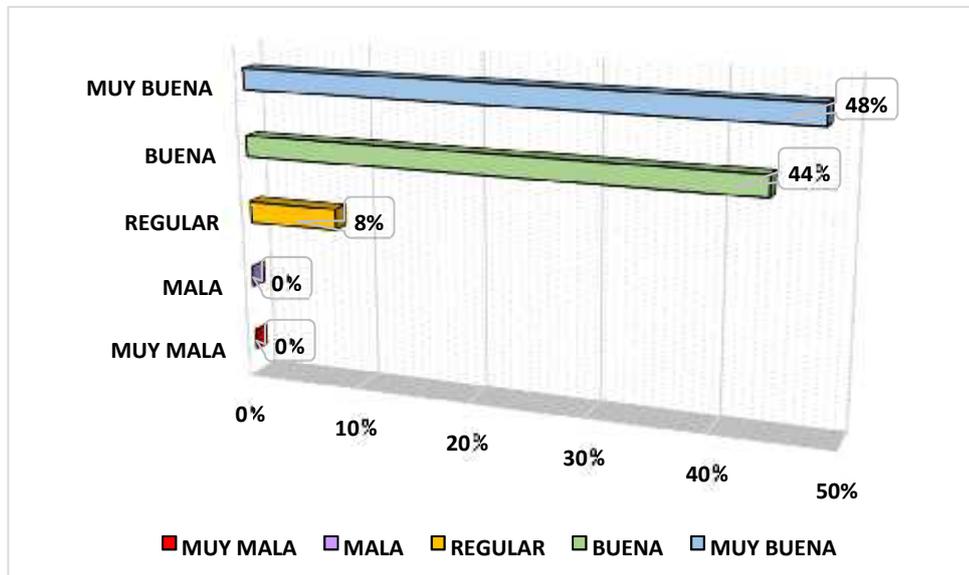
#### **Satisfacción con el puesto**

#### **¿Es agradable la comunicación con mi superior?**

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	0	0
Regular	4	8
Buena	22	44
Muy buena	24	48
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco  
*Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 2.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

**Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 48% de los trabajadores manifestaron que es muy buena la comunicación con su superior, 44% indicó que es buena la comunicación con su superior; el 8% expresó regular. En conclusión, se indicaría que la comunicación con su superior es positiva y permite tener un buen desempeño laboral.

**Tabla 3.**

**¿Mi superior inmediato me trata con respeto?**

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	0	0
Regular	8	16
Buena	14	28
Muy buena	28	56

**Total**

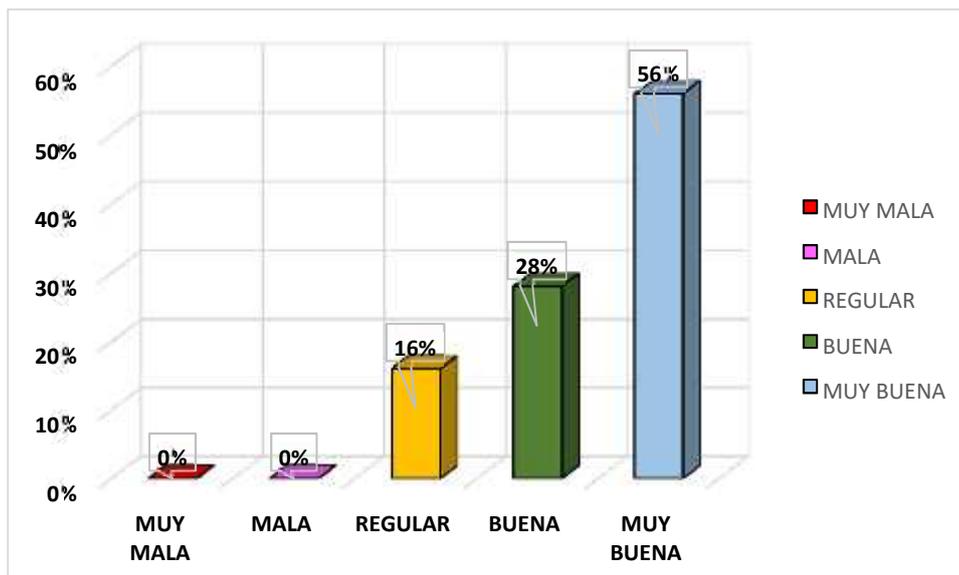
**50**

**100.00**

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco.

*Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 3.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

**Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 56% de los trabajadores consideran muy buena, el trato con respeto por parte de su jefe y/o superior inmediato, el 28% explicó buena el trato con respeto; el 16% expresó regular.

**Tabla 4.**

**¿Recibe ayuda de su jefe y/o superior inmediato, durante la realización de sus actividades?**

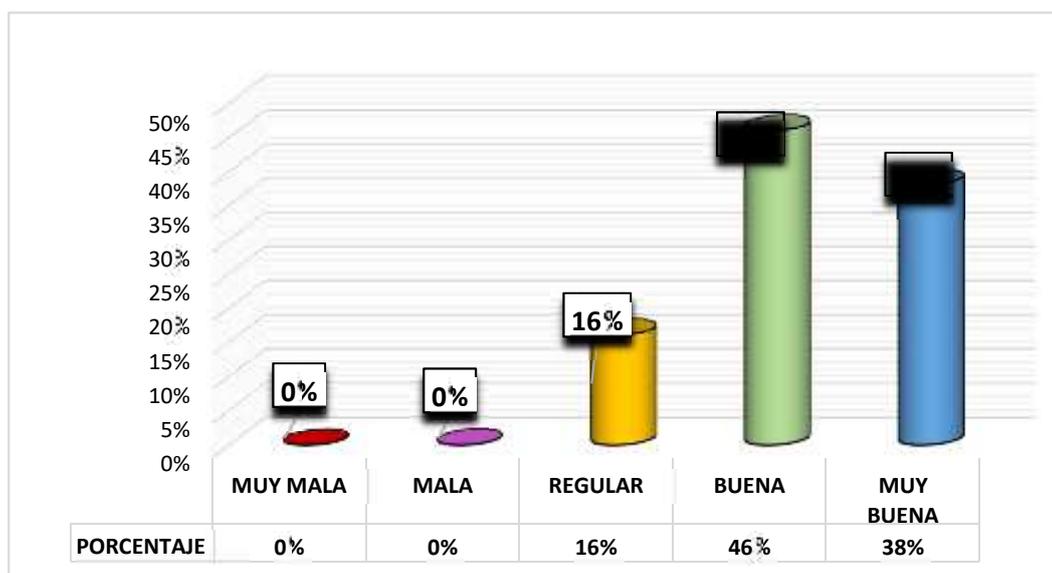
Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	0	0
Regular	8	16

Buena	23	46
Muy buena	19	38
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco.

*Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 4.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

**Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 38% los trabajadores consideran muy buena la ayuda de su jefe y/o superior inmediato y otro 46% buena, lo cual suma a un 84% que considera que existe ayuda por parte de su jefe y/o superior inmediato en la realización de sus actividades. Solo un 16% considera que es regular la ayuda de su jefe y/o superior inmediato.

**Tabla 5.**

**¿Me siento orgulloso de las funciones que desempeño en el trabajo? Monotonía Laboral**

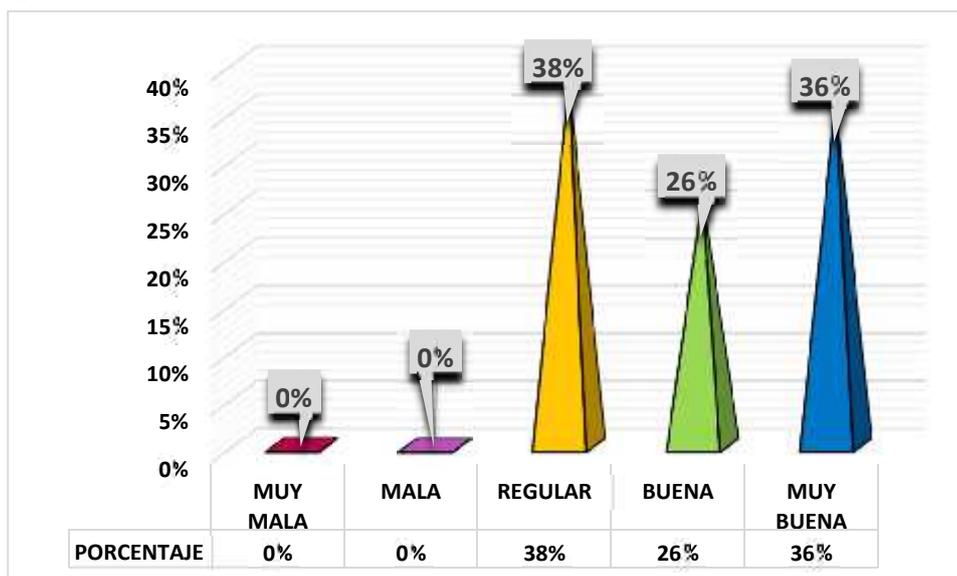
Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	0	0

Regular	19	38
Buena	13	26
Muy buena	18	36
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco.

*Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 5.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

### **Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 36% de los trabajadores manifestaron muy buena, ya que se sienten orgullosos de las funciones que desempeñan, 26% explicó buena; el 38% expresó que regular, lo que nos indica que es el porcentaje alto en esta pregunta, por ello los trabajadores no se sienten contentos con las funciones que desempeñan en su centro de trabajo.

**Tabla 6.**

**¿Considera que su trabajo es reconocido?**

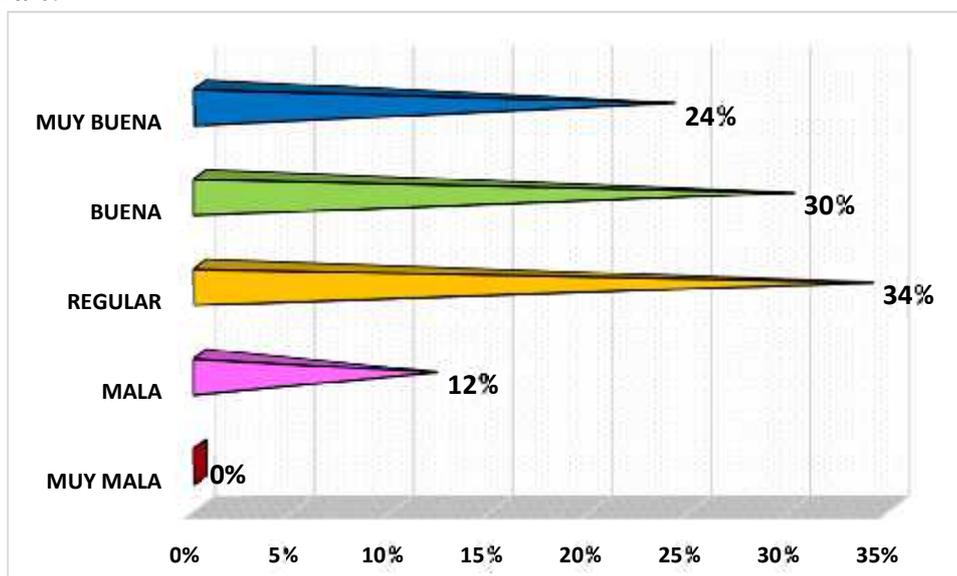
Ítem	Frecuencia	%
------	------------	---

Muy mala	0	0
Mala	6	12
Regular	17	34
Buena	15	30
Muy buena	12	24
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco.

*Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 6.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

### **Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 24% de los trabajadores indican que su trabajo es reconocido por parte de su jefe y/o superior inmediato, un 30% es reconocido como bueno el trabajo que realizan, un 34% considera que es regular. Solo un 12% no es reconocido su trabajo.

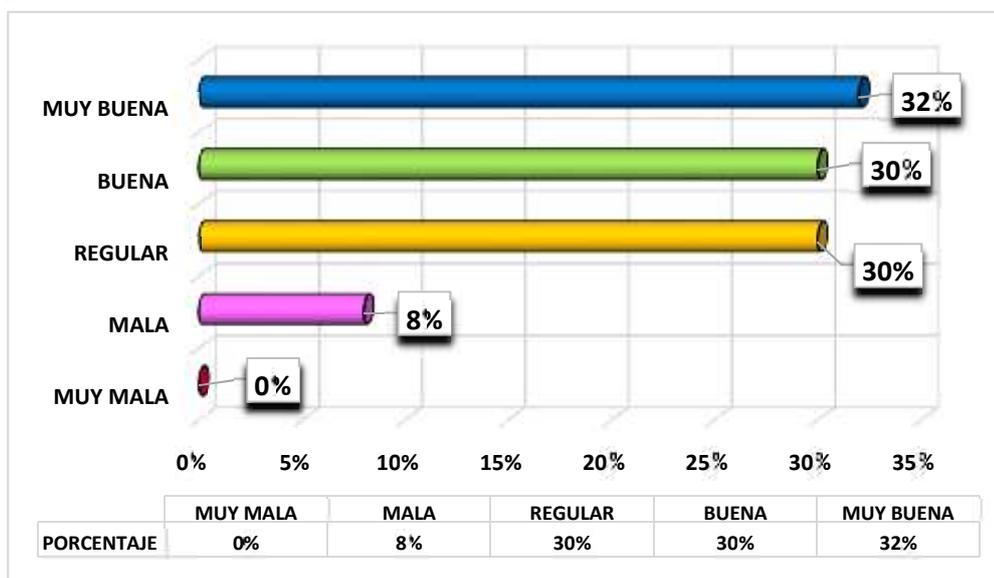
**Tabla 7.**

**¿Existe relación entre su trabajo y los objetivos de la Municipalidad?**

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	4	8
Regular	15	30
Buena	15	30
Muy buena	16	32
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco.  
*Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 7.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

**Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 32% de los trabajadores manifestaron muy buena la relación que existe entre su trabajo y objetivos de la municipalidad, 30%

explicó que es buena; el 30% expresó que regular, el 8% consideró mala, y el 0% muy mala.

**Tabla 8.**

**Beneficios laborales**

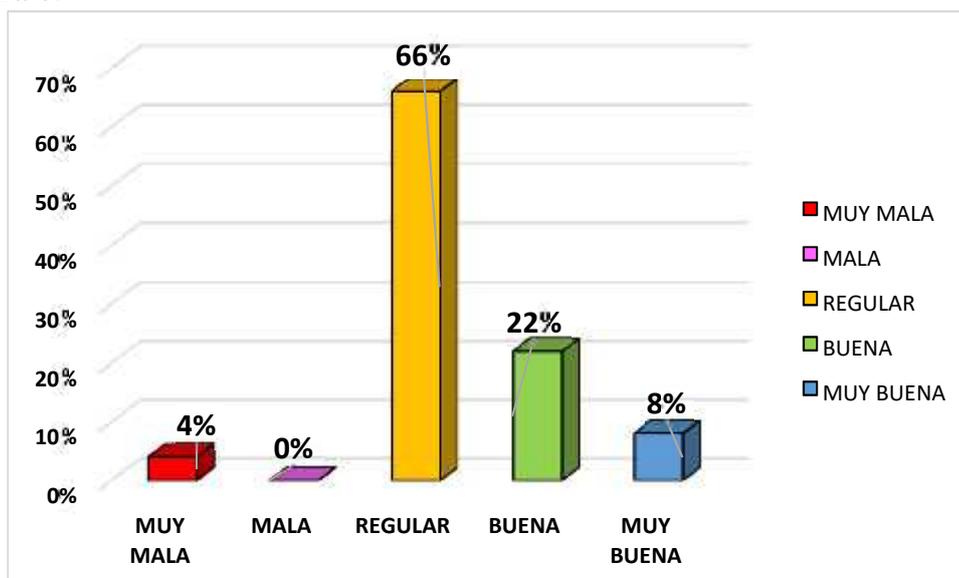
**¿Su salario es satisfactorio, en relación al trabajo que realiza dentro de la Municipalidad?**

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	2	4
Mala	0	0
Regular	33	66
Buena	11	22
Muy buena	4	8
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco.

*Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 8.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

### Interpretación:

En la presente figura se puede apreciar que el 66% de trabajadores consideran que los salarios que perciben es regular, 22% explicó que buena; solo el 8% considero muy buena, En consecuencia, la mayoría considera que el salario es bueno.

**Tabla 9.**

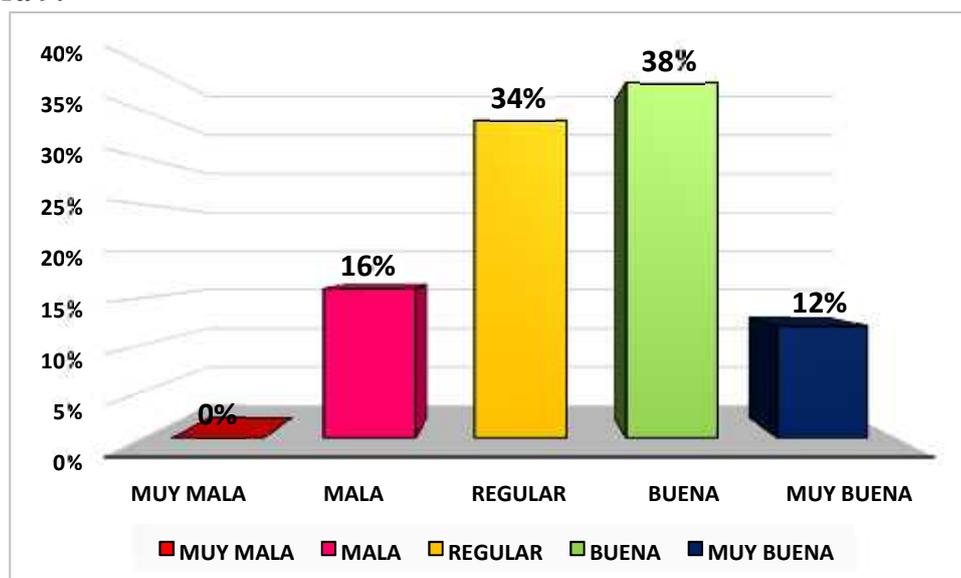
**¿La Municipalidad capacita a sus trabajadores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?**

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	8	16
Regular	17	34
Buena	19	38
Muy buena	6	12
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco.

*Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 9.**



Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

### Interpretación:

En la presente figura se puede apreciar que el 38% de los trabajadores consideran buena, que la municipalidad los capacita para asumir nuevas responsabilidades, 34% explicó que regular; el 16% consideró mala.

Tabla 10.

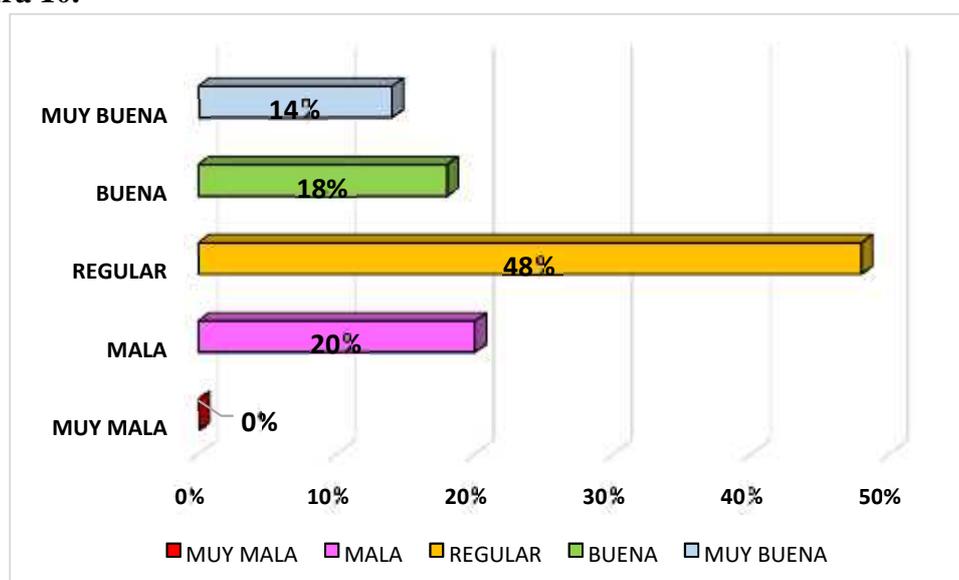
¿Estoy satisfecho con los beneficios que brinda la Municipalidad?

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	10	20
Regular	24	48
Buena	9	18
Muy buena	7	14
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco.

Elaborado por: La investigadora.

Figura 10.



Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

### **Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que un 48% de los trabajadores consideran regular los beneficios que brinda la municipalidad, 18% lo considera buena; el 14% muy buena. Solo el 20% considera mala.

**Tabla 11.**

### **Promoción profesional**

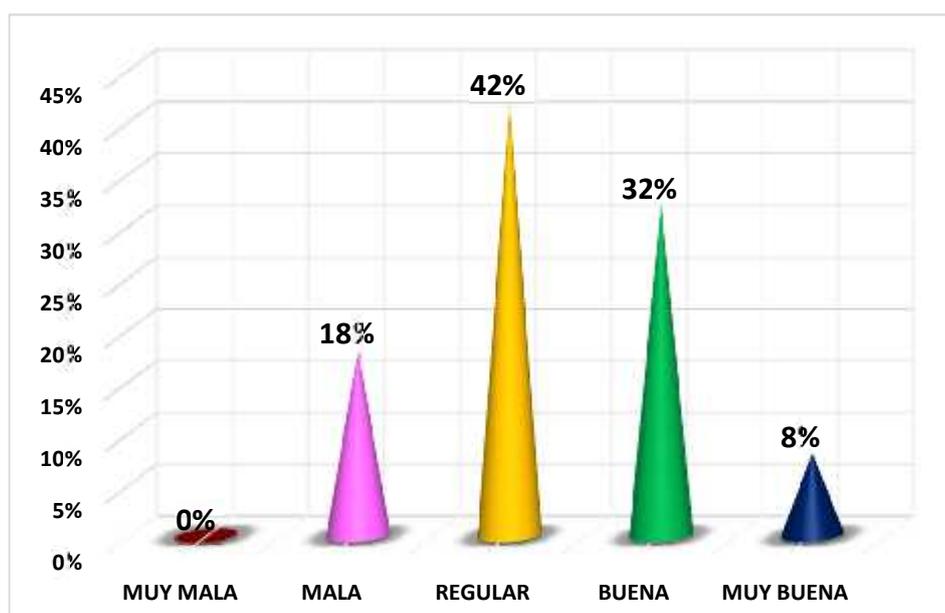
**¿La entidad permite que sus empleados tomen decisiones para el desarrollo y cumplimiento de metas?**

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy mala	0	0
Mala	9	18
Regular	21	42
Buena	16	32
Muy buena	4	8
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco. *Elaborado*

*por:* La investigadora.

**Figura 11.**



Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

### Interpretación:

En la presente figura se puede apreciar que un 42% de trabajadores consideran que la entidad promueve la participación en la toma de decisiones, para el desarrollo y cumplimiento de metas, es regular, 32% considero buena, un 18% considera mala. En su mayoría consideran que la entidad promueve la participación en la toma de decisiones de sus empleados.

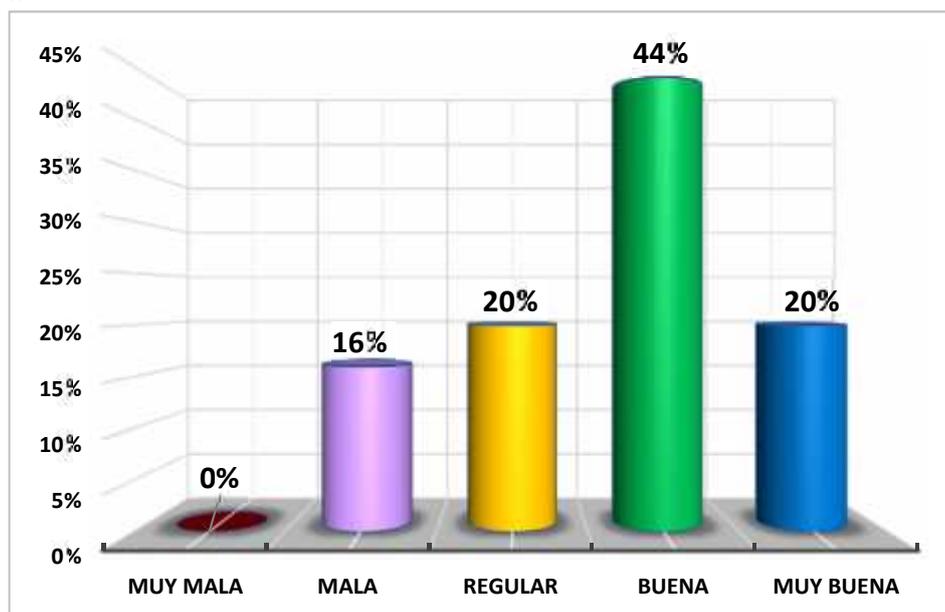
**Tabla 12.**

**¿Considera que la metodología de trabajo del área a la que pertenece contribuye con la productividad de la entidad?**

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	8	16
Regular	10	20
Buena	22	44
Muy buena	10	20
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco. *Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 12.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

**Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 44%, la metodología de trabajo que emplean contribuye en la productividad de la entidad, es buena, 20% consideró regular y muy buena. Solo el 16% considera mala.

**Tabla 13.**

**¿Cómo califica el ambiente donde realiza sus actividades laborales? Ambiente físico**

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	4	8
Mala	2	4
Regular	23	46
Buena	15	30
Muy buena	6	12

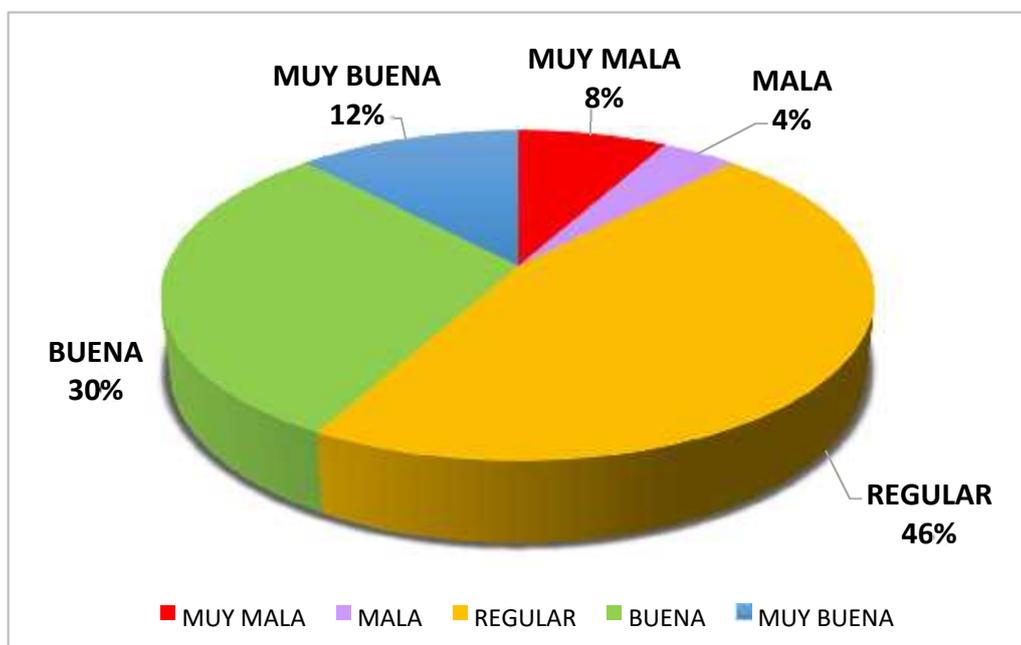
**Total**

**50**

**100.00**

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco. *Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 13.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

**Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que un 46% de trabajadores consideran regular el ambiente donde realizan sus actividades, un 30% considera que es buena, un 8% indica que es mala. Por consecuencia, el ambiente que ofrece la municipalidad es buena.

**Tabla 14.**

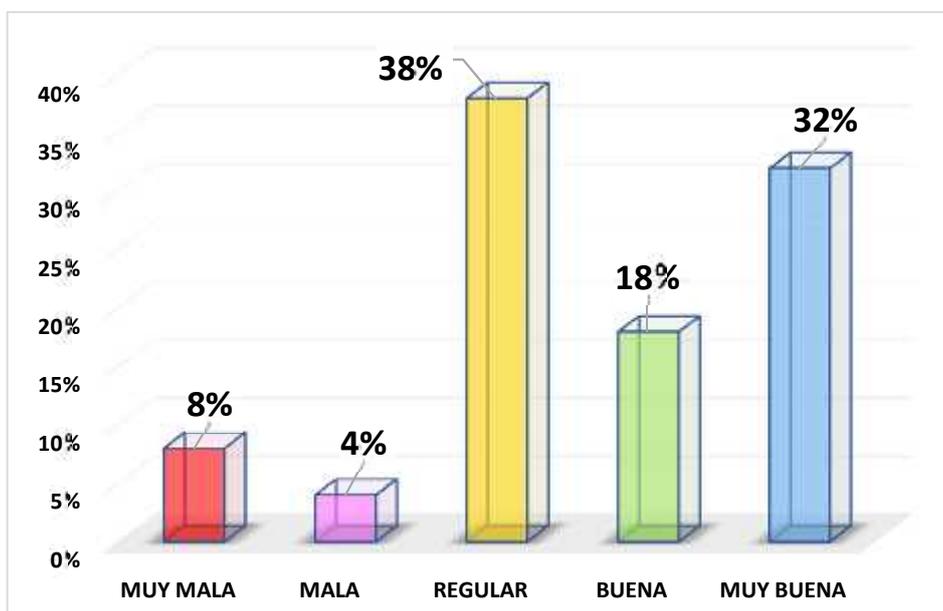
Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	4	8
Mala	2	4
Regular	19	38
Buena	9	18
Muy buena	16	32

Total	50	100.00	¿La
-------	----	--------	-----

**entidad proporciona los recursos necesarios (herramientas, materiales, equipos tecnológicos, etc) adecuados?**

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco. *Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 14.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

**Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que un 38% de trabajadores consideran que los equipos tecnológicos, herramientas, es regular, un 32% lo considera muy buena, solamente un 4% lo considera mala. En consecuencia, en su mayor parte los trabajadores lo consideran buena.

**3.2 Desempeño laboral Tabla**

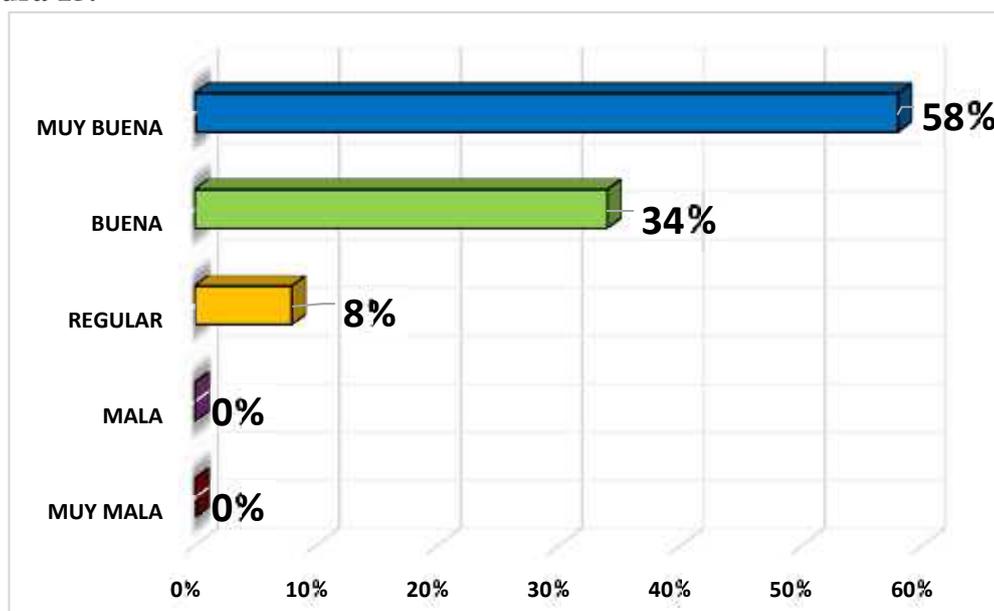
15.

**¿Cree usted que el trabajo en equipo genera un aumento en la productividad?**

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	0	0
Regular	4	8
Buena	17	34
Muy buena	29	58
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco. *Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 15.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

### **Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 58% de trabajadores consideran el trabajo en equipo muy buena, ya que esto permite productividad dentro de la entidad, 34% consideró buena, el 8% regular.

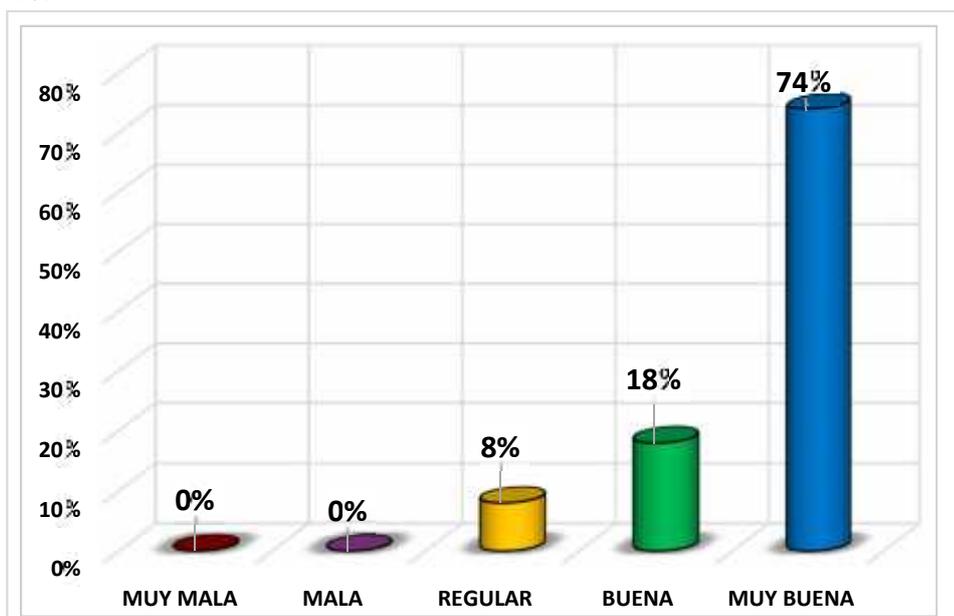
**Tabla 16.**

### ¿Cuenta con habilidades para resolver los conflictos que se presentan en el trabajo?

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	0	0
Regular	4	8
Buena	9	18
Muy buena	37	74
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco. *Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 16.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

### **Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 74% de los trabajadores tienen habilidades para resolver conflictos en el trabajo, es muy buena, el 18% consideró buena. Solo el 8% considero regular.

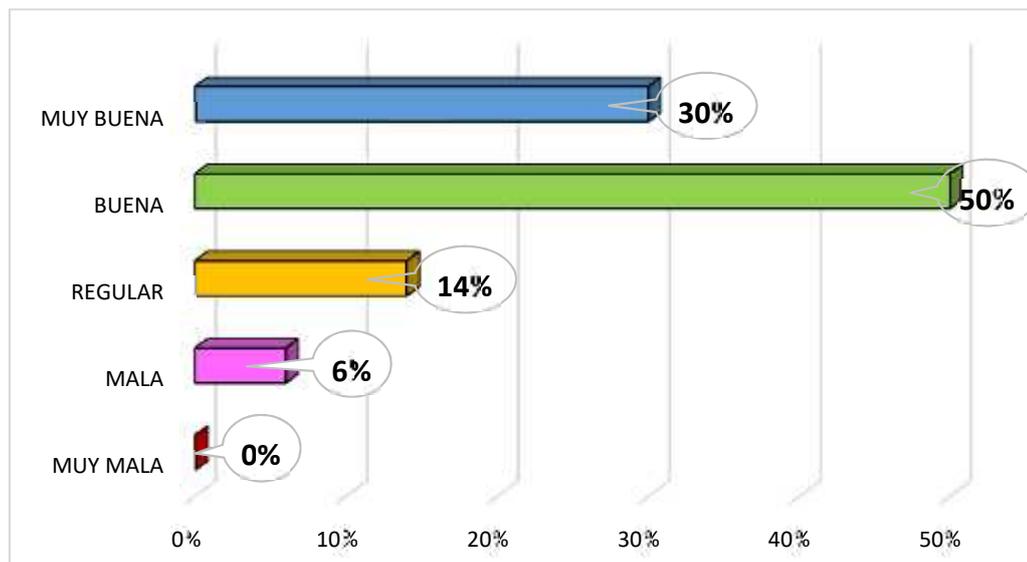
**Tabla 17.**

**¿En relación a la calidad, realiza sus funciones en forma metódica y ordenada?**

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	3	6
Regular	7	14
Buena	25	50
Muy buena	15	30
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco. *Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 17.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

**Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que un 50% de los trabajadores consideran buena, en relación a la calidad los trabajadores producen y realizan sus funciones en

forma metódica y ordenada, el 30% consideró muy buena, el 14% regular, solo el 6% considero mala.

**Tabla 18.**

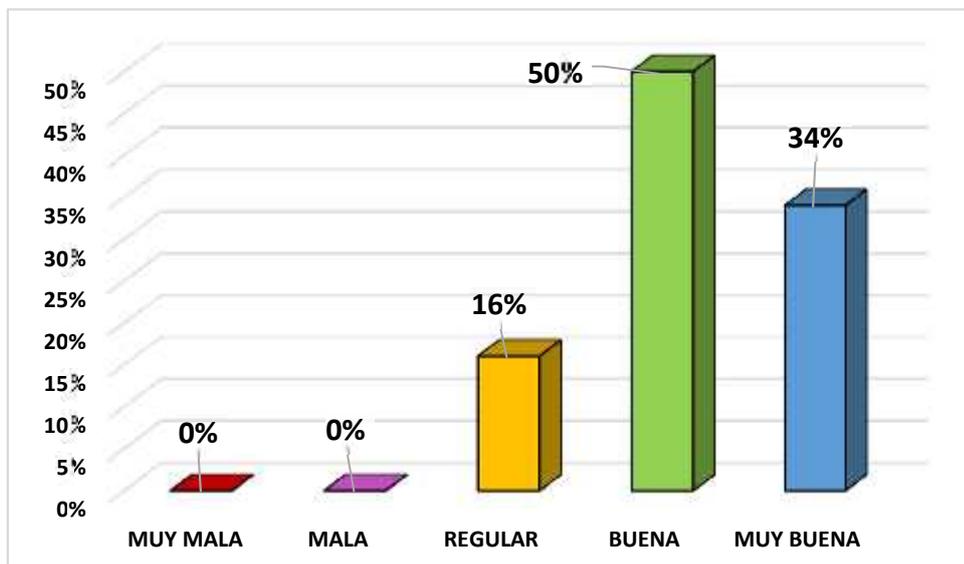
**¿Cumple con realizar las tareas diarias que le asignan?**

Ítem	Frecuencia	%
Muy mala	0	0
Mala	0	0
Regular	8	16
Buena	25	50
Muy buena	17	34
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco.

*Elaborado por:* La investigadora.

**Figura 18.**



*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco

**Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar que el 34% de los trabajadores cumplen con realizar las tareas diarias que se le asignan, consideran muy buena, el 50% consideró buena, Solo el 16% considero regular. En conclusión, el 84% de los trabajadores cumple con sus funciones diarias.

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Relaciones Interpersonales**

Asegura que las relaciones entre dos o más personas fortalecen el ingenio colectivo en los estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria en una institución educativa, 2018; por consiguiente, a los jóvenes educandos les resulta mucho más fácil desarrollar comportamientos y la suficiencia necesaria para resolver un conflicto que se pueda suscitar en la institución educativa, en resumen, comunicarse y relacionarse les permite trabajar en equipo para solucionar problemas estudiantiles (Valdez Burgos, 2019). El éxito obtenido en esta investigación ratifica que las relaciones interpersonales son de suma de importancia para desarrollar destrezas y potenciar el rendimiento laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Coishco, contexto que es confirmada en la tabla 1, dado que el 72% de los encuestados afirmaron que la relación es muy buena entre sus compañeros de trabajo y conlleva a trabajar mejor en un clima laboral óptimo.

#### **4.2. Satisfacción con el puesto**

La satisfacción con el puesto de trabajo en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango exhibe su contento debido a que el sitio de trabajo es agradable y se les brinda los recursos necesarios para realizar sus funciones de la mejor manera, además gran parte del personal son antiguos y mayores de edad que se viene desempeñando en sus puestos asignados teniendo mucha experiencia y se rehúsan a cambios, pero sobre todo por prevalecer la buena relación laboral y amical con el jefe (Fuentes Navarro, "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (Estudio realizado en la delegacion de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango), 2012, pág. 83). El éxito que se obtuvo en esta investigación indican que el personal mantiene una postura de contentamiento con la plaza, argumento que fortalecen los datos hallados en las tablas N°2, N°3 y N°4, el 56% de los encuestados declara tener una buena conexión con el supervisor de área donde prevalece el respeto y confianza para la ejecución de las funciones

### **4.3. Monotonía laboral**

Acorde a la apreciación de los trabajadores de una compañía de remanufacturado la dificultad o el problema más agobiante y causante de que la monotonía laboral se acreciente con el transcurrir del tiempo es la falta de liderazgo de los supervisores y su falta de criterio para evaluar el rendimiento de los trabajadores, promoviendo a personal incompetente por solo tener ventajas académicas, generando incomodidad en el trabajador dado que los peones son lo que mayor experiencia tienen pero no tiene grado académico, generado así, de esta manera desmotivación, abandono, errores continuos causado por la pérdida de interés, pérdida de compromiso y responsabilidad, y sobre todo aumentando las probabilidades de riesgos de trastornos músculo-esqueléticos (Alfaro Contreras, 2016, pág. 23). Lo manifestado anteriormente no aplica de la misma manera en esta investigación, siendo preciso señalar que la municipalidad Distrital de Coishco ha implementado en sus programas de integración del personal, la rotación interna en las distintas áreas y así evitar trabajos repetitivos fomentando la competitividad sana entre los empleados, siendo corroborado estadísticamente con la información de las tablas N°5, N°6 y N°7, que resaltan que la dimensión de monotonía laboral es baja representada con un 36% del total de los encuestados.

### **4.4. Beneficios Laborales**

Queda evidenciado que frente a la falta de un plan de beneficios para el trabajador para que mejore la calidad de vida propia y la de su familia, impacta desfavorablemente a la compañía, dejando a los empleados insatisfechos y demostrando una baja en el nivel de su productividad laboral a nivel individual y colectivo, provocando alta rotación de personal ocasionado por las renunciaciones (Barragan, y otros, 2019, pág. 115). Asimismo, de acuerdo con los resultados adquiridos no coincide con lo expuesto línea arriba dado que en la Municipalidad Distrital de Coishco, se identificó que los beneficios laborales influyen regularmente en la satisfacción del empleado, respaldando los datos obtenidos en las tablas N°8, N°9 y N°10 con el contenido del 66% con relación a su sueldo, el 34%

con respecto a incentivos por asumir responsabilidades nuevas y el 48% consigna estar satisfecha por los beneficios que ofrece la municipalidad distrital de Coishco.

#### **4.5. Promoción Profesional**

El nivel de satisfacción laboral con respecto a la promoción profesional es medio, identificándose que los ascensos que se dan son por afinidad o amistad, mejor dicho, las personas de confianza y no se evalúa lo más importante que son la capacidad o experiencia para poder ejercer un puesto (Rubiños Aliaga, "Satisfacción laboral de trabajadores en la municipalidad provincial de la región de San Martín 2017", 2017). Estos aportes coinciden con los resultados obtenidos con la investigación, razón que se explica en las tablas N°11, N°12 y N°13, los empleados consignan que la municipalidad es un lugar de trabajo para ejercer su carrera y poder escalar profesionalmente.

# **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CONCLUSIONES**

1. Concerniente a la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Coishco, su satisfacción es medianamente tolerable, en términos simples los empleados públicos precisan un regular gozo en su centro de labores.
2. En alusión al desempeño laboral, los colaboradores de la entidad pública consignan un rendimiento excelente.
3. Tomando en cuenta los expresado líneas arriba, se determina que la satisfacción laboral, no influye en el rendimiento laboral de los empleados del Municipio,

precisando que las personas realizan sus tareas asignadas favorablemente para los fines trazados de la Municipalidad, sin considerar si es de su agrado su puesto en donde ejecutan sus funciones, razón que se explica debido a la necesidad de escalar profesionalmente en la Municipalidad o mantener la permanencia del trabajo para salvaguardar su economía propia y familiar dado que es el único trabajo que tienen.

### **RECOMENDACIONES**

1. Fomentar cursos de formación en la entidad, en beneficio tanto para el empleador como para el empleado, motivarlos constantemente, recompensar sus logros aumentara su autoestima por lo tanto esto generara un buen ambiente de trabajo y permite tener un buen desempeño laboral.
2. Potenciar la política de personal en el área de recursos humanos que cumplan con las habilidades requeridas para poder trabajar en equipo y que tengan toda la predisposición para adaptarse a un ambiente competitivo y trabajo bajo presión y bajo este contexto tener en cuenta que bajo ningún motivo se desgaste el clima laboral con actitudes que no comparte la institución.

3. Implementar un espacio colaborativo donde se puedan organizar reuniones con los locadores y funcionarios donde puedan interactuar y cambiar ideas en un tono más informal que les permite salir de la rutina de tal manera esto va ayudar a incrementar el compromiso que tienen los trabajadores con la empresa.

## **CAPÍTULO VI: AGRADECIMIENTO**

*A mis padres por sus consejos, paciencia y su apoyo incondicional, muchos de mis logros se los debo a ellos, a mis hermanos y sobrinos por motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos, son lo más valioso que tengo en la vida.*

# CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

P. Robbins, S. (2009). *"Comportamiento Organizacional"*. México: Pearson Educacion.

Alfaro Contreras, A. M. (2016). *"La monotonía laboral asociada a factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de remanufactura"*. Los Angeles, Chile: Universidad de Concepción.

Alva Zapata, J., & Juarez Morales, J. (2015). *"Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo - 2014"*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO.

Andresen . (2007). *Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5841>

- Barragan, J. I., Camargo, L. T., Chavarro, D. F., Quiroga, A. D., Rojas, L. E., & Suarez, D. M. (2019). *"Influencia de los beneficios laborales y del àrea de gesti3n humana en la calidad de vida de los trabajadores de la empresa GLOBAL JOB SAS"*. Bogot3, Colombia: Universidad Piloto de Colombia.
- Boana Llerena, N. A. (2019). *"Satisfacci3n laboral y su relaci3n con el desempe1o laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad Peruana en 2018"*. Lima, Per3: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Deza Matias, A. H. (2017). *"Satisfacci3n laboral y su relaci3n con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-CastroVirreyna, Huancavelica"*. Huancavelica, Per3: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Encalada Mogollon, R. S. (2016). *"Satisfacci3n laboral y su relaci3n con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrici3n del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Per3, 2016"*. Lima, Per3: Universidad Cesar Vallejo.
- Facultad de Ciencias Sociales. (2009). *"EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA "SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A." EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO MARZO – MAYO DE 2009"*. Tungurahua, Ecuador: Universidad T3cnica de Ambato.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *"Satisfacci3n laboral y su influencia en la productividad ( Estudio realizado en la delegaci3n de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango"*. Quetzaltenango, Mexico: Universidad Rafael Landivar, Facultad de Humanidades.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *"Satisfacci3n laboral y su influencia en la productividad" (Estudio realizado en la delegacion de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango, M3xico: Universidad Rafael Landivar.
- Galindo Mora, J. P., Partida Puente, A., Blanco Jim3nez, M., & Palomo Gonz3les, M. A. (2013). *"La satisfacci3n del empleado en organizaciones de servicios p3blicos federales: Caso de estudio CFE en Nuevo Le3n"*. M3xico: Universidad Aut3noma de Nuevo Leon.
- Hall, S., & Du Gay, P. (1996). *"Cuestiones de identidad cultural"*. Madrid: Amorrortu editores.

- Jefferson Molina, A. (2014). *"Programa de Satisfacción Laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y Estados Unidos ubicada en la ciudad de Guatemala"*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala .
- Lomas Púa, R. (2017). *"Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017"*. Tarapoto, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Mendoza Jimenez, T. E. (2013). *"Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Don Bosco"*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Mendoza Yupanqui, D. Y. (2019). *"Relaciones Interpersonales y clima laboral de los empleados en la Municipalidad Distrital de El Porvenir : 2018"*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Pastor Guillén, A. P. (2018). *"Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017"*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pebes Mendoza, A. B. (2016). *"Motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ica 2016"*. Ica, Perú: Universidad Nacional San Luis Gonzaga.
- Rojas Avendaño, Y. C. (2019). *"Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019"*. Lima, Perú: Universidad Norberth Wiener.
- Rubiños Aliaga, L. A. (2017). *"Satisfacción laboral de trabajadores en la municipalidad provincial de la región de San Martín 2017"*. San Martín, Perú: Universidad César Vallejo.
- Rubiños Aliaga, L. A. (2017). *"Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017"*. San Martín, Perú: universidad Cesar Vallejo.

- Salazar Hernández, M. (2013). *"Satisfacción laboral y productividad. Caso Institución Financiera S.A. de C.V; Xalapa, Veracruz; 2010-2011"*. Veracruz, Mexico: Universidad Veracruzana.
- Salazar Marmolejo, L. (2019). *"Satisfacción Laboral y Desempeño"*. Venezuela: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Torres Guzman, R. M. (2015). *"Satisfacción y Productividad laboral en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (Farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015"*. Chimbote, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Valdez Burgos, M. E. (2019). *" Relaciones Interpersonales y Habilidades Sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa,2018"*. Pimentel,Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Vasquez Sosa, S. M. (2007). *"Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Arzobispo"*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vilema Escudero, M. d. (2018). *"Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores, Caso de Estudio: Codiempaques del Ecuador"*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Werther-Davis. (1995).

# **CAPÍTULO VIII: ANEXOS Y APÉNDICES**



### 8.1 Matriz de consistencia lógica

Título: NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y EFICIENCIA DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO, 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cómo influye el nivel de satisfacción laboral en la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b>            Determinar el nivel de satisfacción laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>            OE1. Determinar la influencia del desarrollo personal en el desempeño laboral, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020            OE2. Identificar la influencia de las relaciones interpersonales en los compañeros en el desempeño laboral, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020</p>	<p><b>Hipótesis General</b>            La satisfacción laboral influye directa y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coishco, 2020</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipo de investigación: No experimental - transversal.</li> <li>2. Diseño de investigación: Cuantitativa</li> <li>3. La población y muestra: Cincuenta</li> <li>4. Técnicas: Encuesta de y</li> <li>5. Instrumentos: Encuesta de nivel satisfacción laboral desempeño laboral</li> </ol>



## 8.2 Encuesta

### UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS CUESTIONARIO DE ENCUESTA SATISFACCION LABORAL

**INSTRUCCIÓN:** Estimado Sr. (a) trabajador de la Municipalidad Distrital de Coishco, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención identificar los niveles de satisfacción laboral en función a ciertos indicadores

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (x)

**ESCALA DE VALORACION 1= Muy mala 2=Mala 3= Regular 4= Buena 5= Muy buena**

#### Relaciones interpersonales

Preguntas	1	2	3	4	5
1. ¿La comunicación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?					

#### Satisfacción con el puesto

2. ¿Es agradable la comunicación con mi superior?					
3. ¿Mi superior inmediato me trata con respeto?					
4. ¿Recibe ayuda de su jefe y/o superior inmediato, durante la realización de sus actividades?					

#### Monotonía laboral

5. ¿Me siento orgulloso de las funciones que desempeño en el trabajo?					
6. ¿Considera que su trabajo es reconocido?					

7. ¿Existe relación entre su trabajo y los objetivos de la Municipalidad?					
---	--	--	--	--	--

### **Beneficios laborales**

8. ¿Su salario es satisfactorio, en relación al trabajo que realiza dentro de la Municipalidad?					
9. ¿La Municipalidad capacita a sus trabajadores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?					
10. ¿Estoy satisfecho con los beneficios brinda la Municipalidad?					

### **Promoción profesional**

11. ¿La entidad permite que sus empleados tomen decisiones para el desarrollo y cumplimiento de metas?					
12. ¿Considera que la metodología de trabajo del área a la que pertenece contribuye con la productividad de la entidad?					

### **Ambiente físico**

13. ¿Cómo califica el ambiente donde realiza sus actividades laborales?					
14. ¿La entidad proporciona los recursos necesarios (herramientas, materiales, equipos tecnológicos, etc.) adecuados?					

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS CUESTIONARIO DE ENCUESTA DESEMPEÑO  
LABORAL**

**INSTRUCCIÓN:** Estimado Sr. (a) trabajador de la Municipalidad Distrital de Coishco, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención identificar el nivel del desempeño laboral en función a ciertos indicadores Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (x)

### ESCALA DE VALORACION

**1= Muy mala   2=Mala   3= Regular   4= Buena   5= Muy buena**

#### **Eficiencia**

<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Cree usted que el trabajo en equipo genera un aumento en la productividad?					
2. ¿Cuenta con habilidades para resolver los conflictos que se presenten en el trabajo?					
3. ¿En relación a la calidad, realiza sus funciones en forma metódica y ordenada?					

#### **Productividad y calidad**

4. ¿Cumple con realizar las tareas diarias que le asignan?					
--	--	--	--	--	--

### **8.3 Análisis de consistencia**

#### **COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALPHA - CRONBACH**

ESCALA DE CONFIABILIDAD - ALFA DE CRONBACH				
Muy Baja	Baja	Moderada	Buena	Alta
	0.20		0.60	
		0.40		0.80
0				1

Figura. Escala de Confiabilidad Alfa de Cronbach

Fuente: Elaboración propia

Se identifica el alfa de Cronbach (  $\alpha$  ), mediante la varianza de los ítems y del puntaje total:

(  $\alpha$  ): Alfa de Cronbach

(  $n$  ): Número de ítems

(  $S_i^2$  ): Varianza de cada ítem

(  $S_t^2$  ): Varianza total

De las dieciocho (18) preguntas planteadas en el cuestionario para esta investigación, se identificó un coeficiente (  $\alpha$  ) de Cronbach de 0.835 con una varianza de cada ítem de 29.54 y una varianza total de 137.84. Por lo tanto, según la escala de Alfa de Cronbach, la confiabilidad del instrumento es alta.

**Hallar “  $\alpha$  ” en la operación de**

**datos :  $k$ ?  $n$  : 18  $S_i^2$ : 29.54**

**$S_t^2$  : 137.84**

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$\alpha = \left[ \frac{18}{18-1} \right] \left[ 1 - \frac{29.54}{137.84} \right]$$

$$\alpha = [1,058][0,78]$$

$$\alpha = 0.835$$

Llegamos a la conclusión, que el cuestionario es confiable con un alfa de Cronbach de 0.835 (Alta)