

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Satisfacción Laboral y su relación con la productividad laboral  
de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto–  
2019.**

Trabajo de investigación para obtener el Grado de Bachiller  
en Ciencias Administrativas.

Autor:

Rut Elena Córdova Tocto

Asesor:

Mtra. Kelita Guillen López

**Tarapoto, setiembre de 2020**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN


Yo, *Kelita Guillen Lopez* de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE DON POLLO DE SAN MARTIN, TARAPOTO- 2019." constituye la memoria que presenta(n) el(la)(los) Bachiller(es) Córdova Tocto Rut Elena; para aspirar al Grado de Bachiller en Ciencias Administrativas cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 25 días del mes de noviembre del año 2020.



---

Asesor

Mg. Kelita Guillen Lopez

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 23 día(s) del mes de septiembre del año 2020 siendo las 11:00 horas,

se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mtro. Mario Manuel Silos Nates

secretario(a): Mtra. Kelita Guillen Lopez y los demás miembros: Mtro. Jhin ciro Sánchez Salazar

y el (la) asesor (a)

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto, 2019"

de los (las) egresados (as): a) Rut Elina Córdova Tacto

b) conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas (Denominación del Grado Académico de Bachiller)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando a la candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por la candidato (a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente: Candidato/a (a): Rut Elina Córdova Tacto

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobada	16	B	Buena	Muy Bueno

Candidato/a (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior Finalmente, el Presidente del jurado invitó a candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente/a

\_\_\_\_\_  
Asesor/a

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

Esta sustentación fue realizado de manera virtual u online sincronica conforme el Reglamento General de Grados y Titulos



## Resumen

El objetivo del presente estudio fue identificar la productividad laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. La muestra de estudio estuvo compuesta por 40 trabajadores, compuesta por 25 hombres y 15 mujeres, ambos géneros entre edades 20 a 61 años a más. Se construyó un cuestionario de 36 preguntas con sus variables y respectivas dimensiones que mide la satisfacción laboral y la productividad laboral. Se tomaron en cuenta las siguientes razones: Proceso para integrar personas, proceso para organizar personas, proceso para recompensar personas y proceso para desarrollar personas para mediar la variable satisfacción laboral, y finalmente las relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, compromiso organizacional y desarrollo personal y profesional para medir la variable Satisfacción Laboral. Las propiedades psicométricas evidencian que es válido y confiable.

Entre los principales hallazgos se encontró que la gestión la satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de Don Pollo San Martín, Tarapoto – 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,740 (correlación positiva alta), observa que el valor p es 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la gestión del talento humano si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Satisfacción Laboral, Productividad Laboral

**Abstract**

The objective of this study was to identify the labor productivity and its relationship with the job satisfaction of the collaborators of Don Pollo de San Martin, Tarapoto - 2019. The study sample consisted of 40 workers, composed of 25 men and 15 women, both genders between ages 20 to 61 years and older. A 36-question questionnaire was constructed with its variables and respective dimensions that measures job satisfaction and job productivity. The following reasons were taken into account: Process to integrate people, process to organize people, process to reward people and process to develop people to mediate the variable job satisfaction, and finally interpersonal relationships, working conditions, organizational commitment and personal development and professional to measure the variable Job Satisfaction. The psychometric properties show that it is valid and reliable.

Among the main findings, it was found that the management of job satisfaction and its relationship with the labor productivity of the employees of Don Pollo San Martin, Tarapoto - 2019. Having a Rho Spearman coefficient of 0.740 (high positive correlation), it observes that the p-value is 0.000 therefore the alternative hypothesis is accepted, the management of human talent if it is significantly related to job satisfaction.

**Keywords:** Labor Satisfaction, Labor Productivity



## **1. Introducción**

A nivel mundial se crean diversas situaciones que conllevan a que las unidades organizadas que brindan bienes y servicios, busquen obtener beneficios para la empresa y los trabajadores. Actualmente no es novedad encontrarse inmerso en una competencia constante en busca del éxito organizacional.

En el Perú las entidades públicas y privadas atraviesan diversos problemas relacionadas a la Gestión del Talento Humano, es decir aún existe cierta deficiencia en la selección del personal, capacitación y desarrollo de los mismos; para ello las diferentes entidades busca solucionar ese problema para lograr la satisfacción del personal y lograr

Martín (2011) Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas, para optar el grado académico de Doctorado en Organización de empresas y comercialización e investigación de mercados, Valladolid, España. El objetivo general de la presente investigación fue examinar la contribución de la 15 gestión de recursos humanos a los resultados organizativos, teniendo en cuenta el papel que puede jugar la retención del capital humano vinculado a los empleados valiosos de la organización. El problema general observado fue que se plantea es concretar cuáles son las practicas necesarias, puesto que, a pesar de la abundante literatura existentes hasta el momento, sigue sin estar claramente definida la forma en que los recursos humanos se convierten en capacidades que permitan generar rentas y competitividad empresarial.

La metodología que tomamos como población de objeto de estudio es una empresa de 40 empleados. Como conclusión, nos ha permitido constatar el amplio abanico de posibilidades que tienen las organizaciones para tratar de retener a sus empleados estratégicos, en particular. En concreto, seleccionaremos el uso de prácticas que gozan de una elevada contrastación empírica en el ámbito de la retención y clasificación en dos categorías según su naturaleza transaccional o relacional. Esta nueva concepción de la relación de empleo

apuesta por la incorporación expresa de la faceta relacional social del empleado como complemento a la faceta puramente transaccional.

Recomienda esta investigación permite validar la influencia que las prácticas de recursos humanos pueden ejercer sobre los resultados organizativos a través de la retención del capital humano vinculado a los empleados estratégicos de la organización. Por otra parte, el capital humano vinculado a los empleados estratégicos se valida como influencia positiva en la capacidad de innovación de la organización y en los resultados de las personas, todo lo cual conduce a un impacto final positivo en el resultado empresarial, de naturaleza económica – financiera.

En la actualidad en el mundo empresarial, las organizaciones se vuelven más competitivas y globalizadas, por ende el bienestar de los colaboradores se vuelve más vulnerable a cualquier variación en la gestión del talento humano, en este sentido el aumento de los productividad de cada trabajador se convierte en un objetivo principal para cualquier organización ya sea pública o privada. Por ello las instituciones públicas toman importancia en el servicio que se ofrece a los colaboradores: sin embargo, se olvidan de analizar los problemas que perjudican a las personas que laboran en dicha organización. Ante ello, investigaciones realizadas a nivel mundial por Oxword Economics (2014), el 76% de los empleados no está satisfecho con su empleo, debido a las deficiencias en la remuneración, planes de jubilación, los horarios flexibles, y sobre todo la mala gestión de muchas organizaciones.

Diversos estudios demuestran diferencias significativas en materia de satisfacción laboral de los trabajadores. En Europa, Dinamarca y Austria presentan una alta satisfacción laboral (66%), situación que se contrasta con la realidad de Estados Unidos, la cual ha presentado un descenso en una década llegando al 50%, observándose en los encuestados que a mayor salario, mayor es el nivel de satisfacción, (Escamilla, 2017).

(Salas, 2018) menciona que la satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características es donde una persona con alta



satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

Así mismo, (Sebastian, 2018) define que la Satisfacción Laboral; es la respuesta efectiva que se deriva de una evaluación positiva o negativa del trabajo que se desempeña; esto es consecuencia de las condiciones objetivas del trabajo el cual actúa como antecedente del comportamiento de las personas en la organización. Debiendo precisar que diferentes personas muestran o expresan diferentes grados de satisfacción debida que la naturaleza subjetiva de la satisfacción no dependerá únicamente de las condiciones objetivas sino de la evaluación que la persona realiza a dichas condiciones dependiendo de las características personales, necesidades, características sociodemográficas.

Por otro lado, se ha identificado que en el Perú existe un gran problema en la satisfacción laboral pues es considerada como la principal causa del ausentismo laboral. En un estudio realizado en el Servicio del jurado nacional de elecciones, Lima 2016, por (Alarcón, 2017) “se determinó que el 38.6% de los trabajadores estuvieron medianamente satisfechos, mientras que el 37.1% manifestaron estar insatisfechos”.

Las posibles causas que afectan la satisfacción laboral son atribuidas en la literatura a diversas variables del ámbito organizacional como son las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad (Aguilar, 2013)

## **1. Materiales y Métodos**

La investigación corresponde a un diseño no-experimental, de tipo correlacional porque se buscó determinar la relación de la satisfacción laboral y la productividad laboral entre los trabajadores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019.

### **1.1. Participantes**

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 40 trabajadores (15 mujeres y 25 varones) con edades comprendidas entre 20 a 60 años a más. Estos trabajadores se encuentran laborando en Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. En el área administrativa se tomó esto en cuenta ya que el número de trabajadores se adaptaba más a lo que necesitábamos para el estudio.

De los 40 encuestados observamos la situación sociodemográfica, que el 62,5% es de género masculino y el 37,5% de género femenino, con respecto a la edad, el 47,5% tiene entre 20 a 40 años, el 25% tiene entre 41 a 60 años, el 27,5% tiene 61 a más años.

En grado de instrucción el 22,5% de los trabajadores están en nivel primario, el 25% tiene nivel secundario y el 52,5% de los trabajadores tiene un grado superior. La condición laboral el 22,5% son funcionarios, el 27,5% son cas, el 7,5% son empleados, el 40% son obreros y 2,5% son practicantes.

En tiempo de experiencia el 22,5% tiene entre 1 a 3 años de servicio en la municipalidad, el 55% tiene entre 4 a 6 años de servicio y el 22,5% tiene 7 años más de servicio.

*Tabla 1*  
*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Género	<b>Masculino</b>	<b>25</b>	<b>62,5%</b>
	<b>Femenino</b>	<b>15</b>	<b>37,5%</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
Edad	<b>20 – 30</b>	<b>4</b>	<b>10 %</b>
	<b>31 – 40</b>	<b>10</b>	<b>25%</b>
	<b>41 - 60</b>	<b>26</b>	<b>66 %</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
Grado de instrucción	<b>Superior Técnico</b>	<b>9</b>	<b>22,5%</b>
	<b>Superior univrsitario</b>	<b>12</b>	<b>30%</b>
	<b>Carreras incompletas</b>	<b>19</b>	<b>47,5%</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
Condición Laboral	<b>Logística</b>	<b>4</b>	<b>10,0%</b>
	<b>Secretaria</b>	<b>7</b>	<b>17,5%</b>
	<b>Contabilidad</b>	<b>11</b>	<b>27,5 %</b>
	<b>Gerencia</b>	<b>12</b>	<b>5,0 %</b>
	<b>Recursos Humanos</b>	<b>16</b>	<b>40 %</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
Tiempo de experiencia	<b>1 a 3 años</b>	<b>9</b>	<b>22,5%</b>
	<b>3 a 6 años</b>	<b>22</b>	<b>55%</b>
	<b>7 años más</b>	<b>9</b>	<b>22,5%</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: APA 6

Total = 40 Trabajadores

## 1.2. Instrumentos

Para la evaluación de las razones que inciden en la Productividad Laboral y su relación en la satisfacción laboral, se aplicó un cuestionario en donde se plantearon las preguntas que sirvieron como guía para indagar sobre determinadas razones de elección. Para validar el instrumento se solicitó el juicio de expertos, quienes evaluaron la coherencia, claridad, suficiencia, cumplimiento de objetivos, replicabilidad y relevancia de los ítems presentado en el cuestionario.

### Índice de discriminación

#### *Índice de la variable Productividad Laboral*

Preguntas	Grado de Discriminación	Grado de Homogeneidad
1	<b>0.467</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
2	<b>0.413</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
3	<b>0.524</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
4	<b>0.704</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
5	<b>0.804</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
6	<b>0.997</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
7	<b>0.687</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
8	<b>0.003</b>	<b>Carece de utilidad para discriminar</b>
9	<b>0.015</b>	<b>Carece de utilidad para discriminar</b>

Del 100% de esta investigación el 77,7% discrimina bien y el 22,2% no discrimina, por lo tanto el instrumento si ayuda para la investigación, pero es recomendable cambiar las preguntas eliminadas para mejor resultado.

#### *Índice de la variable Satisfacción Laboral*

Preguntas	Grado de Discriminación	Grado de Homogeneidad
1	<b>0.102</b>	<b>Se debe mejorar</b>
2	<b>0.432</b>	<b>Discriminación muy bien</b>

3	<b>0.730</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
4	<b>0.367</b>	<b>Discrimina bien</b>
5	<b>0.766</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
6	<b>0.407</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
7	<b>0.654</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
8	<b>0.703</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
9	<b>0.815</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
10	<b>0.616</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
11	<b>0.811</b>	<b>Discrimina muy bien</b>
12	<b>0.602</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
13	<b>0.534</b>	<b>Discriminación muy bien</b>
14	<b>0.000</b>	<b>Carece de utilidad para discriminar</b>

---

Del 100% de esta investigación el 78,5% discrimina bien y el 21,4% no discrimina, por lo tanto el instrumento si ayuda para la investigación, pero es recomendable cambiar las preguntas eliminadas para mejor resultado.

El Alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos tuvo un valor de 0.708, para la variable gestión del talento humano, mientras que para la variable satisfacción laboral tuvo un valor de 0.782, lo cual indica alta fiabilidad. El valor mínimo aceptable del alfa de Cronbach para considerar la confiabilidad del instrumento es 0.7.

### 1.3. Análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24 para Windows, aplicado a las ciencias sociales; también, se utilizó técnicas estadísticas descriptivas a un nivel de significancia  $p < 0.05$ .

## 2. Resultados

### 2.1. Resultado 1

La tabla 1 muestra el nivel de la Productividad Laboral de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019.

*Tabla 1*

*Análisis descriptivo de la Productividad Laboral de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje
Productividad Laboral	<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Rara vez</b>	<b>1</b>	<b>2,5%</b>
	<b>Algunas veces</b>	<b>7</b>	<b>17,5%</b>
	<b>Casi siempre</b>	<b>26</b>	<b>65%</b>
	<b>Siempre</b>	<b>6</b>	<b>15%</b>
<b>Proceso para integrar personas</b>	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
Proceso para Organizar Personas	<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Rara vez</b>	<b>2</b>	<b>5%</b>
	<b>Algunas veces</b>	<b>4</b>	<b>10%</b>
	<b>Casi siempre</b>	<b>22</b>	<b>55%</b>
	<b>Siempre</b>	<b>12</b>	<b>30%</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
	<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Rara vez</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Proceso para recompensar personas	Algunas veces	7	17,5%
	Casi siempre	21	52,5%
	Siempre	12	30%
	Total	40	100%
	Nunca	1	2,5%
Proceso para desarrollar personas	Rara vez	2	5%
	Algunas veces	6	15%
	Casi siempre	23	57,5%
	Siempre	8	20%
	Total	40	100%
	Nunca	0	0%
	Rara vez	0	0%
	Algunas veces	7	17,5%
	Casi siempre	21	52,5%
	Siempre	12	30%
Total	40	100%	

Fuente: Elaboración propia

Total = 40 Trabajadores

En la tabla 2 podemos observar que en la variable gestión del talento humano el 65% marco casi siempre, en la dimensión proceso para integrar personas el 30% marco siempre, en la dimensión proceso para organizar personas el 52,5% marco casi siempre, en proceso para recompensar personas el 57% marco casi siempre y finalmente en la dimensión proceso para desarrollar personas el 17,5% marco alguna vez.

## 2.2. Resultado 2

La tabla 2 muestra el nivel de la Satisfacción Laboral de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019.

*Tabla 2*

*Análisis descriptivo de la satisfacción laboral de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019.*

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Satisfacción	<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Laboral	<b>Rara vez</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Algunas veces</b>	<b>5</b>	<b>12,5%</b>
	<b>Casi siempre</b>	<b>30</b>	<b>75%</b>
	<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>12,5%</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
<b>Relaciones</b>	<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>interpersonales</b>	<b>Rara vez</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Algunas veces</b>	<b>6</b>	<b>15%</b>
	<b>Casi siempre</b>	<b>27</b>	<b>72,5%</b>
	<b>Siempre</b>	<b>7</b>	<b>20%</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
<b>Condiciones de</b>	<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>trabajo</b>	<b>Rara vez</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Algunas veces</b>	<b>3</b>	<b>7,5%</b>
	<b>Casi siempre</b>	<b>29</b>	<b>72,5%</b>
	<b>Siempre</b>	<b>8</b>	<b>20%</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
<b>Compromiso</b>	<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>organizacional</b>	<b>Rara vez</b>	<b>1</b>	<b>2,5%</b>
	<b>Algunas veces</b>	<b>3</b>	<b>7,5%</b>
	<b>Casi siempre</b>	<b>27</b>	<b>67,5%</b>
	<b>Siempre</b>	<b>9</b>	<b>22,5%</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
<b>Desarrollo</b>	<b>Nunca</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>personal y</b>	<b>Rara vez</b>	<b>1</b>	<b>2,5%</b>
<b>profesional</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>6</b>	<b>15%</b>
	<b>Casi siempre</b>	<b>25</b>	<b>62,5%</b>
	<b>Siempre</b>	<b>8</b>	<b>20%</b>
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>



Total = 40 Trabajadores

En la tabla 3 observamos que el 75% marco casi siempre en la variable satisfacción laboral, en las dimensiones: relaciones interpersonales el 72,5% marco casi siempre, en la dimensión condiciones de trabajo el 20% marco siempre, en el compromiso organizacional el 7,5% marco algunas veces y en el desarrollo personal y profesional el 62,5% marco casi siempre.

### 2.3. Resultado del análisis de Baromación de los niveles de productividad laboral y género *Tabla 3*

*Niveles de Productividad Laboral según el género*

			Genero		
			Masculino	Femenino	Total
Productivida d Laboral	<b>Bajo</b>	<b>Recuento</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
		<b>% del total</b>	<b>0%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,5%</b>
	<b>Medio</b>	<b>Recuento</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
		<b>% del total</b>	<b>20%</b>	<b>10%</b>	<b>30%</b>
<b>Total</b>	<b>Alto</b>	<b>Recuento</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>27</b>
		<b>% del total</b>	<b>42,5%</b>	<b>25%</b>	<b>67,5%</b>
	<b>Recuento</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	
	<b>% del total</b>	<b>62,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>100%</b>	
<b>Proceso para Integrar</b>	<b>Bajo</b>	<b>Recuento</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
		<b>% del total</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>

personas	Medio	Recuento	6	4	10
		% del total	15%	10%	25%
	Alto	Recuento	19	9	28
		% del total	47,5%	22,5%	70%
Total		Recuento	25	15	40
		% del total	62,5%	37,5%	100%

Proceso para organizar personas	Medio	Recuento	10	6	16
		% del total	25%	15%	40%
	Alto	Recuento	15	9	24
		% del total	37,5%	22,5%	60%
Total		Recuento	25	15	40
		% del total	62,5%	37,5%	100%

Proceso para recompensar personas	Bajo	Recuento	1	1	3
		% del total	2,5%	5%	7,5%
	Medio	Recuento	12	7	19
		% del total	30%	17,5%	47,5%
	Alto	Recuento	12	6	18
		% del total	30%	15%	45%
Total		Recuento	25	15	40
		% del total	62,5%	37,5%	100%

Proceso para desarrollar personas	Medio	Recuento	10	6	16
		% del total	25%	15%	40%
	Alto	Recuento	15	9	24
		% del total	37,5%	22,5%	60%
Total		Recuento	25	15	40

---

<b>% del total</b>	<b>62,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>100%</b>
--------------------	--------------	--------------	-------------

---

En la tabla 4 podemos visualizar el nivel de Productividad Laboral, en el género femenino 25% tienen un nivel alto y el género masculino tiene un 42,5% de nivel alto de gestión del talento humano. En las dimensiones podemos observar que los varones tienen un 47,5% de nivel alto en el proceso para integrar personas, la dimensión proceso para organizar personas, el 37,5% de los varones tiene un nivel alto para poder organizarse, en la dimensión proceso para recompensar personas, el 15% de las mujeres tiene un nivel alto, y finalmente el 15% de las mujeres tiene un nivel medio para el proceso para desarrollar personas.

2.4. Resultado del análisis de Baromación de los niveles de satisfacción laboral y género *Tabla 4*

*Niveles de la Satisfacción Laboral según el género*

			<b>Genero</b>		
			<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>	<b>Total</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Medio</b>	<b>Recuento</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
		<b>% del total</b>	<b>2,5%</b>	<b>12,5%</b>	<b>15%</b>
	<b>Alto</b>	<b>Recuento</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>34</b>
		<b>% del total</b>	<b>60%</b>	<b>25%</b>	<b>85%</b>
	<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>40</b>
		<b>% del total</b>	<b>62,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>100%</b>
<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>Medio</b>	<b>Recuento</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
		<b>% del total</b>	<b>2,5%</b>	<b>12,5%</b>	<b>15%</b>
	<b>Alto</b>	<b>Recuento</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>34</b>
		<b>% del total</b>	<b>60%</b>	<b>25%</b>	<b>85%</b>
	<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>40</b>
		<b>% del total</b>	<b>62,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>100%</b>
<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Recuento</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>23</b>
		<b>% del total</b>	<b>37,5%</b>	<b>20%</b>	<b>57,5%</b>
	<b>Alto</b>	<b>Recuento</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>17</b>
		<b>% del total</b>	<b>25%</b>	<b>17,5%</b>	<b>42,5%</b>
	<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>40</b>
		<b>% del total</b>	<b>62,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>100%</b>
	<b>Bajo</b>	<b>Recuento</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<b>Compromiso</b>		<b>% del total</b>	<b>2,5%</b>	<b>0%</b>	<b>2,5%</b>
<b>organizacional</b>	<b>Medio</b>	<b>Recuento</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>
		<b>% del total</b>	<b>20%</b>	<b>27,5%</b>	<b>47,5%</b>
	<b>Alto</b>	<b>Recuento</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>
		<b>% del total</b>	<b>40%</b>	<b>10%</b>	<b>50%</b>
		<b>Recuento</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>40</b>
<b>Total</b>		<b>% del total</b>	<b>62,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>100%</b>
	<b>Bajo</b>	<b>Recuento</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Desarrollo</b>		<b>% del total</b>	<b>2,5%</b>	<b>0%</b>	<b>2,5%</b>
<b>personal y</b>	<b>Medio</b>	<b>Recuento</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>20</b>
<b>profesional</b>		<b>% del total</b>	<b>20%</b>	<b>30%</b>	<b>50%</b>
	<b>Alto</b>	<b>Recuento</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>19</b>
		<b>% del total</b>	<b>40%</b>	<b>7,5%</b>	<b>47,5%</b>
		<b>Recuento</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>40</b>
<b>Total</b>		<b>% del total</b>	<b>62,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>100%</b>

En la tabla 4 podemos el género femenino tiene un 25% de nivel alto referente al satisfacción laboral, mientras que los varones tiene una satisfacción laboral de 60%, dando como resultado que los varones están más satisfechos que las mujeres. En las dimensiones los varones con un 60% tienen relaciones interpersonales altas, el 17,5% de las mujeres tiene un nivel alto de condiciones de trabajo, en la dimensión compromiso organizacional las mujeres tienen un 10% de compromiso en cambio los varones tiene un 40%, y finalmente los varones con un 40% tiene un nivel alto en el desarrollo personal y profesional, en cambio las mujeres solo tiene un 7,5%.

## 2.5. Prueba de Hipótesis

### Resultado de la hipótesis general I

Ha: Existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral de los colaboradores de Don Pollo de San Martin, Tarapoto– 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad Laboral de los colaboradores de Don Pollo de San Martin, Tarapoto– 2019.

### Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 5

*Relación entre la satisfacción laboral y productividad laboral Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019.*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Productividad Laboral</b>		
	<b>Rho</b>	<b>p- valor</b>	<b>N</b>
	<b>,686**</b>	<b>,000</b>	<b>40</b>

Fuente: Elaboración Propia

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 5, se observa la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,686 (correlación positiva alta), observa que el valor p es 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la productividad laboral si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

### **Resultado de la hipótesis específica 01**

Ha: Existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y las Relaciones Interpersonales de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y las Relaciones Interpersonales de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019.

### **Regla de decisión**

Si p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

*Tabla 6*

*Relación entre la Satisfacción Laboral con las relaciones interpersonales de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019.*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Relaciones Interpersonales</b>	
	<b>Rho</b>	<b>p- valor</b>
	<b>,854</b>	<b>,000</b>
		<b>n</b>
		<b>40</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 6, se observa la relación entre la Satisfacción Laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,854 (correlación positiva alta), observa que el valor p es 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la Satisfacción Laboral si se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales.

## **Resultado de la hipótesis específica 02**



Ha: Existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Condición de trabajo de los colaboradores de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Condición de trabajo de los colaboradores de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019.

### Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 7

*Relación entre la Satisfacción Laboral con la condición de trabajo de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019.*

Satisfacción Laboral	Condición de Trabajo		
	Rho	p- valor	n
	712**	,000	40

Fuente: Elaboración Propia

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 8, se observa la relación entre la Satisfacción Laboral y la condición de trabajo de los colaboradores de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,712 (correlación positiva alta), observa que el valor p es 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la Satisfacción Laboral si se relaciona significativamente con la condición de trabajo.

### Resultado de la hipótesis específica 03

Ha: Existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los colaboradores de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019.

### Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8

*Relación entre la satisfacción laboral con el compromiso organizacional de trabajo de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019.*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Compromiso Organizacional</b>		
	<b>Rho</b>	<b>p- valor</b>	<b>n</b>
	<b>,564**</b>	<b>,000</b>	<b>40</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 8, se observa la relación entre la satisfacción laboral y la condición de trabajo de los colaboradores de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,564 (correlación positiva baja), observa que el valor p es 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la Satisfacción Laboral si se relaciona significativamente con el compromiso organizacional.

### Resultado de la hipótesis específica 04

Ha: Existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Desarrollo personal y profesional de los colaboradores de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Desarrollo personal y profesional de los colaboradores de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019.

### Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 9

*Relación entre la Satisfacción Laboral con el desarrollo personal y profesional de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019.*

<b>Gestión del Talento Humano</b>	<b>Desarrollo Personal y Profesional</b>		
	<b>Rho</b>	<b>p- valor</b>	<b>N</b>
	<b>,390</b>	<b>,345</b>	<b>40</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 9, se observa la relación entre la Satisfacción Laboral y la condición de trabajo de los colaboradores de Don Pollo de San Martin, Tarapoto – 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,564 (correlación positiva baja), observa que el valor p es 0,345 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la Satisfacción Laboral no se relaciona significativamente con el desarrollo personal y profesional.

### **3. Discusión**

El objetivo principal de ésta investigación ha sido determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019, a través de un instrumento que permitió evaluarlos. Al analizar los resultados en referencia al objetivo general, se encontró la presencia de una relación significativa entre el grado de la productividad laboral y el grado de satisfacción laboral percibidos en Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019.

En lo que se refiere a la hipótesis general, los análisis estadísticos muestran que existe una relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Este hallazgo coincide con la investigación de Díaz y Salcedo (2015) quien a través de un trabajo realizado referente a la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los docentes de la empresa don pollo, concluye que la satisfacción laboral se encuentra vinculada la productividad laboral con un nivel de significancia de 0.01,  $R_s = 0.797$  y  $P = 0.000 < 0.05$ . Esto coincide con Cuesta (2010) en su libro titulado Gestión del Talento Humano y del conocimiento el cual señala que la gestión del talento humano es el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, además se

confirma lo planteado por Chiavenato (2009) referente a que la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones.

En relación a la hipótesis específica uno, los hallazgos nos permiten afirmar que existe una relación entre la Satisfacción Laboral y relaciones interpersonales de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. Este hallazgo coincide con la investigación de Alarcón (2015) quien, a través de un trabajo realizado referente a la Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi, concluye que las entidades aplican inadecuadas técnicas de selección de personas por competencias (43.3%), es decir no utilizan técnicas que permitan seleccionar en base a conocimientos, habilidades y actitudes, lo mismo que le impide directamente disponer del personal adecuado que brinde una garantía a la institución para realizar un alto desempeño. Así mismo Chiavenato (2009) referente a que la selección del personal es un proceso que utiliza una organización para escoger a la persona que mejor cumple con los criterios de selección para el puesto disponible.

En relación a la hipótesis específica dos, los hallazgos nos permiten afirmar que existe una relación entre la Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. Este hallazgo coincide con la investigación Cevallos y Panchana (2013) quien a través de un trabajo realizado referente a la Productividad Laboral y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2013, concluye que el fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano está basado en programas de capacitación, tanto en el administrativo como técnico, contribuyendo a elevar el rendimiento integral en cada una de las áreas de la empresa, brindando un beneficio al cumplimiento de los objetivos de la institución. Así mismo De Cenzo, Robbins (2008) referente a que la capacitación estimula las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización.

En relación a la hipótesis específica tres, los hallazgos nos permiten afirmar que existe una relación entre la Satisfacción Laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. Este hallazgo coincide con lo mencionado por la Fabián y Vélez (2014) quien a través de su trabajo realizado referente a la Productividad Laboral y la planificación estratégica en las instituciones educativas inicial del distrito de Huaral provincia de Lima, años 2013, concluye existe la relación entre el desarrollo de personas y la planeación estratégica en su tesis de gestión de talento humano en las instituciones educativas en el distrito de Huaral en el año 2013. Así, se confirma lo planteado por Rocco (2009) referente a que de ser factible se puede apoyar a los empleados permitiéndoles seguir estudios, los cuales los harán valiosos para la institución u organización.

En relación a la hipótesis específica tres, los hallazgos nos permiten afirmar que existe una relación entre la Satisfacción Laboral y desarrollo personas y profesional de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. Estos resultados guardan relación, con lo que sostienen: Brogui (2010), La Torre (2012) y Martínez (2013) en Empleados, así como García (2013) en Administrativos de un Instituto y Martín (2011) en Capital humano a nivel estratégico, quienes señalan que a mejor gestión del talento humano, mejor la satisfacción del personal y el desempeño de los colaboradores, entre otras variables. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla

#### **4. Conclusiones**

Se concluye que debido a la relación que existe en las variables se debe implementar por parte de la empresa una nueva forma de trabajo para sus colaboradores que les permita sentirse a gusto con su trabajo para obtener mejores resultados que beneficien a la empresa como a ellos en el ámbito personal también en el crecimiento laboral.

Tomar en cuenta también los resultados para mejorar el trato y el tipo de trabajo que se exige ya que si se tiene personal satisfecho con su trabajo tendremos más clientes porque

los principales clientes deben ser nuestros colaboradores y a ellos se les debe tener fidelizados para un crecimiento mutuo. Espero que todo lo que está plasmado aquí pueda servirle al gerente y lo pueda poner en práctica.

Las conclusiones fueron elaboradas a partir de los resultados como logros expresados en los objetivos de esta investigación tanto generales y específicos. Como conclusión general, con respecto al objetivo general se asume que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019.

En la tabla 2 podemos observar que en la variable satisfacción laboral el 65% marco casi siempre, en la dimensión proceso para integrar personas el 30% marco siempre, en la dimensión proceso para organizar personas el 52,5% marco casi siempre, en proceso para recompensar personas el 57% marco casi siempre y finalmente en la dimensión proceso para desarrollar personas el 17,5% marco alguna vez.

En la tabla 3 observamos que el 75% marco casi siempre en la variable satisfacción laboral, en las dimensiones: relaciones interpersonales el 72,5% marco casi siempre, en la dimensión condiciones de trabajo el 20% marco siempre, en el compromiso organizacional el 7,5% marco algunas veces y en el desarrollo personal y profesional el 62,5% marco casi siempre.

En la tabla 4 podemos visualizar el nivel de Productividad Laboral, en el género Productividad Laboral femenino 25% tienen un nivel alto y el género masculino tiene un 42,5% de nivel alto de . En las dimensiones podemos observar que los varones tienen un 47,5% de nivel alto en el proceso para integrar personas, la dimensión proceso para organizar personas, el 37,5% de los varones tiene un nivel alto para poder organizarse, en la dimensión proceso para recompensar personas, el 15% de las mujeres tiene un nivel alto, y finalmente el 15% de las mujeres tiene un nivel medio para el proceso para desarrollar personas.

En la tabla 5 podemos el género femenino tiene un 25% de nivel alto referente a la satisfacción laboral, mientras que los varones tienen una satisfacción laboral de 60%, dando

como resultado que los varones están más satisfechos que las mujeres. En las dimensiones los varones con un 60% tienen relaciones interpersonales altas, el 17,5% de las mujeres tiene un nivel alto de condiciones de trabajo, en la dimensión compromiso organizacional las mujeres tienen un 10% de compromiso en cambio los varones tienen un 40%, y finalmente los varones con un 40% tienen un nivel alto en el desarrollo personal y profesional, en cambio las mujeres solo tienen un 7,5%.

Respecto al primer objetivo general, se observa la relación entre Satisfacción Laboral y Productividad Laboral de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,960 (correlación positiva alta), observa que el valor p es 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la Productividad Laboral si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Respecto al primer objetivo específico, se observa la relación entre la Satisfacción Laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,854 (correlación positiva alta), observa que el valor p es 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la Productividad Laboral si se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales.

Respecto al segundo objetivo específico, se observa la relación entre la Satisfacción Laboral y la condición de trabajo de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,712 (correlación positiva alta), observa que el valor p es 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la gestión del talento humano si se relaciona significativamente con la condición de trabajo.

Respecto al tercer objetivo específico, se observa la relación entre la Satisfacción



Laboral y la condición de trabajo de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,564 (correlación positiva baja), observa que el valor p es 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, la gestión del talento humano sí se relaciona significativamente con el compromiso organizacional.

Respecto al cuarto objetivo específico, se observa la relación entre la Satisfacción Laboral la condición de trabajo de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto– 2019. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,564 (correlación positiva baja), observa que el valor p es 0,345 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la gestión del talento humano no se relaciona significativamente con el desarrollo personal y profesional.

## **5. Recomendaciones**

Se recomienda tener en cuenta que para mejorar la gestión del talento humano se debe contar con un líder, que asuma retos, para que los trabajadores participen, creen y se comprometan con la entidad, solo de esta manera mejorará la satisfacción de los trabajadores. Se recomienda Gestionar la correcta selección de personal y supervisar esta acción con frecuencia, para que toda persona que ocupe el puesto laboral dentro de la municipalidad se sienta satisfecha.

Se recomienda realizar un cronograma y establecer capacitaciones para todo el personal de la municipalidad, incluir a todos los trabajadores, sin importar la modalidad de contrato de

trabajo; esto coadyuva a que los trabajadores reciban nuevos conocimientos lo mismo que serán aplicados en su trabajo diario. Se le sugiere tener talleres de relación interpersonales a los jefes y supervisores y directivos de las áreas administrativas, para que ellos difundan a los demás como efecto multiplicador.

Se debe de seguir motivando a los colaboradores con reconocimientos y felicitaciones por los logros alcanzados, estos pueden ser económicos, memorándums de recomendación y felicitación. Se recomienda realizar un estudio para identificar cuáles son los temas que los trabajadores consideran importantes para lograr el desarrollo dentro de la municipalidad, temas que coadyuvan a ascender y realizar una carrera institucional.

## 6. Referencias

Alarcón (2015). La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia de Carchi. Tulcán, Ecuador.

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme

Davis, K. & Newstrom, J. (2003), Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edition. México: McGraw-Hill.

Dawis, V. y Lofquist H. (1984). A Psychological theory of work adjustment. Mneapolis, Mn: University of Minnesota Press.

Dessler G., (2006). Administración de personal .Pearson Educación Octava Edición.

Diaz, M. y Salcedo, S. (2015). Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 1154 UGEL 03 Cercado de Lima 2015. Perú.

Cuesta, A. (2010). Gestión del Talento Humano. Ecoe Ediciones. Perú

Inca Allcahuaman, K. (2015). Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.

Iriarte Cerdán, L. (2012). Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de enfermería en el Completo Hospitalario de Navarra. (Tesis de Maestría). Universidad Pública de Navarra, España.

Lee y Chang (2008) recuperado de <https://kelcorsc.wordpress.com/definicion-deSatisfacciónlaboral/> Marín, A. (2008). Metodología de la Investigación 2008. Recuperado de <https://metinvestigacion.wordpress.com/2008/03/>

Martínez, J. (2010). Teoría y práctica en recursos humanos. Alemania: Grin.

Martínez, P. (2002). Gestión social del Talento Humano. Prentice Hall. México.

Martínez, V. (2013). Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas. Instituto Politécnico Nacional. México.

Millán, J y Montero M. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.

Nolberto, M. (2017). Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017. Huánuco. Perú.

Oscoco López, A. (2014). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.

Palacios G. (2013). Evaluación del Clima Organizacional en el Programa Moscamed de Huehuetenango. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala.

Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Peru: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Municipalidad Distrital de Ventanilla (2016).

Rocco, Maria. (2009) Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. Santiago. Chile.