



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE INGENIERÍA DE MINAS CIVIL AMBIENTAL

UNIDAD DE POSGRADO

TESIS

**“SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL
DESEMPEÑO DEL AREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANGARAES –
HUANCVELICA, PERIODO 2018”**

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

PRESENTADO POR:

Bach. AUBERT HUACHO TORRES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

CIENCIAS DE INGENIERÍA

MENCIÓN:

**PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y GESTIÓN EN INGENIERÍA
DE PROYECTOS**

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creado por Ley N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)

UNIDAD DE POSGRADO

FACULTAD DE INGENIERIA MINAS-CIVIL-AMBIENTAL



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Dr. Rodrigo HUAMANCAJA ESPINOZA**, **Dr. Amadeo ENRIQUEZ DONAIRES** y **MSc. Cesar Salvador GUZMAN IBAÑEZ**.

Asesor: Dr. Felisicimo German, RAMIREZ ROSALES.

De conformidad al Reglamento único de grados y títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 0330-2019-CU-UNH, Modificado con resolución N° 0776-2020-CU-UNH.

El Candidato al **GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE INGENIERÍA CON MENCIÓN EN: PLANEACIÓN ESTRATEGICA Y GESTIÓN EN INGENIERÍA DE PROYECTOS.**

Don, **HUACHO TORRES Aubert**, procedió a sustentar su trabajo de Investigación titulado: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANGARES – HUANCVELICA, PERIODO 2018”.**

Luego, de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido al ACTO de sustentación de forma síncrona, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

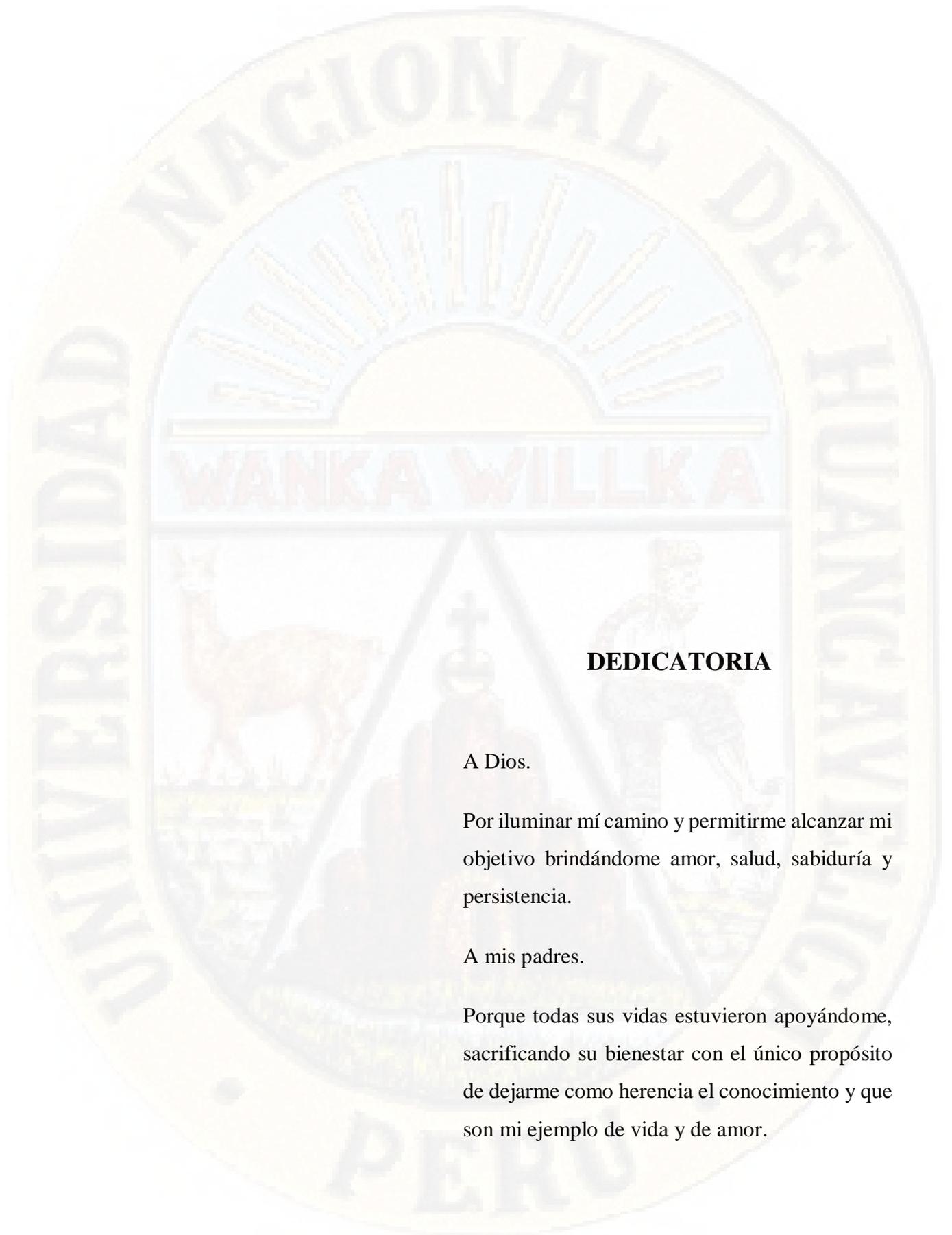
Con el calificativo: Aprobado Por: MAYORIA
Desaprobado

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los dieciocho días del mes de febrero del año 2021.


.....
Dr. Rodrigo HUAMANCAJA ESPINOZA
Presidente del Jurado.


.....
Dr. Amadeo ENRIQUEZ DONAIRES
Secretario del Jurado


.....
MSc. Cesar Salvador GUZMAN IBAÑEZ
Vocal del Jurado



DEDICATORIA

A Dios.

Por iluminar mí camino y permitirme alcanzar mi objetivo brindándome amor, salud, sabiduría y persistencia.

A mis padres.

Porque todas sus vidas estuvieron apoyándome, sacrificando su bienestar con el único propósito de dejarme como herencia el conocimiento y que son mi ejemplo de vida y de amor.

RESUMEN

En el mundo empresarial actual, las organizaciones se vuelven más competitivas y globalizadas, por ende el bienestar de los trabajadores se vuelve más vulnerable a cualquier variación en la gestión del talento humano, en este sentido el incremento de la productividad se convierte en un objetivo esencial para cualquier organización ya sea pública o privada, por ende las entidades públicas toman importancia en el servicio que se ofrece a los usuarios; sin embargo, se olvidan de analizar los problemas que perjudican a las personas que laboran en ella. (Bravo, Peiro, & Rodriguez, 1996)

La presente investigación tiene como propósito principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018.

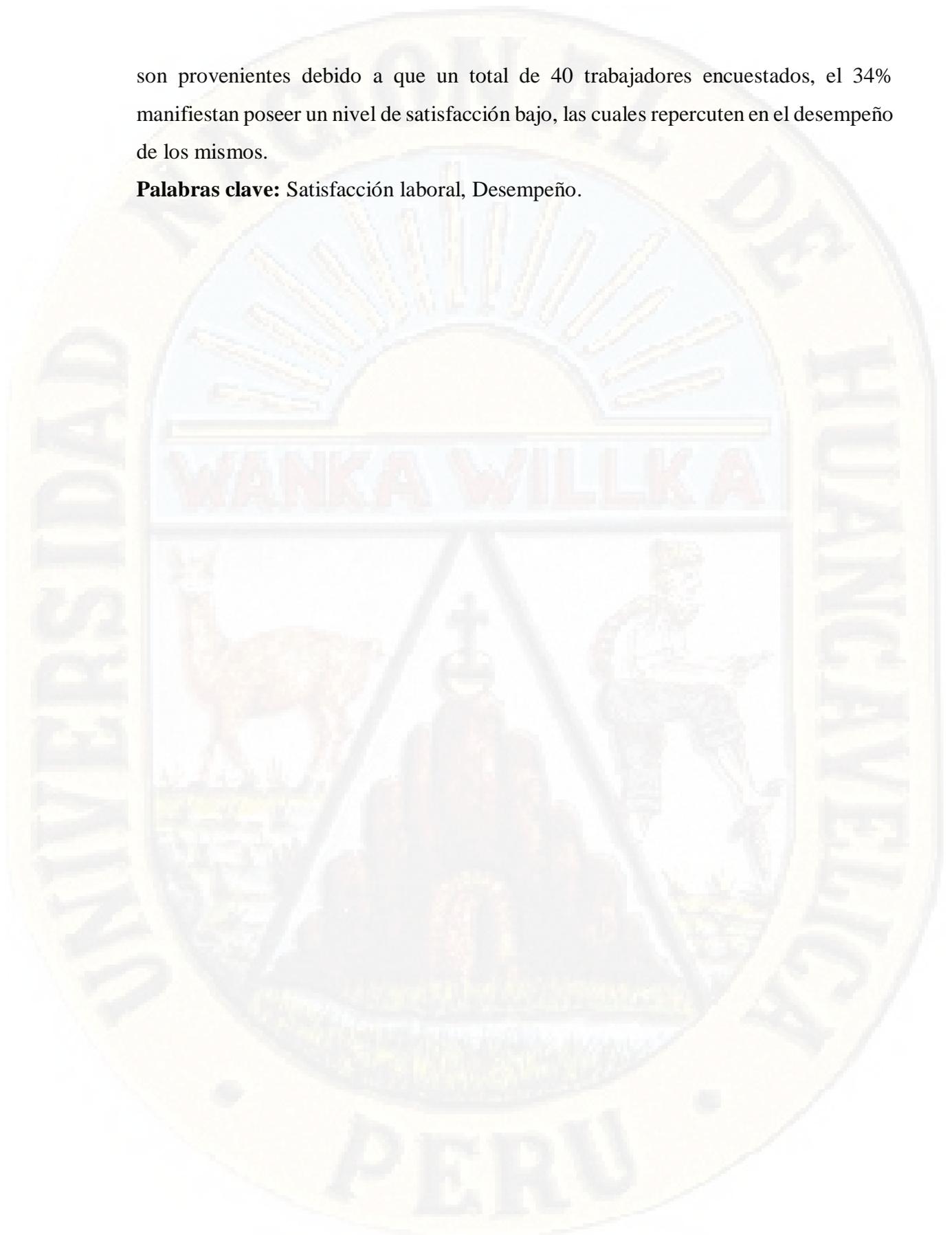
La investigación tiene por objetivo evaluar, determinar el nivel de satisfacción laboral y el desempeño en la institución mencionada.

Para la realización de la presente investigación se utilizó el método científico, como método general se utilizó el analítico, deductivo, sintético y como método específico consideramos apropiado utilizar el método estadístico, el nivel de investigación fue descriptivo – correlacional, asimismo la investigación contó con una población de 40 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes del área de Infraestructura, de la misma manera la muestra de estudio fue igual que la población, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de cuestionarios con el fin de recolectar información. En el estudio se realizó la prueba de hipótesis para tener un resultado verídico, para así aprobar o rechazar la hipótesis planteada, después de analizar los resultados se pudo llegar a lo siguiente: Los resultados nos muestran el valor del coeficiente de correlación de Pearson es $r = 0,920$. Entonces el grado de correlación entre las variables satisfacción laboral y el desempeño en la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, es una correlación positiva muy fuerte.

Llegando a la conclusión de acuerdo al objetivo General, se evidenció que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y desempeño, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) Es < 0,05 es decir “0,000; donde la correlación r de Pearson es de 0.920, la cual indica que la variable Satisfacción Laboral influye en la variable desempeño en un 89%. Dichos resultados

son provenientes debido a que un total de 40 trabajadores encuestados, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en el desempeño de los mismos.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Desempeño.



ABSTRACT

In today's business world, organizations become more competitive and globalized, therefore the welfare of workers becomes more vulnerable to any variation in the management of human talent, in this sense the increase in productivity becomes an essential objective for any organization, whether public or private, therefore public companies take importance in the service offered to users; however, they forget to analyze the problems that harm the people who work in it. (Bravo, Peiro, & Rodriguez, 1996)

The main purpose of this research is to determine the relationship between job satisfaction and performance in the Infrastructure Area of the Provincial Municipality of Angaraes - Huancavelica, 2018 period.

The research aims to evaluate, determine the level of job satisfaction and performance in the institution that works.

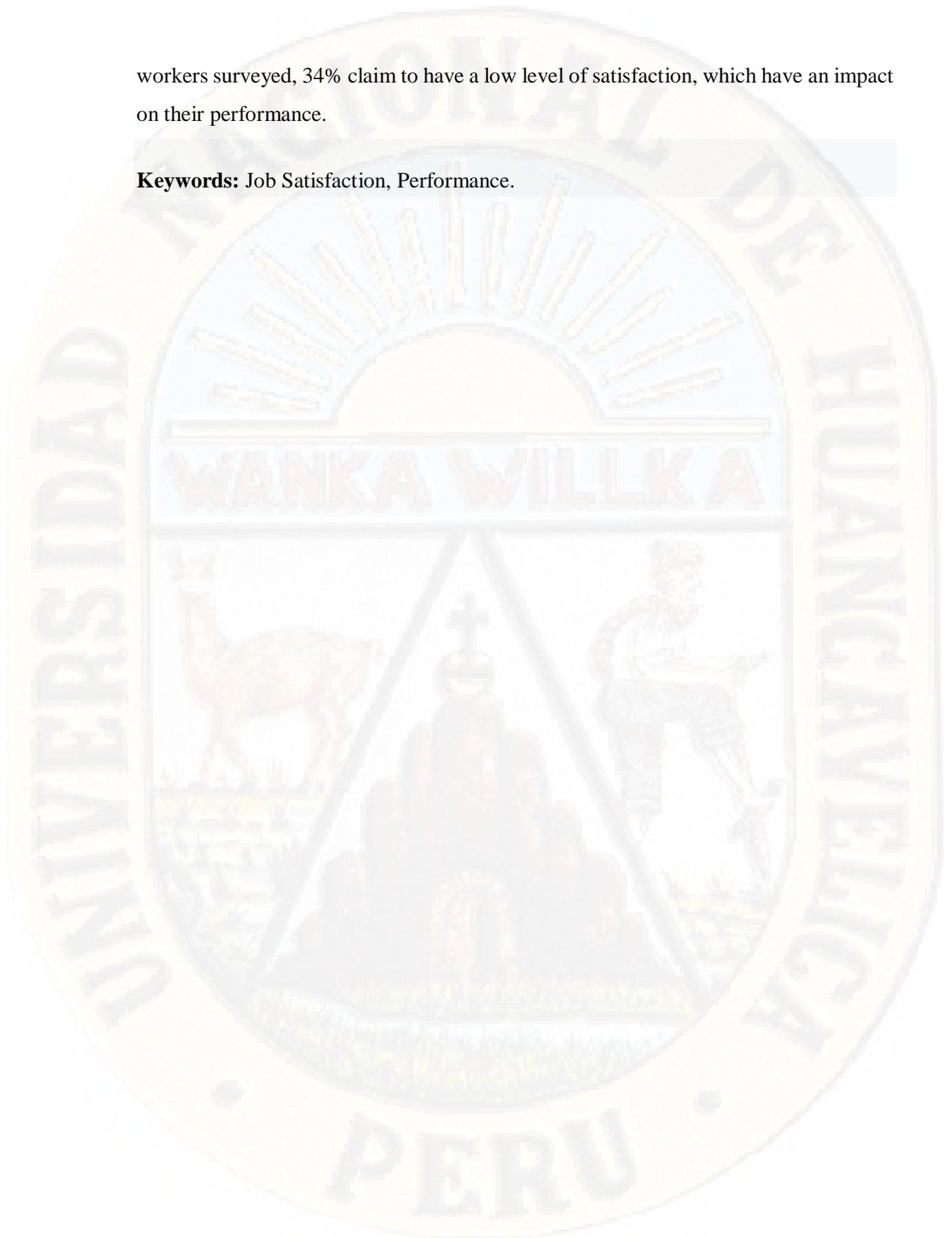
The scientific method was used to carry out this research, the analytical, deductive, synthetic method was used as a general method and as a specific method we considered it appropriate to use the statistical method, the level of research was descriptive - correlational, the research also had a population of 40 workers of the Angaraes Provincial Municipality of the Infrastructure area, in the same way the study sample was the same as the population, who were evaluated by applying questionnaires in order to collect information.

In the study, the hypothesis test was carried out to have a true result, in order to approve or reject the hypothesis, after analyzing the results, the following could be reached: The results show us the value of Pearson's correlation coefficient is $r = 0.920$. So the degree of correlation between the variables job satisfaction and performance in the Provincial Municipality of Angaraes - Huancavelica, is a correlation is very strong positive correlation.

Coming to the conclusion according to the General objective, it was evidenced that there is a direct relationship; Very high positive among the variables Job Satisfaction and performance, because the P value (Sig. (Bilateral)) is < 0.05 ie "0.000; where Pearson's r correlation is 0.920, which indicates that the Labor Satisfaction variable influences the performance variable by 89%. These results are due to a total of 40

workers surveyed, 34% claim to have a low level of satisfaction, which have an impact on their performance.

Keywords: Job Satisfaction, Performance.



INDICE

Portada	i
Acta De Sustentación	ii
Dedicatoria	iii
Resumen	iv
Abstract.....	vi
Indice.....	viii
Indice De Tablas	x
Indice De Figuras	xiii
Introduccion	xvi

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema.....	18
1.2. Formulación del Problema.....	19
1.3. Objetivos.....	20
1.4. Justificación	20

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	22
2.2. Bases Teóricas	28
2.3. Formulación de la Hipótesis	37
2.2. Definición de términos	37
2.3. Identificación de la variable.....	41
2.4. Operacionalizacion de variables	41

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	42
3.2. Nivel de Investigación.....	42
3.3. Método de Investigación	43
3.4. Diseño de Investigación	43
3.5. Población, muestra y muestreo.	43
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	44

3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	46
3.8. Descripción de la Prueba de Hipótesis	46

CAPÍTULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de datos.	48
4.2. Discusión de resultados.	86
4.3. Proceso de prueba de hipótesis.	90

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos

Matriz De Consistencia

Instrumentos De Recoleccion De Datos

Cuestionario De Encuesta

Cuestionario De Encuesta

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	41
Tabla 2 Componentes de la población en estudio.	44
Tabla 3 Criterios de confiabilidad – Alfa de Cronbach	48
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad de satisfacción laboral.....	49
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad de desempeño	49
Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos.....	49
Tabla 7 Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral	50
Tabla 8 Estadísticos descriptivos de desempeño	50
Tabla 10¿El trabajo que realizo en el área de infraestructura, me permite hacer el buen uso de mis habilidades y competencias?.....	51
Tabla 11¿Estar en el área de infraestructura, me genera un sentimiento de autosatisfacción?.....	52
Tabla 12¿El trabajo que realiza en el área de infraestructura, contribuye en desarrollo de su vida cotidiana?.....	53
Tabla 13¿Me siento satisfecho al trabajar en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	54
Tabla 14¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes, proporciona los recursos necesarios para realizar mi trabajo adecuado?....	55
Tabla 15¿Estoy satisfecho con los ascensos y promociones en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?.....	56
Tabla 16 ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?.....	57
Tabla 17 ¿El área de infraestructura la municipalidad de Angaraes prepara a sus trabajadores para que en adelante puedan asumir nuevos retos y responsabilidades?	58
Tabla 18 ¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?.....	59
Tabla 19 ¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos?.....	60

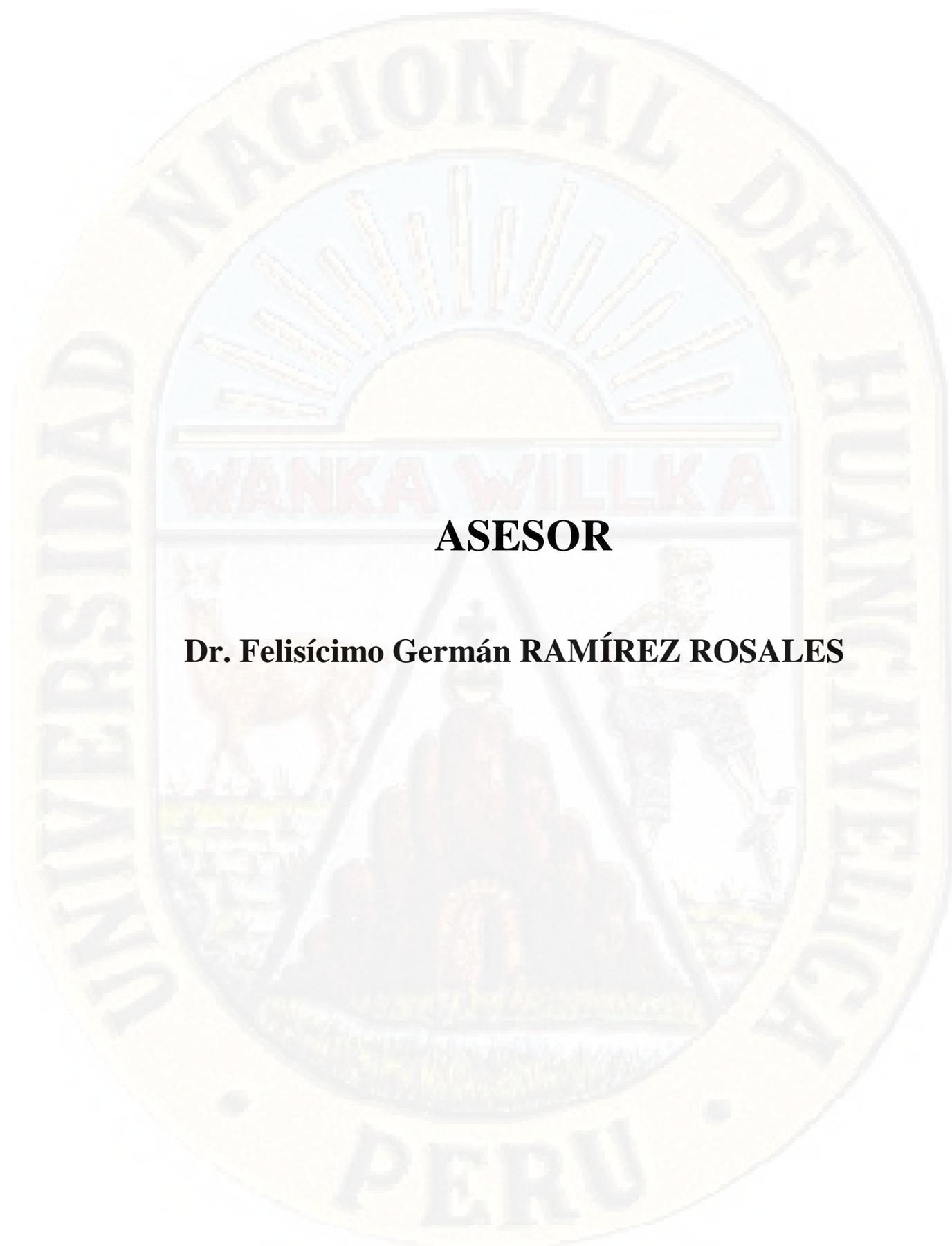
Tabla 20 ¿Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?	61
Tabla 21 ¿Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	62
Tabla 22 ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo en el área de infraestructura?	63
Tabla 23 ¿Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?	64
Tabla 24 ¿Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia?	65
Tabla 25 Supone que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño	66
Tabla 26 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.....	67
Tabla 27 Considera que el área de infraestructura se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal	68
Tabla 28 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas?.....	69
Tabla 29 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?	70
Tabla 30 Se preocupa por el desempeño y cuidado de las maquinas, y equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos?.....	71
Tabla 31 ¿Cómo trabajador del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes expreso confianza y comprensión en las actividades que realizan?	72
Tabla 32 ¿El personal del área de infraestructura demuestra tener un desempeño adecuado en el manejo de los equipos de su entorno?.....	73
Tabla 33 Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	74

Tabla 34 ¿Es estratégico planificar las actividades que desarrollara en su puesto de trabajo?.....	75
Tabla 35 ¿El grupo de trabajo valora mi desempeño en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	76
Tabla 36 ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del área de área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?.....	77
Tabla 37 ¿Propone ideas para mejorar el desempeño en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	78
Tabla 38 ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	79
Tabla 39 ¿En las reuniones de trabajo del área de infraestructura participa con entusiasmo y atención?	80
Tabla 40 ¿Puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?.....	81
Tabla 41 ¿Persiste hasta que alcanza la meta trazada?	82
Tabla 42 ¿Realiza sus actividades con dedicación en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	83
Tabla 43 ¿Demuestra ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por el área de infraestructura?	84
Tabla 44 ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?.....	85
Tabla 45 Pruebas de normalidad.....	90
Tabla 46 Descriptivos	91
Tabla 47 Correlaciones	92

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow	31
Figura 2	¿El trabajo que realizo en el área de infraestructura, me permite hacer el buen uso de mis habilidades y competencias?.....	52
Figura 3	¿Estar en el área de infraestructura, me genera un sentimiento de autosatisfacción?.....	53
Figura 4	¿El trabajo que realiza en el área de infraestructura, contribuye en desarrollo de su vida cotidiana?.....	54
Figura 5	¿Me siento satisfecho al trabajar en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	55
Figura 6	¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes, proporciona los recursos necesarios para realizar mi trabajo adecuado?....	56
Figura 7	¿Estoy satisfecho con los ascensos y promociones en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?.....	57
Figura 8	¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?.....	58
Figura 9	¿El área de infraestructura la municipalidad de Angaraes prepara a sus trabajadores para que en adelante puedan asumir nuevos retos y responsabilidades?	59
Figura 10	¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?.....	60
Figura 11	¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos?.....	61
Figura 12	¿Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?.....	62
Figura 13	¿Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?....	63
Figura 14	¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo en el área de infraestructura?	64
Figura 15	¿Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?.....	65
Figura 16	¿Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia?	66
Figura 17	Supone que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño.....	67
Figura 18	¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.	68

Figura 19	Considera que el área de infraestructura se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal	69
Figura 20	¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las fallencias encontradas?.....	70
Figura 21	¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?	71
Figura 22	Se preocupa por el desempeño y cuidado de las maquinas, y equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos?.....	72
Figura 23	¿Cómo trabajador del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes expreso confianza y comprensión en las actividades que realizan?	73
Figura 24	¿El personal del área de infraestructura demuestra tener un desempeño adecuado en el manejo de los equipos de su entorno?.....	74
Figura 25	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.....	75
Figura 26	¿Es estratégico planificar las actividades que desarrollara en su puesto de trabajo?.....	76
Figura 27	¿El grupo de trabajo valora mi desempeño en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	77
Figura 28	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del área de área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?.....	78
Figura 29	¿Propone ideas para mejorar el desempeño en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	79
Figura 30	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	80
Figura 31	¿En las reuniones de trabajo del área de infraestructura participa con entusiasmo y atención?	81
Figura 32	¿Puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?.....	82
Figura 33	¿Persiste hasta que alcanza la meta trazada?.....	82
Figura 34	¿Realiza sus actividades con dedicación en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	84
Figura 35	¿Demuestra ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por el área de infraestructura?	85
Figura 36	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?.....	86



ASESOR

Dr. Felisícimo Germán RAMÍREZ ROSALES

INTRODUCCION

La mayoría de las empresas en el Perú tienen como propósito fundamental alcanzar el éxito y ser altamente competitiva para lograr a tener el mejor reconocimiento y posicionamiento en el mercado, siendo así tienen en cuenta que el recurso humano es muy importante para lograr sus objetivos trazados en su institución.

Por otro lado, se ha identificado que en el Perú existe gran problemática en la satisfacción laboral, pues se considera como la principal causa del ausentismo laboral; asimismo, una investigación realizada por Supera (2014) indica que el 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores, y gran porcentaje de estos considera que se encuentra ligada con el clima laboral, ya que sus ideas son poco valoradas, no existe claridad en la comunicación, el apoyo para concretar satisfactoriamente con sus objetivos, se encuentra ligada con el liderazgo y con el bajo sueldo que los empleados perciben.

Entender por comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad, un repaso de los cambios que operan en las organizaciones respaldara tal afirmación, por ejemplo la reestructuración de las empresas y la reducción de costos son factores de desempeño y productividad, la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambio rápidos y las innovaciones, en pocas palabras el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día (Pastor Ramos, 2000)

En la actualidad existe una gran aprobación acerca de que la satisfacción laboral es una variable fundamental dentro del desempeño, de esta manera se determino la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018.

Para lo cual (Alvarez, 2010), en su estudio descriptivo sobre satisfacción laboral en el personal técnico y secretarias de una institución de educación superior realizado en Guatemala, trabajo con 90 personas entre ellos mujeres y varones, utilizo un

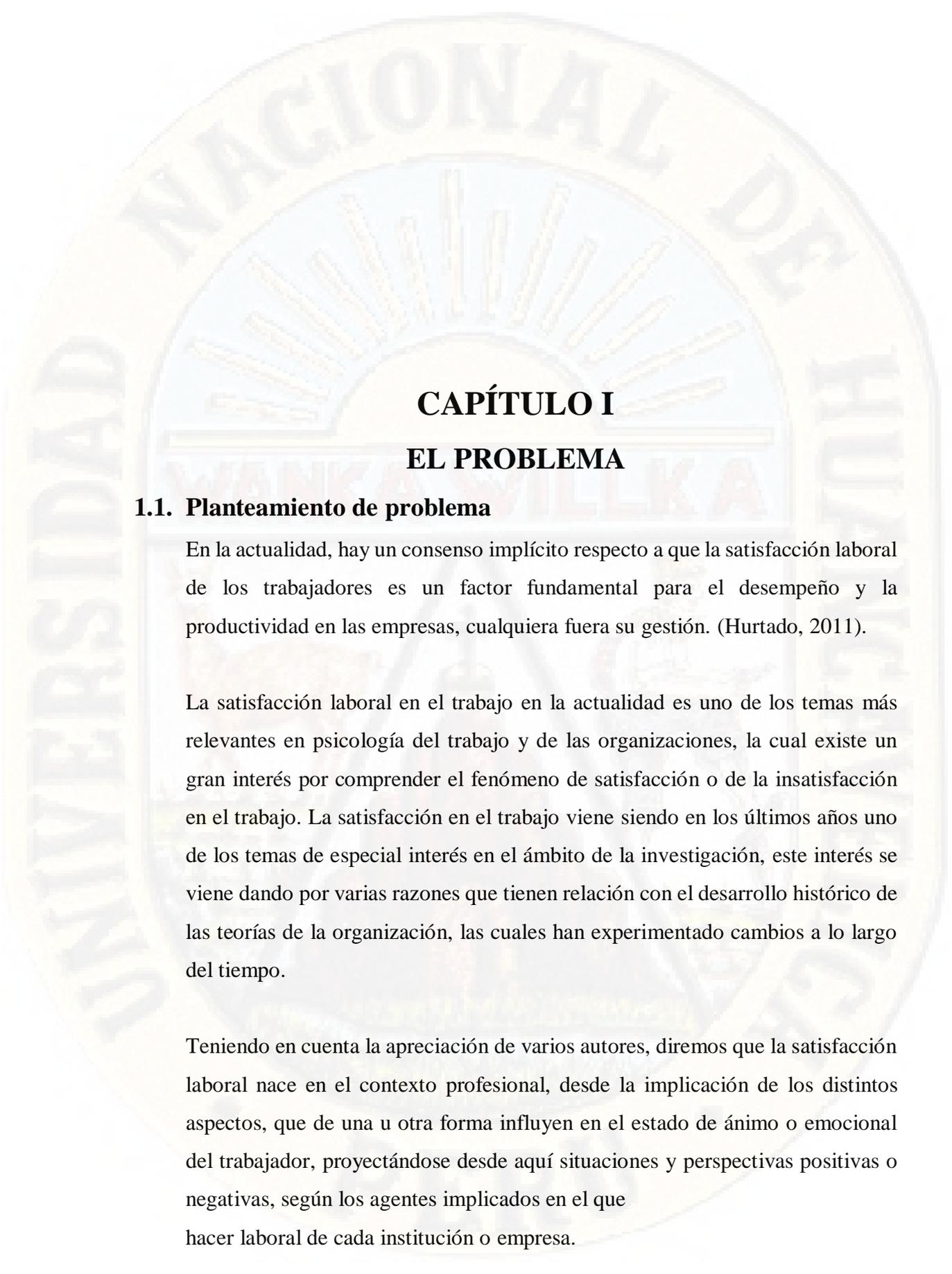
cuestionario de 14 preguntas la cual profundizó en factores importantes para la satisfacción como crecimiento profesional (el sentirse parte de una institución, el ser reconocido por las metas alcanzadas y la estabilidad laboral), aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral y el desempeño.

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado, en el cual las empresas buscan personal capacitado que tengan buenos conocimientos, dispuestos al cambio, cuando las actitudes son negativas contribuyen a dificultades futuras de la empresa, en el cual esas actitudes conllevan a una desaceleración del trabajo.

Ahora bien, en el ámbito local y específicamente en la Municipalidad Provincial de Angaraes, se observa un problema latente ya que el personal presenta bajos índices de satisfacción laboral, debido principalmente a las malas relaciones que existe en los directivos de cada área y la gerencia.

Por otro lado, se encontraron algunas deficiencias, con respecto al Reto del Trabajo, se evidenció que muchos de los trabajadores no están cumpliendo con las funciones respectivas lo cual conlleva al no cumplimiento de metas propuestas por parte de la Institución; asimismo, en cuanto a las remuneraciones justas, se pudo observar que muchos que laboran en la institución realizan funciones que el sueldo no compensa, lo cual puede llevar al trabajador a sentirse de forma injusta.

En cuanto a las condiciones de trabajo, en la institución se conoció que los colaboradores no cuentan con el espacio o el ambiente apropiado que facilite o apoye a los colaboradores a desarrollar sus actividades de forma más apropiada. Y lo que concierne a relación trabajo – empleo se pudo ver que muchos colaboradores cumplen sus responsabilidades, pero no óptimamente, ya que se considera que existe una disconformidad entre los trabajadores y la institución que no les brinda el apoyo respectivo para el cumplimiento de sus funciones y lograr la efectividad del caso.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema

En la actualidad, hay un consenso implícito respecto a que la satisfacción laboral de los trabajadores es un factor fundamental para el desempeño y la productividad en las empresas, cualquiera fuera su gestión. (Hurtado, 2011).

La satisfacción laboral en el trabajo en la actualidad es uno de los temas más relevantes en psicología del trabajo y de las organizaciones, la cual existe un gran interés por comprender el fenómeno de satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación, este interés se viene dando por varias razones que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo.

Teniendo en cuenta la apreciación de varios autores, diremos que la satisfacción laboral nace en el contexto profesional, desde la implicación de los distintos aspectos, que de una u otra forma influyen en el estado de ánimo o emocional del trabajador, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el que hacer laboral de cada institución o empresa.

Siendo así la presente investigación uno de los aspectos que más importancia tiene el trabajador respecto a la satisfacción laboral, de esta manera las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales de su empleo y por ende suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza en su labor.

Por lo tanto, se tomó en cuenta que a la Municipalidad Provincial de Angaraes, la cual le compete otorgar los medios prioritarios para mejorar la satisfacción laboral actual con sus trabajadores para así mejorar el desempeño y obtener resultados positivos y favorables. Respecto al personal del área de Infraestructura se determinó que este realiza sus actividades en base a la experiencia empírica adquirida durante los años dedicados a esta actividad. Bajo esta perspectiva, nos permitimos formular el siguiente problema de investigación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018?
- b) ¿Cuál es el nivel de desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar el nivel satisfacción laboral del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018.
- b) Evaluar el nivel de desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018.

1.4. Justificación

➤ Conveniencia

Está investigación es conveniente para cualquier tipo de institución pública o privada, la cual sirve para determinar la relación que existe entre las variables de satisfacción laboral y Desempeño de los trabajadores del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018.

➤ Relevancia social

La investigación realizada tiene una relevancia social, ya que es relevante tanto para las entidades públicas como privadas. Mediante esta investigación se conocerá la importancia de que los trabajadores se sientan satisfechos en el lugar de trabajo, ya que repercutirá en la productividad y rendimiento de estos y favorecerá al cumplimiento de las metas y objetivos.

➤ **Justificación teórica**

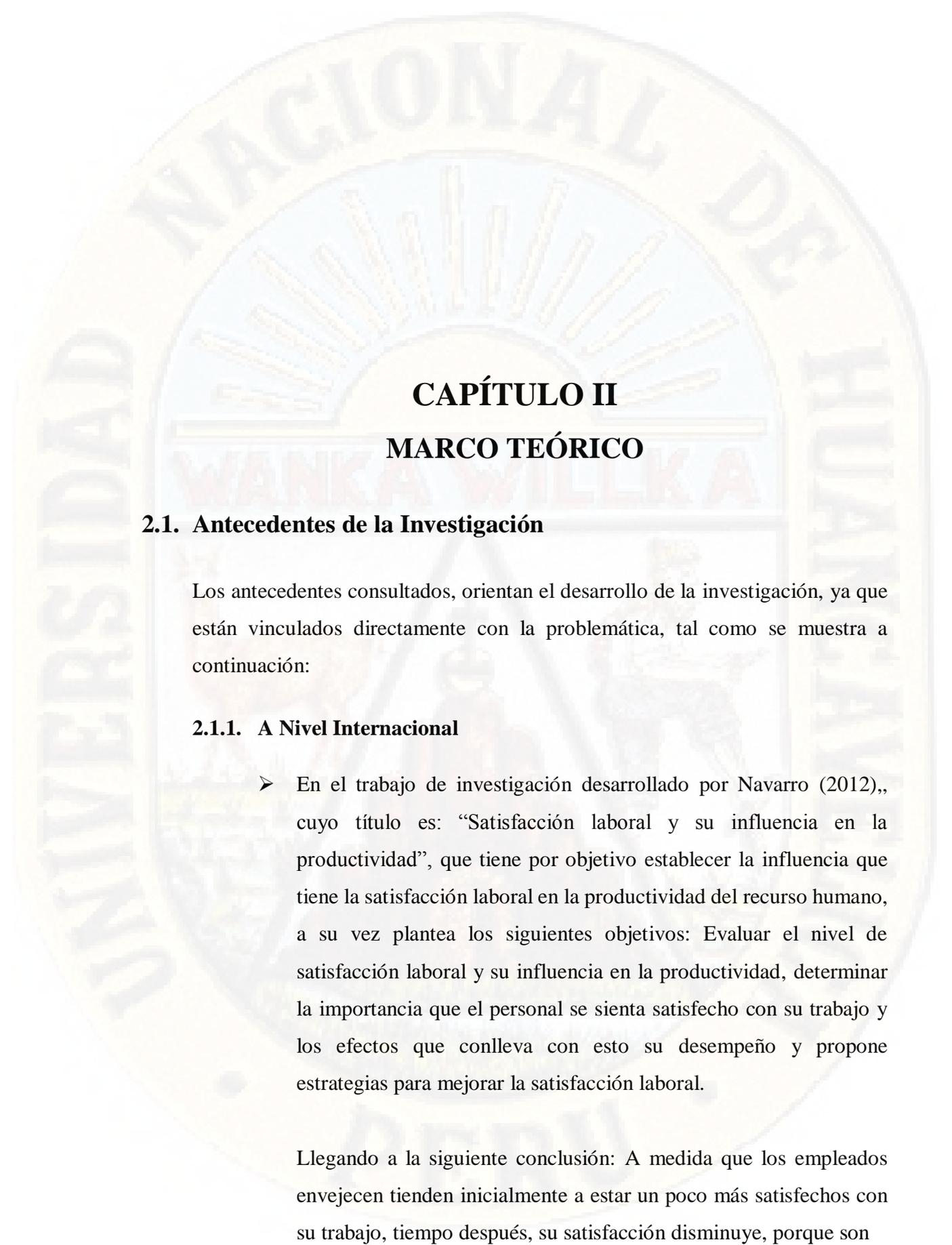
Para evaluar la primera variable satisfacción laboral se utilizó la teoría de Robbins, S. (2005) en su libro titulada “Administración”. En cuanto a la segunda variable Desempeño de los colaboradores se empleó la teoría de Bain, D. (2000), en su libro “Productividad: La solución a los problemas de la empresa”, quien evalúa la productividad a través de una lista de control del personal. Además, es justificable por que aumentará antecedentes de investigación para estudios futuros, ya que les facilitará por el tema de la existencia de varias teorías compuesta en esta investigación.

➤ **Justificación práctica**

La investigación servirá como guía para futuros estudios relacionados con el tema, al mismo tiempo se identificará la deficiencia de la institución concerniente al proceso de formación y desarrollo, además se buscará conocer el desempeño de los trabajadores del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018, conllevando a tener en cuenta para poder emplearlo en problemas relacionados parecidas a esta investigación.

➤ **Utilidad metodológica**

El método de investigación consistirá en realizar un diagnóstico de los resultados que se obtendrá, puesto que intentó explicar acudiendo al uso de un método descriptivo, con enfoque cualitativo se consiguió responder al problema de investigación y alcanzar los objetivos del estudio.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes consultados, orientan el desarrollo de la investigación, ya que están vinculados directamente con la problemática, tal como se muestra a continuación:

2.1.1. A Nivel Internacional

- En el trabajo de investigación desarrollado por Navarro (2012),, cuyo título es: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, que tiene por objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, a su vez plantea los siguientes objetivos: Evaluar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad, determinar la importancia que el personal se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva con esto su desempeño y propone estrategias para mejorar la satisfacción laboral.

Llegando a la siguiente conclusión: A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son

menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades.

- El nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.
- Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho
- Alex Medina Giacomozzi, Cecilia Gallegos Muñoz y Patricio Lara Hadi (2008), en el artículo MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN LA CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO EN LA EMPRESA, explican que al centrar el interés en la distribución de valor a los trabajadores en función de las expectativas que estos tienen, surgen dos variables la insatisfacción y la satisfacción laboral, que están directamente relacionadas con la motivación, independientes en su génesis, pero que interactúan entre sí. Recalcan que, si se cuenta con personal motivado, existe mayor probabilidad de aportar al incremento del valor económico, por lo que es fundamental analizar estas dos variables, asimismo señalan que existe una variedad de autores que tratan sobre la motivación del personal, entre estos se destaca Maslow con la teoría de jerarquía de las necesidades, cuyo aporte es

fundamental para comprender estas necesidades en relación con las expectativas de los individuos. Concluye que en la medida que el trabajador esté motivado, satisfecho y con satisfacción, contribuirá con mayor eficiencia y eficacia al logro de los objetivos organizacionales, lo cual debiera implicar una mejora en los resultados de la empresa y en definitiva, en un aporte al incremento en el valor económico de la compañía.

- Según Fernanda R. Ríos Agustín (2014), realizó su tesis denominado “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL, DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL, UBICADA EN LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE HUEHUETENANGO”, la cual tuvo como objetivo determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango, estudiando a 28 empleados del departamento administrativo de Empresa Eléctrica Municipal, dedicada a brindar servicio de energía eléctrica a todos los interesados, cumpliendo con los requerimientos correspondientes, garantizando el suministro de energía a todo el departamento de Huehuetenango. La edad de los sujetos osciló entre los 22 a 52 años, los cuales corresponden tanto a género masculino como femenino; indistintamente de nivel socioeconómico, estado civil y religión que profesan. Utilizando el tipo de muestreo no probabilístico (no aleatorio), pues este consistió en que la persona que se encuentre realizando el estudio puede influir en la muestra simplemente por razones de comodidad, llegando a las siguientes conclusiones:

➤ Las organizaciones con el transcurrir del tiempo, se han percatado que uno de los elementos más significativos para el correcto funcionamiento de sus empresas es el recurso humano, por lo que se han dado a la tarea de indagar y aplicar métodos y/o herramientas que permitan analizar a su personal para conocer que necesitan y con ello obtener beneficios comunes, que produzcan mejoras en los empleados y por consiguiente en la empresa alcanzando sus objetivos organizacionales.

➤ Para Silvia M. Fuentes Navarro (2012), en su estudio “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO”, su objetivo principal fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, las cuales están conformados por 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Llegando a las siguientes conclusiones:

A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades. El nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños. Los 20 encuestados

manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho.

- Rosales, R. (2015), en su investigación desarrollada: “Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana”, (Tesis posgrado). Tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, tipo de investigación descriptiva, con una muestra de 90 trabajadores. Lo cual concluye que: Se hallaron correlaciones positivas entre la satisfacción con la vida y el factor un buen lugar para trabajar de la satisfacción laboral. Abarcando tres indicadores: capacitación para trabajar bien, un ambiente de trabajo limpio y bonito y compañeros de trabajo organizados y cordiales. (p.61).

Calderón, E. (2015), en su tesis: “Factores que limitan la aplicación del reglamento de ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo, para la satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes contratos y los trabajadores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, del Distrito de Tarapoto, año 2014”. (Tesis posgrado). Tuvo como objetivo conocer lo factores que limitan la aplicación del reglamento; utilizó el método deductivo, inductivo y descriptivo para su desarrollo, tomando como muestra a 50 trabajadores de la institución. Concluye con: El desconocimiento del Reglamento de Ley 29783, afecta negativamente en los trabajadores y personal administrativo del PEHCBM conllevando a una satisfacción baja para el desarrollo de las actividades de los colaboradores (p.50).

2.1.2. A Nivel Nacional

- En la investigación desarrollada por Duran & Romero (2012), cuyo título es: “Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top- Huancayo”, los autores tienen como objetivo: Analizar y determinar cómo influyen los motivadores como: salario, capacitaciones, desarrollo personal y rotación en la productividad de los trabajadores. A su vez plantean los objetivos específicos: Determinar cómo influye el salario en la productividad, determinar cómo influyen las capacitaciones en los niveles de productividad de los trabajadores, establecer cómo influye el desarrollo laboral en los niveles de productividad de los trabajadores, establecer cómo influye la rotación en los niveles de productividad de los trabajadores. Llegando a la conclusión: Los elementos motivadores como: salario, capacitaciones, desarrollo personal y rotación, son los factores más influyentes en el desempeño de los trabajadores, de esos factores depende el incremento de la productividad, la mayoría de los trabajadores están motivados de manera personal para realizar sus labores en la empresa, pero no cuentan con motivación trascendental por parte de la empresa. Y todos coinciden que la motivación es importante para realizar sus labores.
- Según sus estudios de Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz I. (2012), en su investigación “ Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en 3 municipalidades”, tuvieron como objetivo analizar los indicios de satisfacción en la municipalidad A de la Provincia Constitucional del Callao, y de las municipalidades B y C de Lima Metropolitana, por ende eligieron el diseño no experimental transaccional descriptivo y correlacional, tomando una muestra de 161 trabajadores en cada una de las municipalidades. De tal manera obtuvo las siguientes conclusiones:

Los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de las tres municipalidades de estudio se considera Promedio medio. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. (p.66).

2.1.3. A Nivel Regional

- Según Alberto Hugo Deza Matías (2017), en su estudio “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PISCICULTORES DE LA COMUNIDAD DE PACOCOCHA - CASTROVIRREYNA, HUANCVELICA”, su objetivo de estudio fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, llegando a las siguientes conclusiones: que existe una relación directa y significativa de intensidad moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,672$ y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ con un p-valor = 0,001, también existe una relación directa y significativa de intensidad media entre la satisfacción laboral y la eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = -0,541$ y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ con un p-valor = 0,014.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

En el campo organizaciones, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los

empleados perciben su ambiente, su compromiso en las acciones que pretenden y en última instancia su comportamiento (Trencin, 2011)

En este sentido cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos mostrara siempre una actitud favorable hacia los mismos.

Los trabajadores satisfechos son hasta 12 % más productivos. Esta conclusión de un estudio realizado por varios investigadores de la Universidad de Warwick (Reino Unido) en 2014 en el que se profundizo en la relación entre satisfacción laboral y productividad.

De este modo el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral (Bravo, Peiro, & Rodriguez, 1996).

2.2.2. La importancia de la satisfacción laboral

Sin duda alguna, los trabajadores son el recurso más importante de cualquier organización u o institución, mantener a los trabajadores satisfechos mejora el desempeño general de la empresa por varias razones:

- **Menores tasas de ausentismo y rotación:** los trabajadores a los que les agrada su empleo tienen menos probabilidad de renunciar o faltar al trabajo, el cual resulta en un ahorro de tiempo y de dinero para el departamento de recursos humanos de la empresa o institución.
- **Lealtad:** Cuando los empleados sienten que la empresa realmente apoya sus intereses tienden a trabajar con más ahínco y compromiso. Esto suele denominarse bajo el concepto de comportamiento ciudadano.

- **Mayor desempeño:** en general los empleados satisfechos si importante su seniority tienen mejor desempeño que aquellos que no están contentos. De aquí la efectividad de las empresas o instituciones con una mayor cantidad de empleados felices.

2.2.3. Factores que influyen en la satisfacción laboral:

(Chiavenato, 2000) De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto al trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo
- Ambiente confortable
- Comunicación
- Comunicación organizacional
- Incentivos
- Motivación de empleado
- Motivación en el trabajo
- Organización inteligente
- Responsabilidad en el trabajo

2.2.4. Teorías acerca de la satisfacción

Según (Robbins, 2004) Como es de esperar, las teorías de la satisfacción laboral generalmente que superponen con la teorías más generales sobre motivación humana. Esto explica porque la clásica jerarquía de necesidades de Maslow o pirámide de Maslow, haya sido uno de los primeros enfoques utilizados para explicar la problemática de la satisfacción en el trabajo.



Figura 1 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Fuente: Wikipedia 2010, tomado de:

https://sh.wikipedia.org/wiki/Maslow%27s_hierarchy_of_needs.

(Robbins, 2004), cuando la teoría se enfoca a entornos laborales, características como la compensación, la cobertura médica y la seguridad laboral presentan las necesidades básicas. Una vez que se cumple el empleado considera las necesidades complejas: como son sus relaciones en el trabajo, que sentimientos y sensaciones le provoca, etc.

A pesar de la popularidad de la teoría de Maslow enfoques más recientes consideran que la jerarquía de necesidades no es tan adecuada para su aplicación en entornos laborales, ya que no considera los procesos cognitivos de los trabajadores.

2.2.5. Teorías de los dos factores de Herzberg

Según (Manso Pinto, 2002), propone que la satisfacción laboral se basa en una combinación de factores intrínsecos y extrínsecos.

- **La satisfacción intrínseca:** se relaciona con la sensación de felicidad del empleado sobre el trabajo en sí, y sus responsabilidades estos son:

- ✓ El logro personal
- ✓ El sentirse reconocido
- ✓ Las condiciones propias de trabajo
- ✓ La responsabilidad
- ✓ El progreso
- ✓ La satisfacción
- ✓ El progreso personal
- ✓ El crecimiento
- ✓ El aprendizaje
- ✓ La auto superación

- **Los factores extrínsecos: también llamados “factores de higiene” tienen que ver con las condiciones objetivos del trabajo, con la compensación, los beneficios, las oportunidades de desarrollo las cuales son:**

- ✓ Las políticas y administración en la empresa
- ✓ La supervisión
- ✓ Reconocimiento empleado de mes
- ✓ Las recompensas
- ✓ El sueldo
- ✓ Las relaciones interpersonales
- ✓ La responsabilidad familiar
- ✓ Los elogios
- ✓ La relación con el jefe y compañeros
- ✓ Las condiciones del trabajo

2.2.6. Mejorando la satisfacción laboral

Según (Robbins, 2004) menciona que para mejorar la satisfacción laboral debemos considerar los factores intrínsecos y extrínsecos que la afectan, como ya se mencionó los factores intrínsecos están relacionados

con una dimensión más personal, mientras que los factores extrínsecos apuntan al trabajo y a la organización en sí.

- **Factores individuales:** o personales se relacionan con la personalidad del trabajador (autoestima, escrúpulos, autoconocimiento y autocontrol, entre otros)
- **Factores relacionados con el trabajo:** tienen que ver con las características de trabajo en sí (tipos de tareas, habilidades que se necesitan para llevarles a cabo, autonomía)

2.2.7. Incrementar la satisfacción laboral

(Manso Pinto, 2002), el modelo de los factores de Herzberg y posteriormente el modelo de características de trabajo (Hackman o Oldham) apuntan a los elementos susceptibles de generar satisfacción el camino para mejorar la satisfacción laboral está en el enriquecimiento de puesto, según estos enfoques.

Ambos aportan un conjunto de elementos para el enriquecimiento del trabajo, así la teoría de los dos factores plantea los siguientes.

- Rendimiento y éxito
- Reconocimiento
- Responsabilidad
- Desarrollo y crecimiento
- Trabajo desafiante, que suponga un reto

Hackman u Oldham plantea un grupo de dimensiones que en buena parte coincide con el planteamiento anterior.

- Variedad
- Identidad de la tarea
- Valor de la tarea
- Autonomía
- Retroalimentación

2.2.8. Desempeño laboral.

El tema tratado es, sin lugar a dudas, un factor de éxito para la organización ya que superpone valores muy importantes en el comportamiento organizacional como en el desenvolvimiento dentro de la organización, el involucramiento y la predisposición para el trabajo en equipo que tendrán como consecuencia resultados eficientes y eficaces.

En tal sentido, entendiendo por éxito el buen desempeño de los colaboradores con indicadores que evalúen aspectos en el trabajo, conductuales, entre otros. Sin embargo, lo que se pretende evidenciar en este estudio es la importancia del desempeño laboral como factor de éxito.

2.2.9. Iniciativa laboral.

Guerrero (2014). Menciona que la iniciativa es una de las cualidades más buscadas por las empresas a la hora de seleccionar a las futuras incorporaciones que van a cubrir los diferentes puestos vacantes en las mismas.

Así mismo, la iniciativa se define como la cualidad personal para anticiparse a los demás dialogando, actuando, resolviendo o tomando decisiones sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.

Hoy en día todas las personas alardean de tener iniciativa; si probamos a preguntar a 10 personas que si tienen iniciativa van a contestar afirmativamente sin dudarle. Eso sí, al preguntarles porqué se consideran con iniciativa la cosa cambia y suelen contestar con respuestas muy correctas y generales, que sinceramente a mí me dejan igual que antes de formular esta pregunta a los candidatos.

2.2.10. Factores que influyen en el desempeño laboral

Un factor es una circunstancia o influencia que ayuda a producir un resultado deseado. En este caso los mismos son basados en el desempeño del trabajador para lograr las metas trazadas dentro de la empresa.

➤ Competencias

Una competencia, según Santos (2008) es “el conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en lo ideal demostrado, asociado a un desempeño superior del trabajo y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad”. (p 2).

De acuerdo con lo anterior una competencia es el conjunto de habilidades y conocimientos que permiten un mejor desempeño del trabajador según las exigencias y objetivos de la empresa.

➤ Ambiente de Trabajo

Los estímulos del ambiente también influyen en el desempeño, este mismo tiene diversos fundamentos los cuales entre ellos se puede componer la información, situaciones, recursos físicos, recursos financieros, recursos humanos entre otros, los cuales producen resultados en la forma de trabajar de las personas.

Según la Universidad nacional de Colombia (UNC, 2003) el medio ambiente es lo que los empleados perciben de una serie de características propias de una empresa. De acuerdo al clima que se maneja dentro de la misma ya que se definen si los comportamientos de los individuos son adecuados o no para el bienestar de la empresa.

➤ **Administración del Desempeño**

El buen desempeño de los colaboradores depende de la productividad de la empresa es por ello que es necesario establecer procesos que determinen como se va a llevar a cabo.

La administración del desempeño, la cual Ivancevich (2005) define como un “proceso por el que los ejecutivos, gerentes y supervisores alinean el desempeño de los trabajadores con las metas de la empresa”. (p258). Una estrategia útil es alinear los objetivos de los colaboradores como los objetivos de la empresa para lograr un desempeño superior, esto es fundamental.

➤ **Evaluación del desempeño**

Mondy y Robert (2005) manifiestan que “la evaluación de desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación personal o de equipos. Mientras que la gestión se enfoca en los procesos organizacionales que determinan que tan bien se desempeñan los colaboradores, el equipo y finalmente la empresa”. (P. 38).

Por otra parte, Alles (2006) explica que el “análisis del desempeño o la gestión de una persona es el instrumento para dirigir o supervisar al personal, también para lograr el desarrollo personal y profesional del colaborador, como la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado del recurso humano.” (P.62). Según con lo anterior es necesario estudiar y conocer el progreso de cada colaborador a través de herramientas que permitan mejorar la productividad y al mismo tiempo orientar a resultados positivos a la empresa.

➤ **Objetivos de la evaluación del desempeño**

Hoy en día las organizaciones muestran más interés en la evaluación del desempeño específicamente porque esta muestra grandes

beneficios y aspectos para la misma en diferentes puntos de vista. De acuerdo con Chiavenato (2009) la evaluación resalta el cumplimiento de objetivos específicos relacionados con la gestión del talento para su fortalecimiento, tales como las siguientes:

- Recompensa: esta evaluación permite argumentar el salario, promociones, transferencias e incluso retiros de personal, además brinda un juicio sistemático.
- Realimentación: la evaluación permite conocer la relación del desempeño del colaborador (actitudes y competencias) así como también la percepción que tienen los mismos con las personas que interactúa.
- Desarrollo: esta evaluación permite que el personal conozca sus áreas fuertes y débiles para poder mejorarlas.

2.3. Formulación de la Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

La satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, periodo 2018.

2.3.2. Hipótesis Específicas

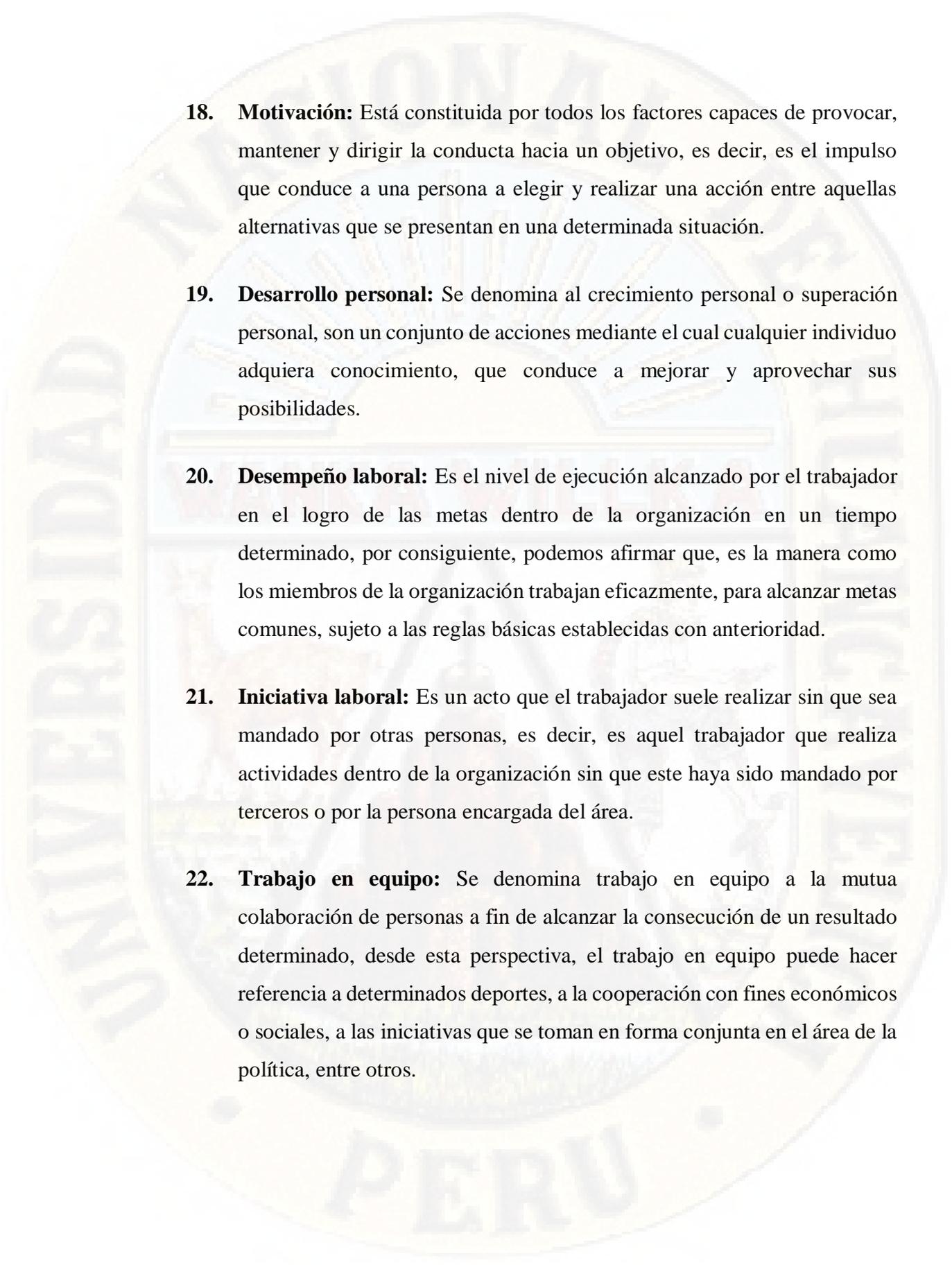
- a) El nivel de satisfacción laboral del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, periodo 2018, es bajo.
- b) El nivel de desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018, es bajo

2.4. Definición de términos

- 1. Abandono:** La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.

2. **Actitud:** Se le considera como la postura que adopta el cuerpo humano según los diferentes movimientos del ánimo, sin embargo, la forma más común de entender aquello que se conoce por actitud es aquella disposición anímica del ser humano expresada de algún modo en particular.
3. **Actitud laboral:** Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.
4. **Ambiente confortable:** El ambiente debe ser agradable, debe ofrecer seguridad a través de control y vigilancia.
5. **Autonomía:** El grado en que el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al trabajador en la programación de su trabajo y en los métodos a utilizar.
6. **Calidad:** Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.
7. **Comunicación:** Es el proceso de comunicación que tienen los distintos grupos sociales
8. **Competitividad:** Las empresas exitosas obtienen ventajas competitivas mediante la incorporación de nuevas tecnologías o introduciendo prácticas novedosas en los negocios (diseño de productos, procesos de producción, atención al comprador, entrenamiento del personal, etc.).
9. **Eficiencia:** Relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo, se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

10. **Eficacia:** Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.
11. **Efectividad:** Gaither & Frazier (2000) menciona que la efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.
12. **Moral laboral:** Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes.
13. **Motivación:** Son incentivos que se da a determinadas personas mediante el rendimiento laboral y estos pueden ser aumento, regalos y vacaciones. Aquella que implica el deseo humano de trabajar, contribuir o cooperar.
14. **Necesidad:** Se refiere al estado interno que hace que determinados productos parezcan adyacentes.
15. **Refuerzo:** Una persona motivada se dedica con empeño a su objetivo, el esfuerzo que se dirige hacia las metas de la organización y que es consistente con estas, es el que deben buscar los gerentes.
16. **Satisfacción laboral:** Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.
17. **Supervisión:** Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.

- 
- 18. Motivación:** Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, es decir, es el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.
- 19. Desarrollo personal:** Se denomina al crecimiento personal o superación personal, son un conjunto de acciones mediante el cual cualquier individuo adquiera conocimiento, que conduce a mejorar y aprovechar sus posibilidades.
- 20. Desempeño laboral:** Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, por consiguiente, podemos afirmar que, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.
- 21. Iniciativa laboral:** Es un acto que el trabajador suele realizar sin que sea mandado por otras personas, es decir, es aquel trabajador que realiza actividades dentro de la organización sin que este haya sido mandado por terceros o por la persona encargada del área.
- 22. Trabajo en equipo:** Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, entre otros.

2.5. Identificación de la variable

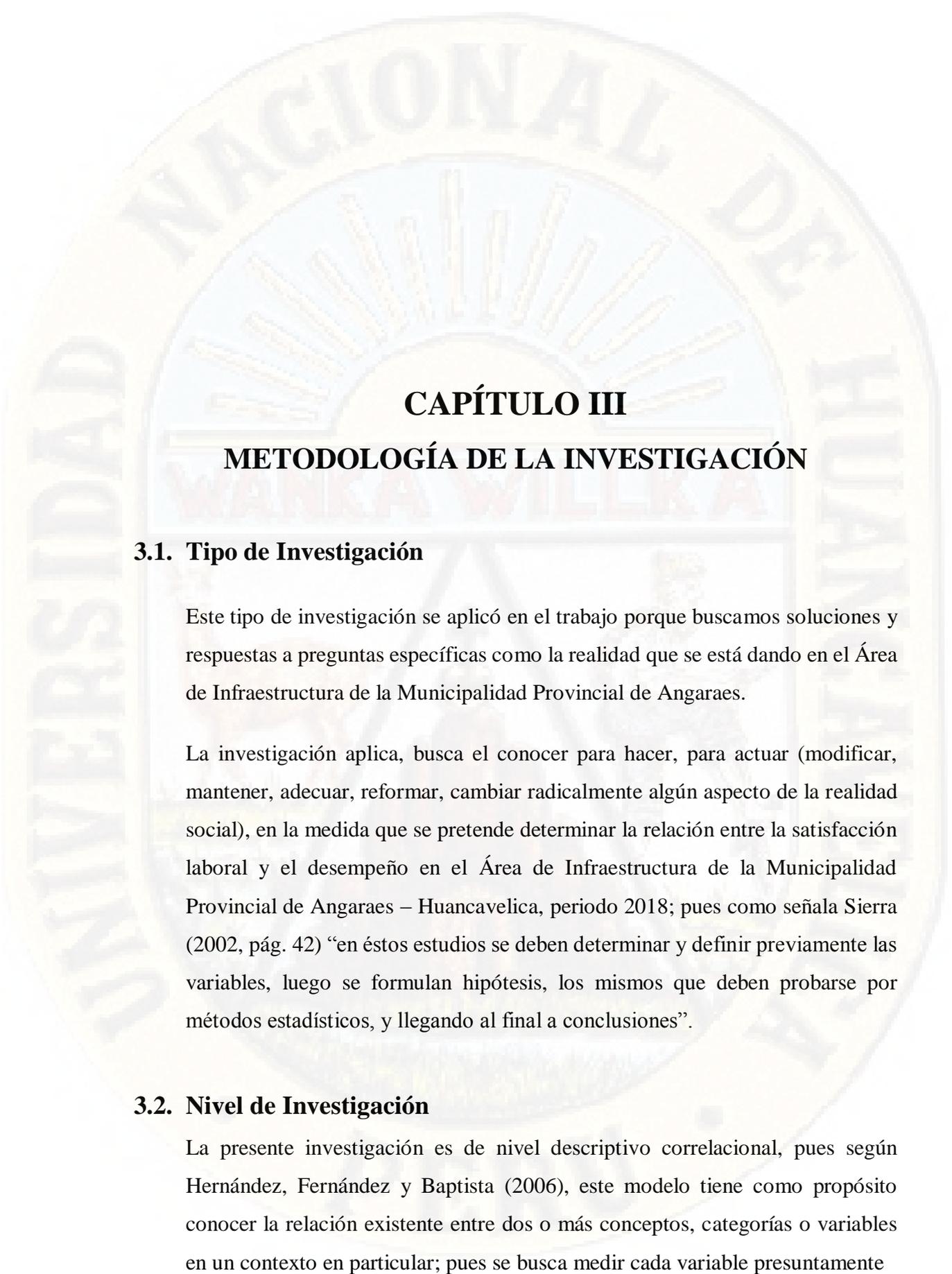
- **Variable Independiente:**
X: Satisfacción laboral.
- **-Variable Dependiente:**
Y: Desempeño

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral	Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.	Remuneraciones justas	Cuestionario de encuesta
		Condiciones de trabajo	
		Relación trabajo – empleado	
Desempeño	El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, (2007) como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado	Conocimiento de trabajo	Cuestionario de encuesta
		iniciativa	
		Esfuerzo	

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Este tipo de investigación se aplicó en el trabajo porque buscamos soluciones y respuestas a preguntas específicas como la realidad que se está dando en el Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes.

La investigación aplica, busca el conocer para hacer, para actuar (modificar, mantener, adecuar, reformar, cambiar radicalmente algún aspecto de la realidad social), en la medida que se pretende determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018; pues como señala Sierra (2002, pág. 42) “en éstos estudios se deben determinar y definir previamente las variables, luego se formulan hipótesis, los mismos que deben probarse por métodos estadísticos, y llegando al final a conclusiones”.

3.2. Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, pues según Hernández, Fernández y Baptista (2006), este modelo tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular; pues se busca medir cada variable presuntamente

relacionada y, después, medir y analizar la correlación de las implicadas, evaluando el grado de vinculación que poseen.

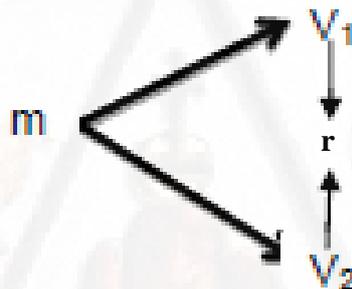
3.3. Método de Investigación

En la presente investigación; Se utilizó el Método Científico como método general. En la actualidad según Cataldo, (1992:26): “El estudio del método científico es objeto de estudio de la epistemología. Asimismo, el significado de la palabra “método” ha variado. Ahora se le conoce como el conjunto de técnicas y procedimientos que le permiten al investigador realizar sus objetivos”.

3.4. Diseño de Investigación

En la investigación se utilizó el diseño descriptivo correlacional

Esquema:



Dónde:

M: Trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angares

V1: Satisfacción Laboral

V2: Desempeño

r: Relación

3.5. Población, muestra y muestreo.

3.5.1. Población y muestra

La población para la presente investigación está conformada por los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes, que a la fecha según su base de datos suman 40 personas.

Tabla 2 Componentes de la población en estudio.

TIPO	Cantidad	%
Gerencia de Infraestructura y Gestión Territorial de la MPA	10	25
Sub Gerencia de Supervisión y Liquidación	10	25
Sub Gerencia de Obras publicas	8	18.75
Sub Gerencia de Estudios y Proyectos	12	31.25
Total	40	100

Fuente: Oficina de Desarrollo Humano MPAL.

3.5.2. Muestreo

Se llevó a cabo un muestreo probabilístico simple que nos permitirá dar confiabilidad a los resultados cercano al 100%.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En la presente investigación se utilizó la escala de Likert que ofrece una gama de opciones de respuestas que abarcan el espectro completo de respuestas, desde alto hasta bajo.

Las escalas Likert, las cuales reciben el nombre de su creador, el científico social estadounidense Rensis Likert, ya que son muy populares porque constituyen una de las maneras más confiables en medir opciones, percepciones y comportamientos.

Este método te permitirá a descubrir grados de opinión que podría cambiar en gran medida el significado de los comentarios que recibes, además puede ayudar a identificar los aspectos de tu servicio o producto que podrías mejorar.

El instrumento de medida utilizado en esta investigación es una encuesta que contiene 15 preguntas en el pre test y post test.

CALIFICACION	PUNTAJE
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Escala valorativa de Likert de 5 niveles, para el test de desempeño:

CALIFICACION	PUNTAJE
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Para la medición de las variables satisfacción laboral y desempeño se asignó el siguiente valor:

- Nivel bajo: de 20 a 33 puntos
- Nivel medio: de 34 a 47 puntos
- Nivel alto: de 48 a 60 puntos

Para determinar las dimensiones de la variable desempeño: Conocimiento de trabajo, iniciativa, Esfuerzo fue:

Dimensiones conocimiento de trabajo: puntaje mínimo, 7; puntaje máximo, 21.

- Nivel bajo: de 7 a 12 puntos.
- Nivel medio: de 13 a 16 puntos.
- Nivel alto: de 17 a 21 puntos.

Dimensión iniciativa: puntaje mínimo, 6; puntaje máximo, 18.

- Nivel bajo: de 6 a 10 puntos.
- Nivel medio: de 11 a 15 puntos.
- Nivel alto: de 16 a 18 puntos.

3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez recolectado los datos de las encuestas de pre test y post test es necesario organizarlos, clasificarlos y resumirlos adecuadamente, de tal manera que posibilite un mejor análisis de información obtenida, para ello se utilizó el paquete estadístico SPS 2009 versión 19, la cual proporcione los resultados estadísticos y descriptivos y ver las relaciones existentes entre las variables en estudio.

3.8. Descripción de la Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis se desarrollará el procedimiento de la contrastación de hipótesis teniendo en consideración los 5 pasos mediante la prueba de análisis de varianza, así mismo será necesario correlacionar las variables consideradas mediante el coeficiente de Pearson.

1. Determinar la hipótesis Nula “Ho” y Alternativa “Ha”.

Ho: La satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, periodo 2018.

Ha: La satisfacción laboral no relaciona de manera significativa con el desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, periodo 2018.

Estadístico de prueba o de contraste t de Student:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dónde:

n = muestra.

r = coeficiente de correlación de Pearson.

Según Herrera (1998, citado por Quiñones, 2012), el valor de la validez comprendido

0.53 a menos	Validez nula
0.54 – 0.59	Validez baja
0.60 – 0.65	Valida
0.66 – 0.71	Muy valida
0.72 – 0.99	Excelente Validez
1.0	Validez perfecta

2. Calcular los intervalos que implican ese nivel de significancia.
3. Calcular el “estadístico” de la prueba.
4. Regla de la decision
5. Decision

CAPÍTULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de datos.

4.1.1. Validación del instrumento de Satisfacción laboral

Para el análisis de fiabilidad se utilizó como indicador el alfa de cronbach que permitió comprobar si cada ítem mide lo mismo y si las respuestas tienden a covariar, es decir si los sujetos responden de una manera coherente y de esta manera se puede deducir que los ítems expresan el mismo rango.

Siendo así en la tabla 3 muestra el valor de alfa de cronbach que es 0,980 para todos los ítems analizadas la cual según la escala de valoración alcanzo una denominación de excelente validez.

Tabla 3 Criterios de confiabilidad – Alfa de Cronbach

Criterio	Rango	
No es confiable	-1.00	0.00
Baja confiabilidad	0.01	0.49
Moderada Confiabilidad	0.50	0.75
Fuerte confiabilidad	0.76	0.89
Alta confiabilidad	0.90	1.00

Fuente: Aco (1992)

Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad de satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,980	15

Interpretación: Alfa de Cronbach igual a 0,980; alcanzó una denominación de alta confiabilidad, según la escala publicada por Aco (1992)

4.1.2. Validación del instrumento de desempeño

Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad de desempeño

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,841	15

Interpretación: Alfa de Cronbach igual a 0,841; alcanzó una denominación de fuerte confiabilidad, según la escala publicada por Aco (1992)

Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

Se puede analizar en la tabla 5 que, de un total de 40 casos procesados para la variable, se han considerado validos un total de 40 casos y no se han excluido ninguno.

Tabla 7 Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral

ITEM	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
P1	40	1	4	5,87	9,164	83,982
P2	40	1	5	3,80	1,375	1,890
P3	40	1	5	3,90	1,213	1,472
P4	40	1	5	3,80	1,126	1,269
P5	40	2	5	3,67	1,061	1,126
P6	40	2	5	3,50	1,009	1,017
P7	40	1	5	3,70	1,119	1,252
P8	40	2	5	3,63	1,129	1,275
P9	40	1	5	3,67	1,398	1,954
P10	40	1	5	3,70	1,291	1,666
P11	40	1	5	3,77	1,305	1,702
P12	40	1	5	3,77	1,194	1,426
P13	40	2	5	4,20	,887	0,786
P14	40	1	5	3,90	,995	,990
P15	40	1	5	3,87	1,008	1,016
P16	40	1	5	3,73	1,172	1,075
P17	40	1	5	4,13	1,008	1,016
P18	40	1	5	3,73	1,143	1,306
P19	40	2	5	3,83	,950	,902
P20	40	1	5	3,97	1,159	1,344

Fuente: Propia del investigador

Tabla 8 Estadísticos descriptivos de desempeño

ITEM	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
P1	40	1	54	4,87	0,164	83,982
P2	40	1	5	2,80	4,375	1,890
P3	40	1	5	2,90	1,213	4,472

P4	40	1	5	3,80	8,126	1,269
P5	40	2	5	0,67	1,061	1,126
P6	40	2	5	7,50	4,009	2,017
P7	40	1	5	6,70	3,119	1,252
P8	40	2	5	8,63	1,129	1,275
P9	40	1	5	2,67	1,398	1,954
P10	40	1	5	2,70	2,291	1,666
P11	40	1	5	4,77	0,305	7,702
P12	40	1	5	6,77	1,194	1,426
P13	40	2	5	1,20	2,887	2,786
P14	40	1	5	2,90	2,995	1,990
P15	40	1	5	4,87	4,008	4,016

Fuente: Propia del investigador

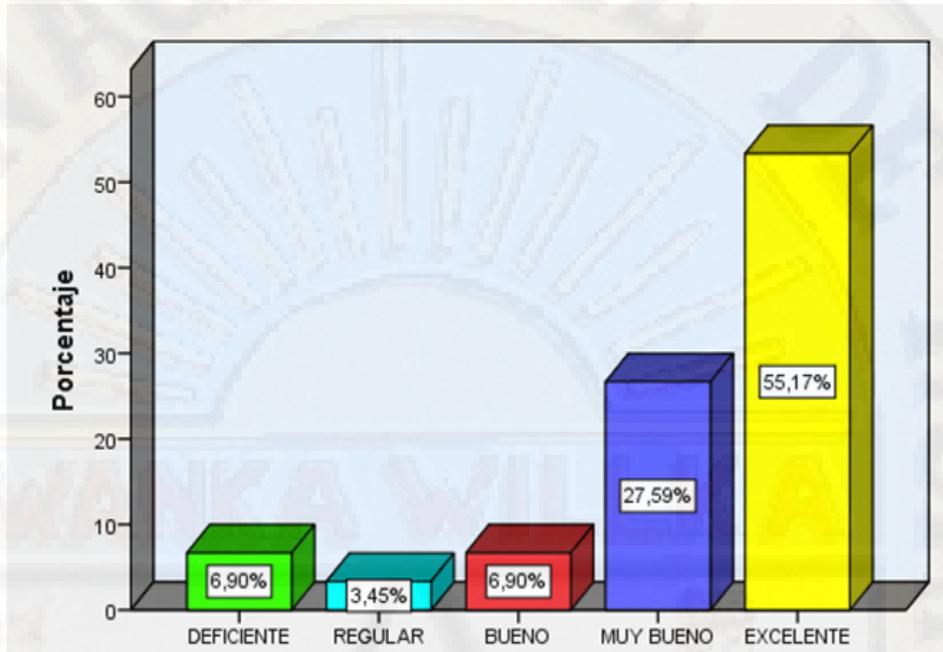
4.1.3. Datos y resultados de satisfacción laboral

Tabla 9 ¿El trabajo que realizo en el área de infraestructura, me permite hacer el buen uso de mis habilidades y competencias?

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
1	DEFICIENTE	2	6,9	6,9	6,9
	REGULAR	1	3,45	3,45	10,0
	BUENO	2	6,90	6,90	16,7
	MUY BUENO	8	27,59	27,59	43,3
	EXCELENTE	27	55,17	55,17	96,7
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 2 ¿El trabajo que realizo en el área de infraestructura, me permite hacer el buen uso de mis habilidades y competencias?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

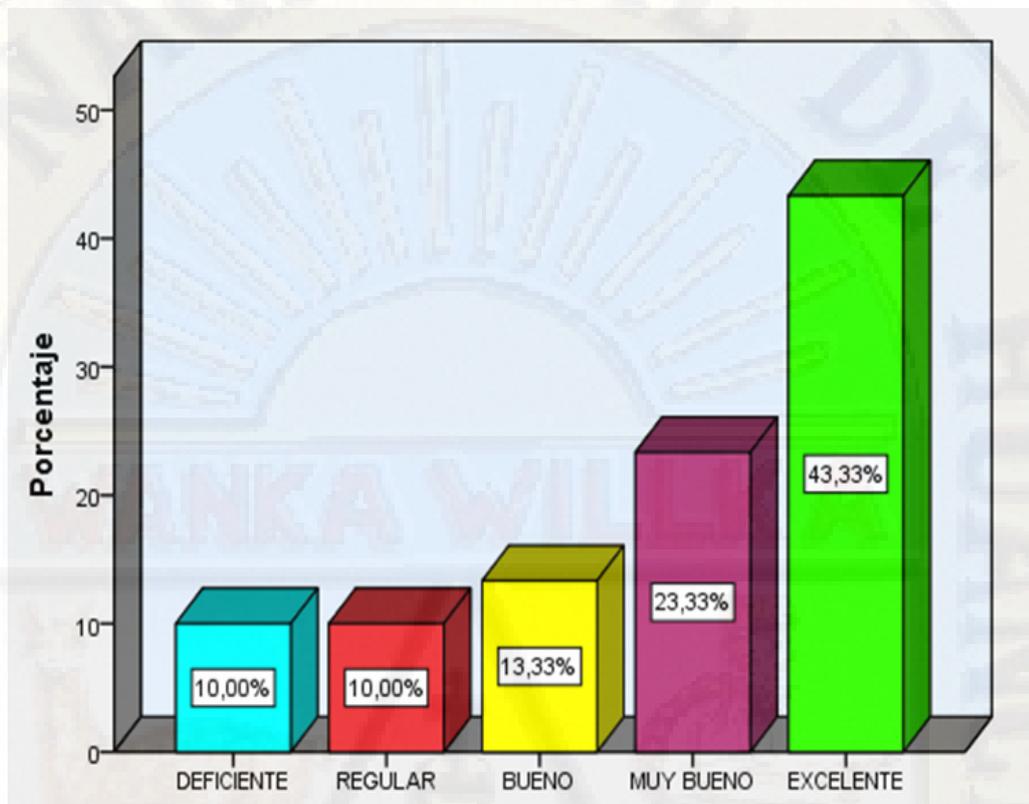
Interpretación: El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes permite a sus trabajadores que realicen el uso de su competencia y habilidades de sus trabajadores en un 51,17% de excelente nivel.

Tabla 10 ¿Estar en el área de infraestructura, me genera un sentimiento de autosatisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM				
2				
	DEFICIENTE	3	10,0	10,0
	REGULAR	3	10,0	20,0
	BUENO	4	13,3	33,3
	MUY BUENO	7	23,3	56,7
	EXCELENTE	23	43,3	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 3 ¿Estar en el área de infraestructura, me genera un sentimiento de autosatisfacción?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

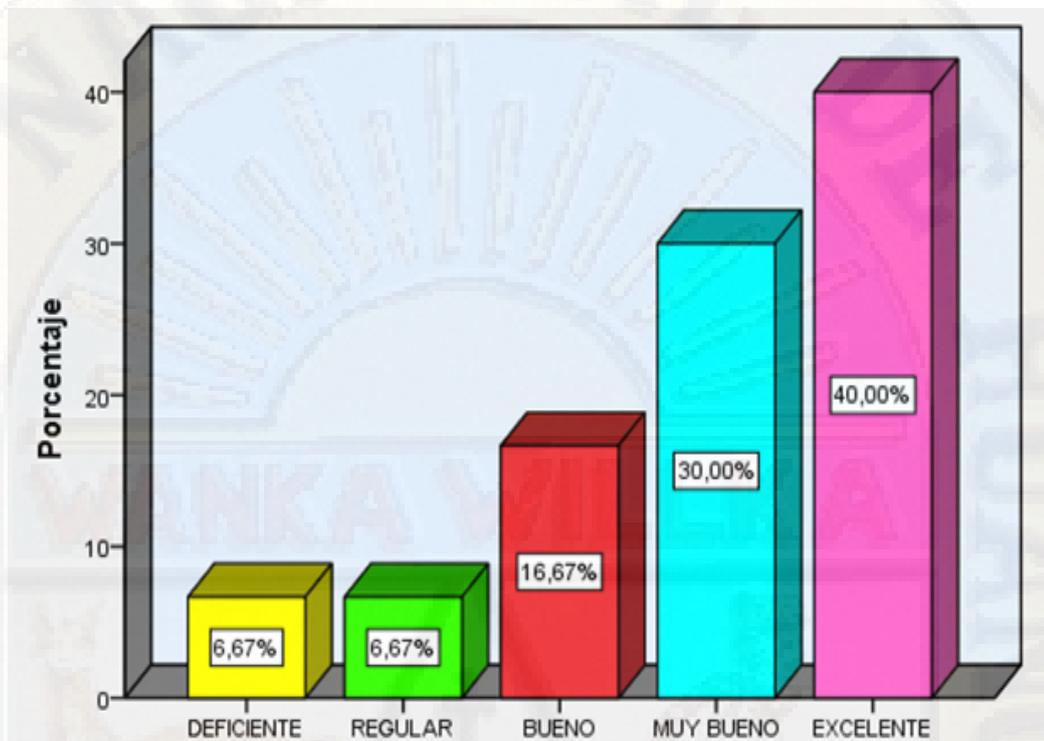
Interpretación: El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes genera un sentimiento de autosatisfacción excelente en un 43,33% de sus trabajadores.

Tabla 11 ¿El trabajo que realiza en el área de infraestructura, contribuye en desarrollo de su vida cotidiana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM 3	DEFICIENTE	2	6,7	6,7
	REGULAR	2	6,7	13,3
	BUENO	5	16,7	30,0
	MUY BUENO	9	30,0	60,0
	EXCELENTE	22	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 4 ¿El trabajo que realiza en el área de infraestructura, contribuye en desarrollo de su vida cotidiana?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

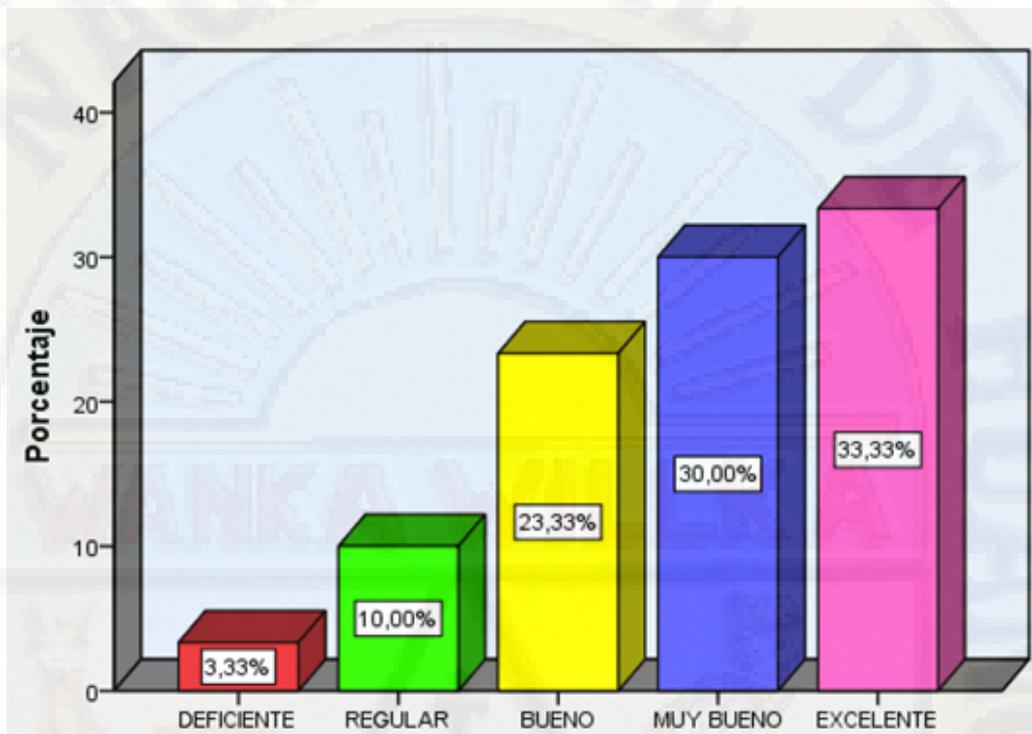
Interpretación: El trabajo que realizan en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes contribuye en un 40,00% en el desarrollo de su vida cotidiana de los trabajadores.

Tabla 12 ¿Me siento satisfecho al trabajar en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM 4	DEFICIENTE	1	3,3	3,3
	REGULAR	3	10,0	13,3
	BUENO	7	23,3	36,7
	MUY BUENO	9	30,0	66,7
	EXCELENTE	20	33,3	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 5 ¿Me siento satisfecho al trabajar en el área de infraestructura de la
Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

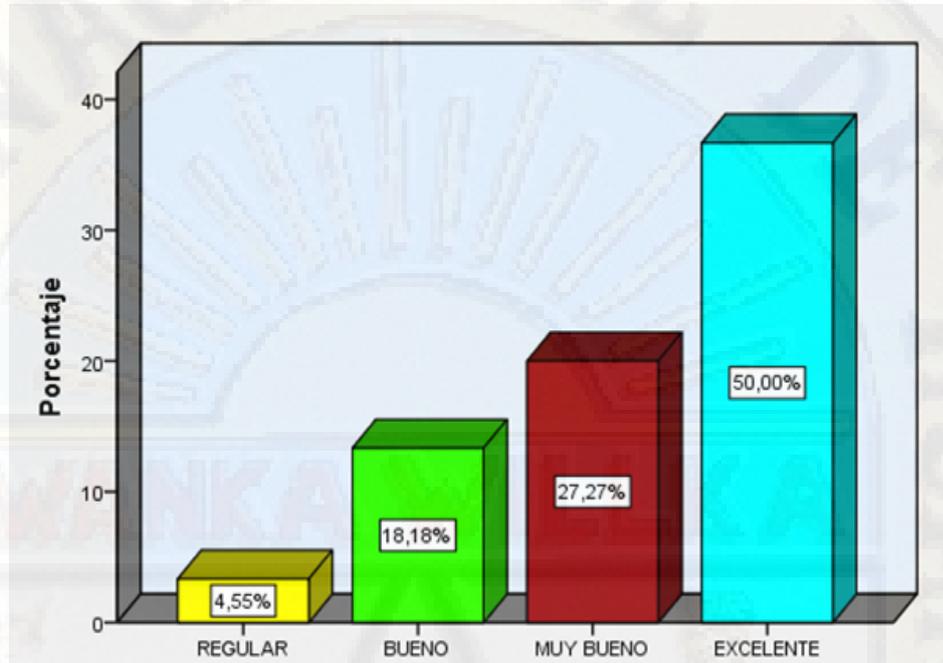
Interpretación: Los trabajadores se sienten satisfechos un 33,33% en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes.

Tabla 13 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes,
proporciona los recursos necesarios para realizar mi trabajo adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM 5	REGULAR	6	4,55	20,0
	BUENO	8	18,18	46,7
	MUY BUENO	21	27,27	83,3
	EXCELENTE	5	50,00	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 6 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes, proporciona los recursos necesarios para realizar mi trabajo adecuado?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

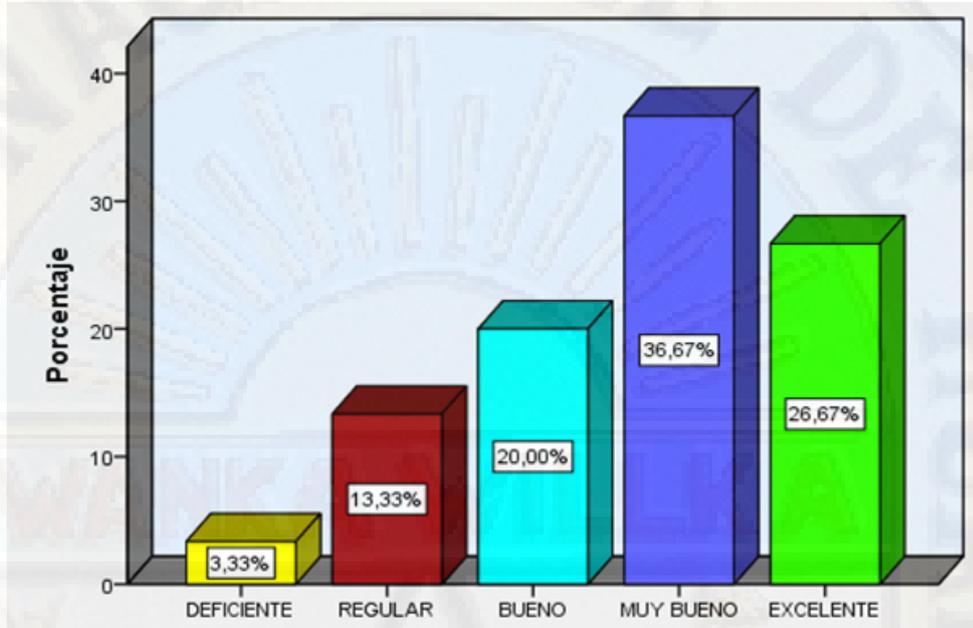
Interpretación: El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes proporciona los recursos necesarios a sus trabajadores para realizar su trabajo excelente en un 50.00%.

Tabla 14 ¿Estoy satisfecho con los ascensos y promociones en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	1	3,3	3,3	3,3
REGULAR	4	13,3	13,3	16,7
BUENO	6	20,0	20,0	36,7
MUY BUENO	21	36,7	36,7	73,3
EXCELENTE	8	26,7	26,7	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 7 ¿Estoy satisfecho con los ascensos y promociones en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

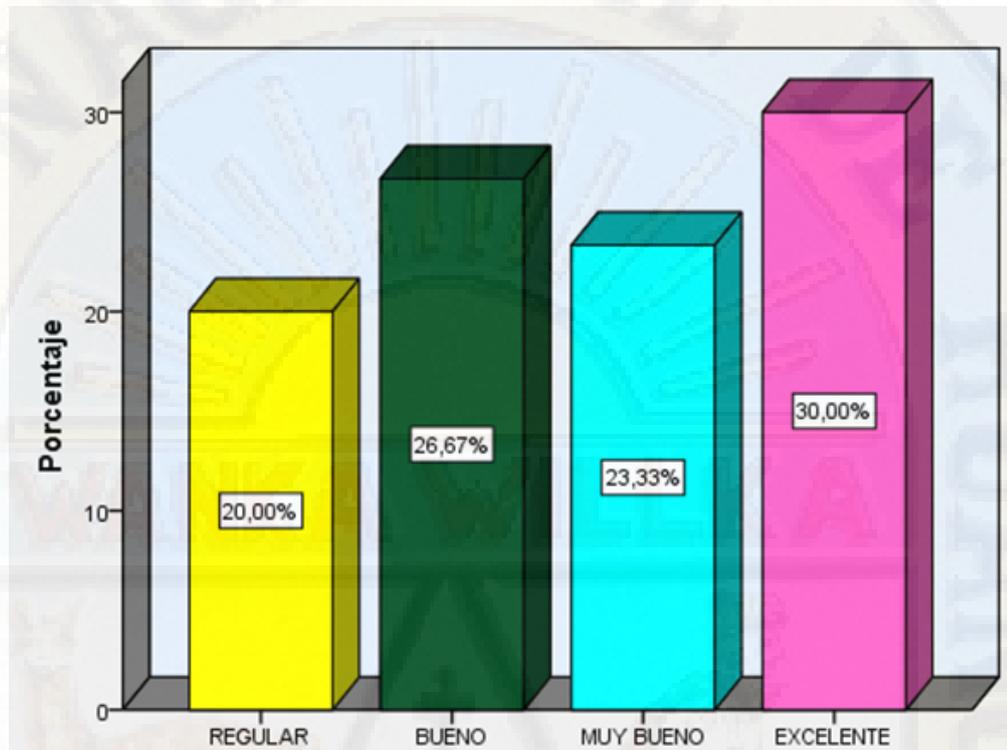
Interpretación: Los trabajadores se sienten satisfechos con los ascensos y promociones en un 36,67% trabajando en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes

Tabla 15 ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM 7	REGULAR	6	20,0	20,0
	BUENO	8	26,7	46,7
	MUY BUENO	7	23,3	70,0
	EXCELENTE	19	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 8 ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

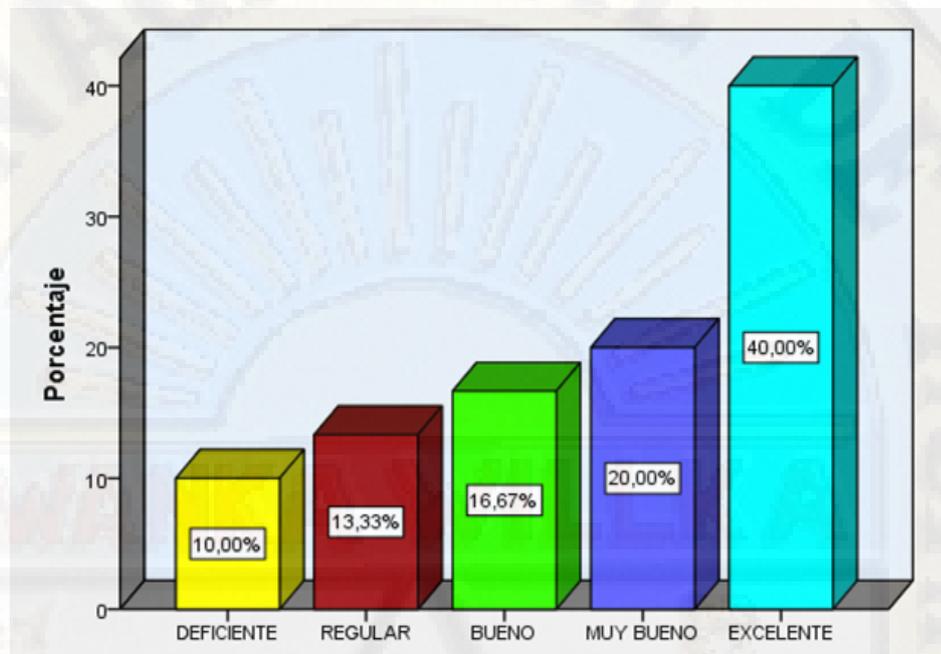
Interpretación: Los trabajadores se sienten satisfechos con los beneficios ofrecidos un 30.00% por el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes

Tabla 16 ¿El área de infraestructura la municipalidad de Angaraes prepara a sus trabajadores para que en adelante puedan asumir nuevos retos y responsabilidades?

ITEM	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	3	10,0	10,0	10,0
REGULAR	4	13,3	13,3	23,3
BUENO	5	16,7	16,7	40,0
MUY BUENO	6	20,0	20,0	60,0
EXCELENTE	22	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 9 ¿El área de infraestructura la municipalidad de Angaraes prepara a sus trabajadores para que en adelante puedan asumir nuevos retos y responsabilidades?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

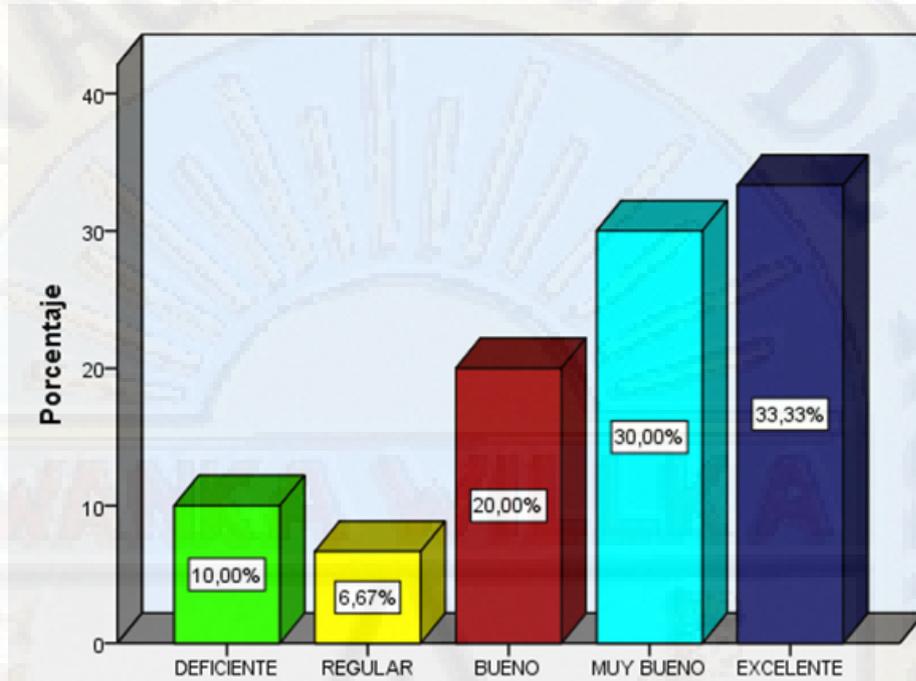
Interpretación: El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes preparar siempre a sus trabajadores para que en adelante puedan asumir nuevos retos y responsabilidades en un 40.00%.

Tabla 17 ¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?

ITEM	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	3	10,0	10,0	10,0
REGULAR	2	6,7	6,7	16,7
BUENO	6	20,0	20,0	36,7
MUY BUENO	9	30,0	30,0	66,7
EXCELENTE	20	33,3	33,3	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 10 ¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

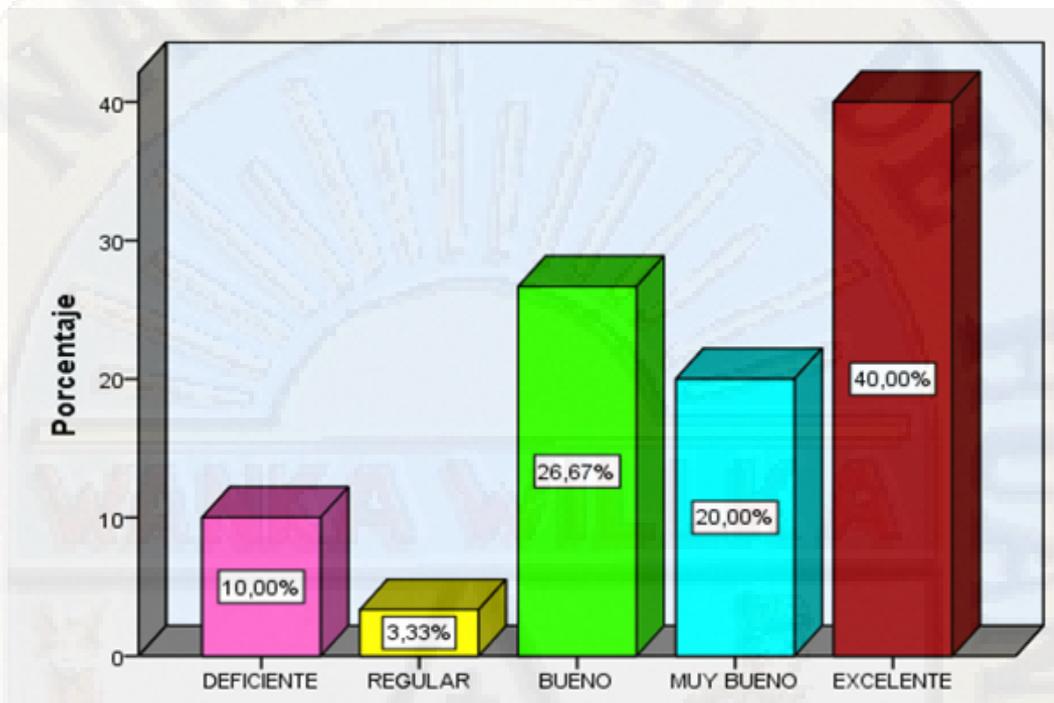
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes consideran que su remuneración es adecuada en un 33,33%.

Tabla 18 ¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	3	10,0	10,0	10,0
REGULAR	1	3,3	3,3	13,3
BUENO	8	26,7	26,7	40,0
MUY BUENO	6	20,0	20,0	60,0
EXCELENTE	22	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 11 ¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

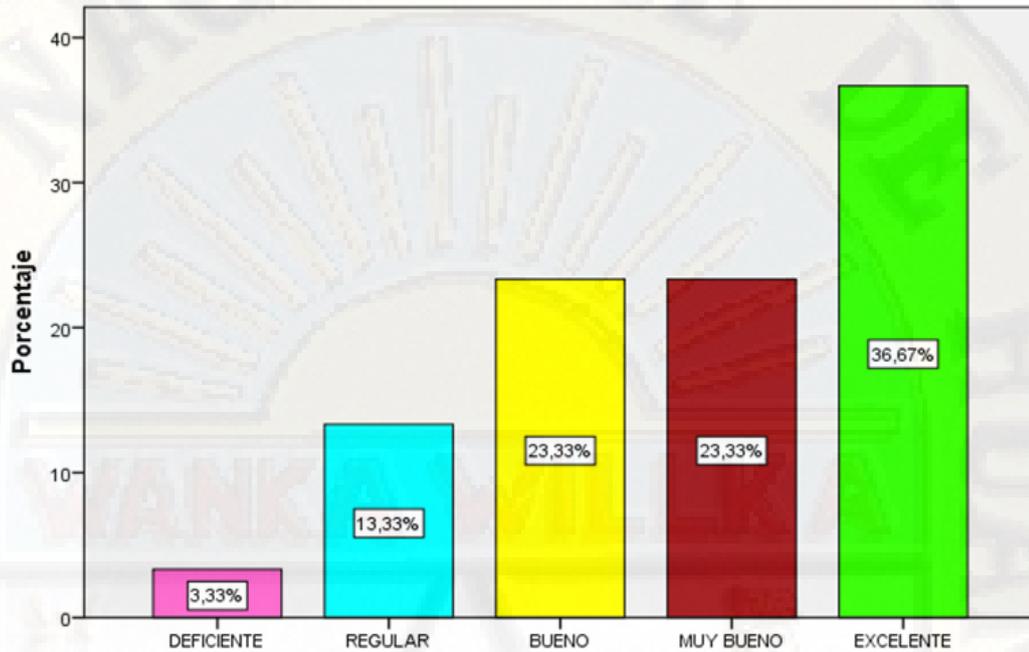
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes mencionan que su sueldo que reciben satisfacen sus necesidades cubriendo sus gastos en un 40.00%.

Tabla 19 ¿Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM				
11				
	DEFICIENTE	1	3,3	3,3
	REGULAR	4	13,3	16,7
	BUENO	7	23,3	40,0
	MUY BUENO	7	23,3	63,3
	EXCELENTE	21	36,7	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 12 ¿Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

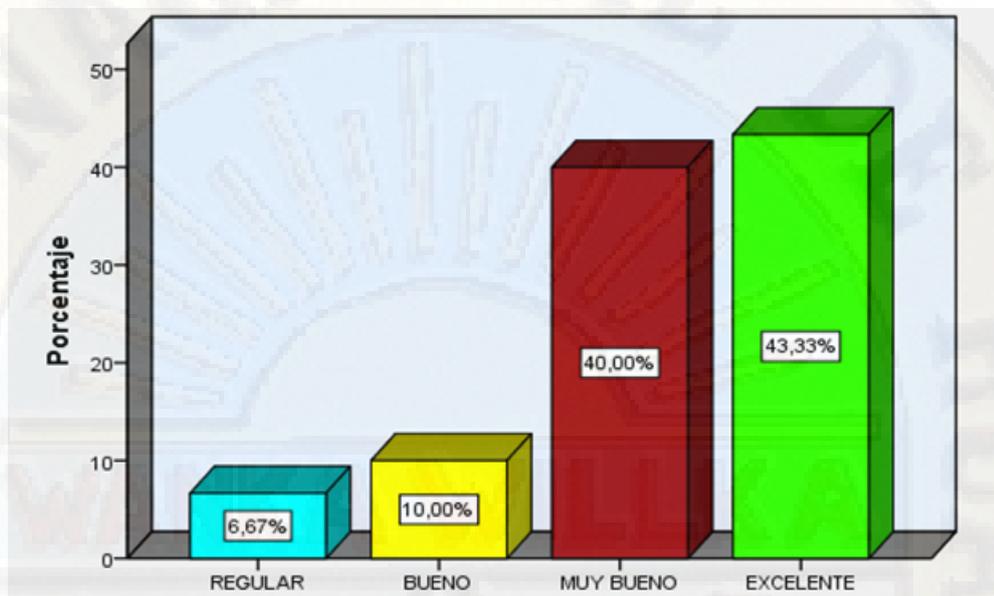
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes que su trabajo va acorde con las capacidades y habilidades en un 36,67%.

Tabla 20 ¿Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM 12				
	REGULAR	2	6,7	6,7
	BUENO	3	10,0	16,7
	MUY BUENO	12	40,0	56,7
	EXCELENTE	23	43,3	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 13 ¿Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

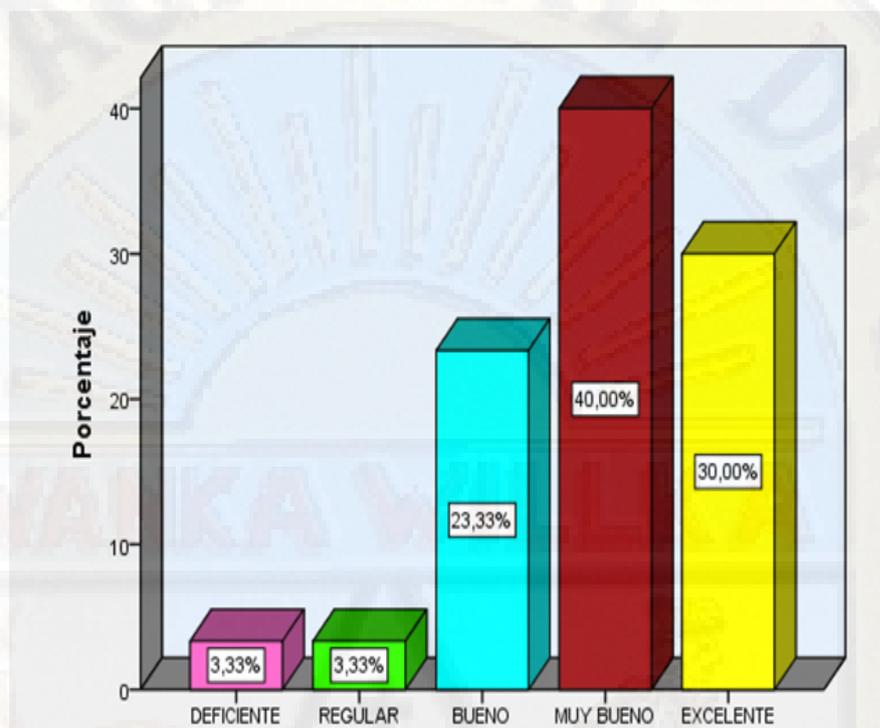
Interpretación: En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes aplican métodos de comunicación adecuado para mantener informado a los trabajadores en un 43,33%.

Tabla 21 ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo en el área de infraestructura?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	1	3,3	3,3	3,3
REGULAR	1	3,3	3,3	6,7
ITEM 13 BUENO	7	23,3	23,3	30,0
MUY BUENO	22	40,0	40,0	70,0
EXCELENTE	9	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 14 ¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo en el área de infraestructura?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

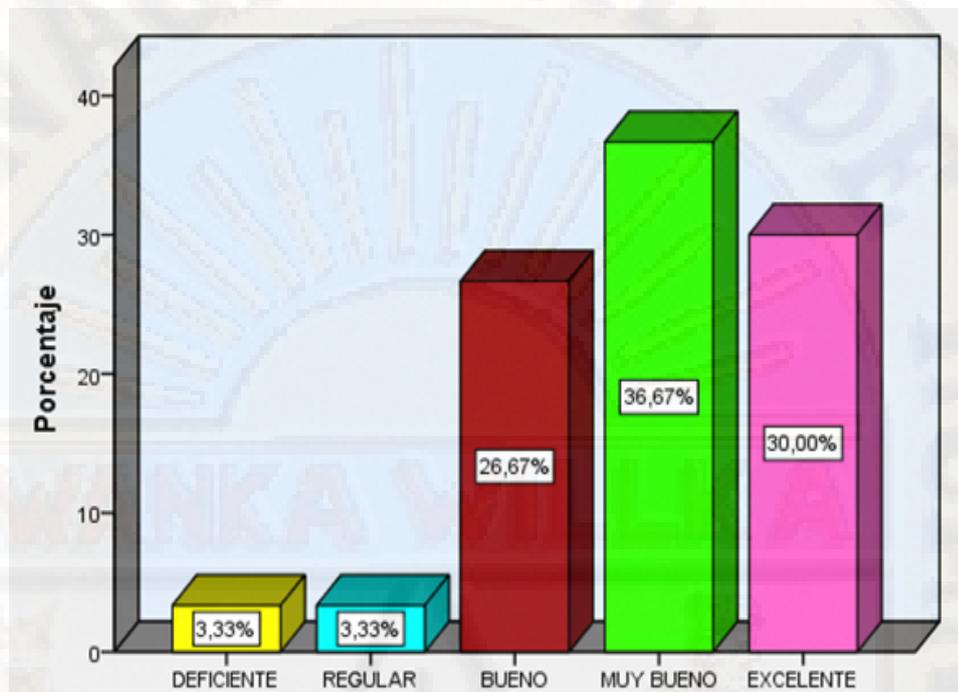
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes se sienten identificados con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo en un 40.00%.

Tabla 22 ¿Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	1	3,3	3,3	3,3
REGULAR	1	3,3	3,3	6,7
ITEM 14 BUENO	8	26,7	26,7	33,3
MUY BUENO	21	36,7	36,7	70,0
EXCELENTE	9	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 15 ¿Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

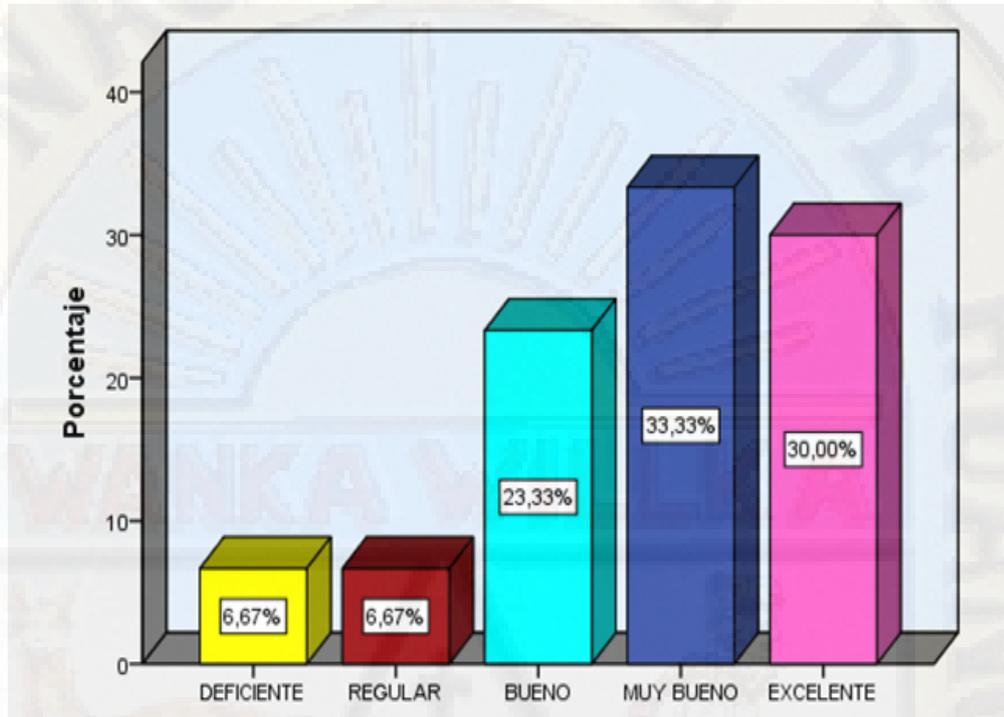
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes se sienten satisfechos con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo en un 36,67%.

Tabla 23 ¿Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	2	6,7	6,7	6,7
REGULAR	2	6,7	6,7	13,3
ITEM 15 BUENO	7	23,3	23,3	36,7
MUY BUENO	20	33,3	33,3	70,0
EXCELENTE	9	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 16 ¿Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

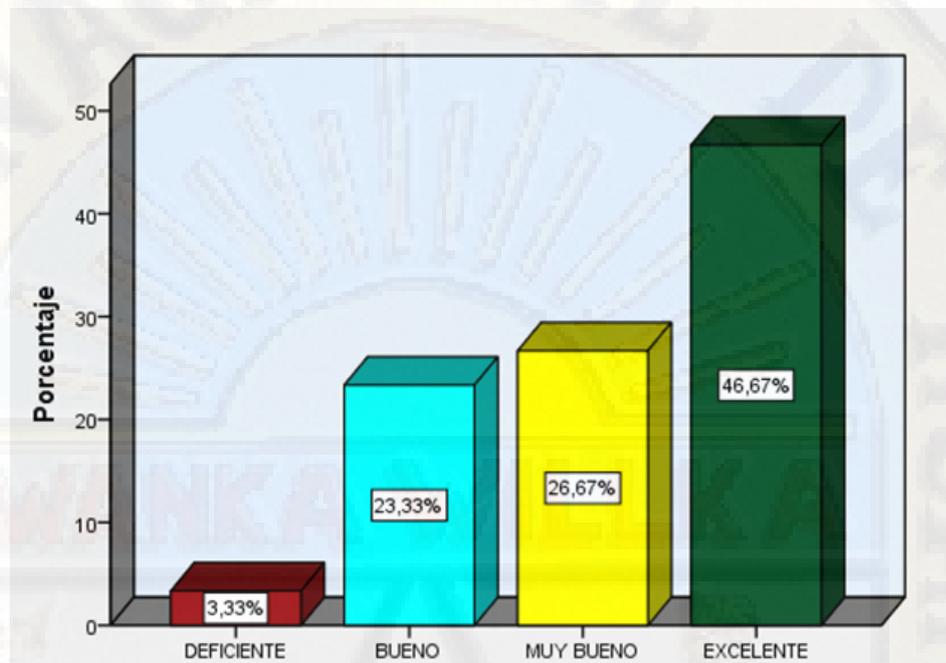
Interpretación: Las tareas que desempeñan los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes tienen significancia en su vida y en la de su familia en un 33,33%.

Tabla 24 Supone que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM 16 DEFICIENTE	1	3,3	3,3	3,3
BUENO	7	23,3	23,3	26,7
MUY BUENO	8	26,7	26,7	53,3
EXCELENTE	24	46,7	46,7	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 17 Supone que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

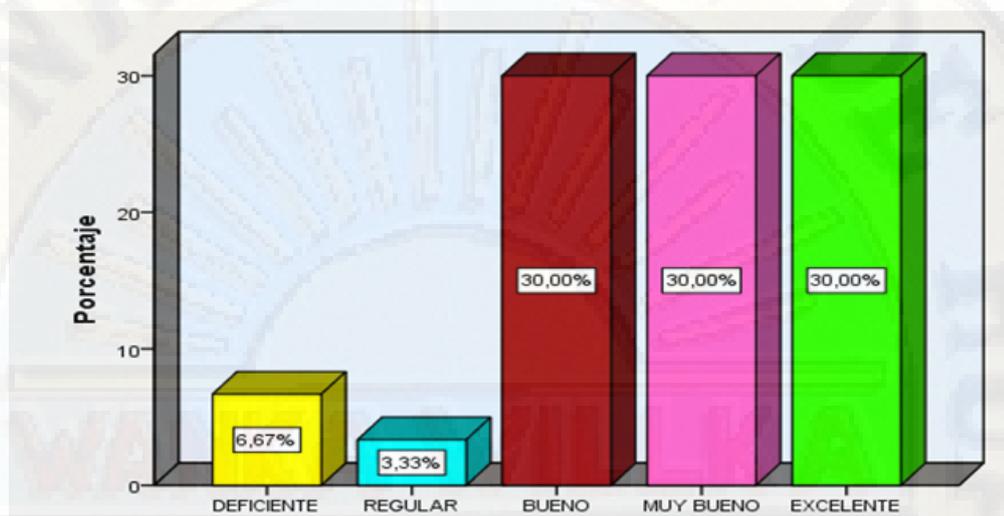
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes suponen que las supervisiones se dan con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeñan en una 46,67%.

Tabla 25 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITE M 17	DEFICIENTE	2	6,7	6,7
	REGULAR	1	3,3	10,0
	BUENO	9	30,0	40,0
	MUY BUENO	9	30,0	70,0
	EXCELENTE	19	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 18 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

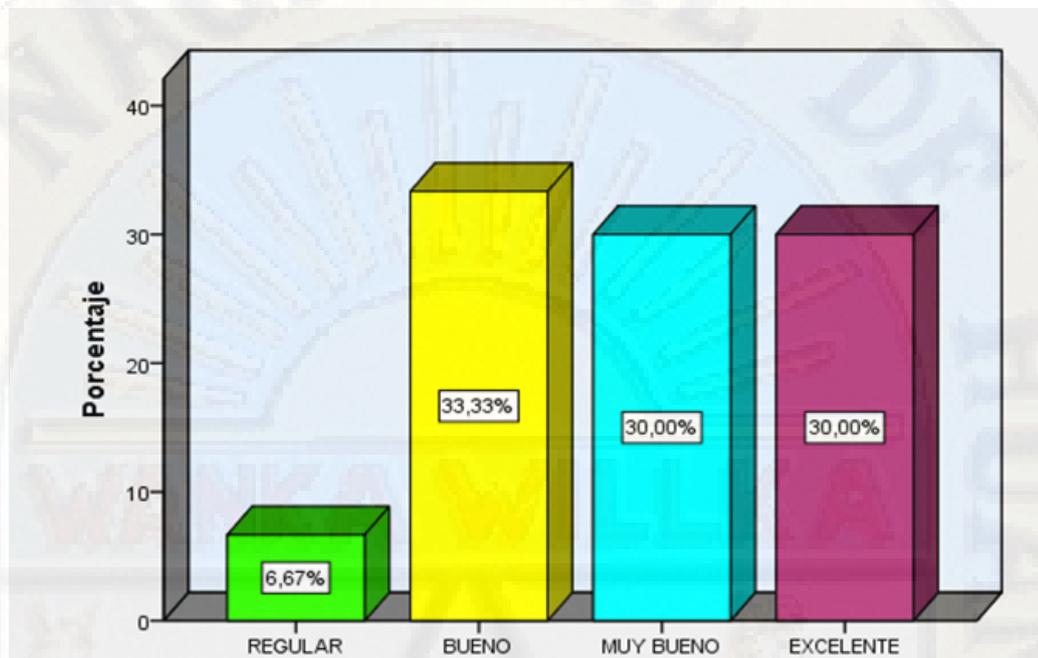
Interpretación: El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes siempre ofrece oportunidades un 30.00% al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a los trabajos que desempeñan.

Tabla 26 Considera que el área de infraestructura se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM 18 REGULAR	2	6,7	6,7	6,7
BUENO	10	33,3	33,3	40,0
MUY BUENO	9	30,0	30,0	70,0
EXCELENTE	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 19 Considera que el área de infraestructura se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

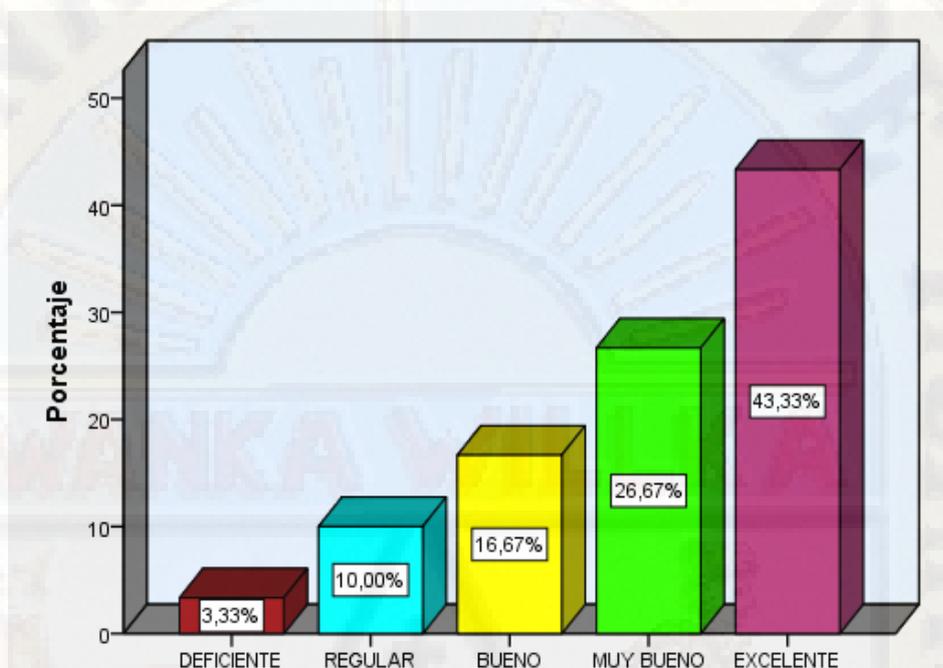
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes consideran siempre un 30.00% que se preocupan por su salud y calidad de vida de cada uno de ellos.

Tabla 27 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las fallencias encontradas?

ITEM	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DEFICIENTE	1	3,3	3,3	3,3
REGULAR	3	10,0	10,0	13,3
BUENO	5	16,7	16,7	30,0
MUY BUENO	8	26,7	26,7	56,7
EXCELENTE	23	43,3	43,3	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 20 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las fallencias encontradas?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

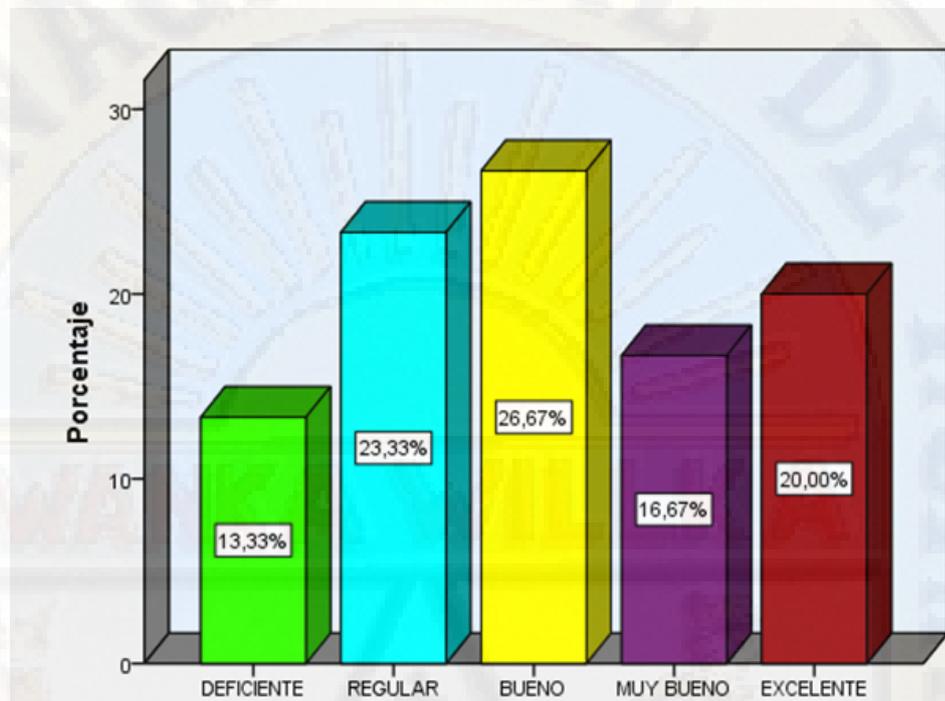
Interpretación: En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes aplican siempre un 43,33% la supervisión constante de las manera dan solución inmediata a todas las fallencias encontradas.

Tabla 28 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITE M 20	DEFICIENTE	4	13,3	13,3	13,3
	REGULAR	7	23,3	23,3	36,7
	BUENO	18	26,7	26,7	63,3
	MUY BUENO	5	16,7	16,7	80,0
	EXCELENTE	6	20,0	20,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 21 ¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Interpretación: En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrecen siempre capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal en un 26,67%.

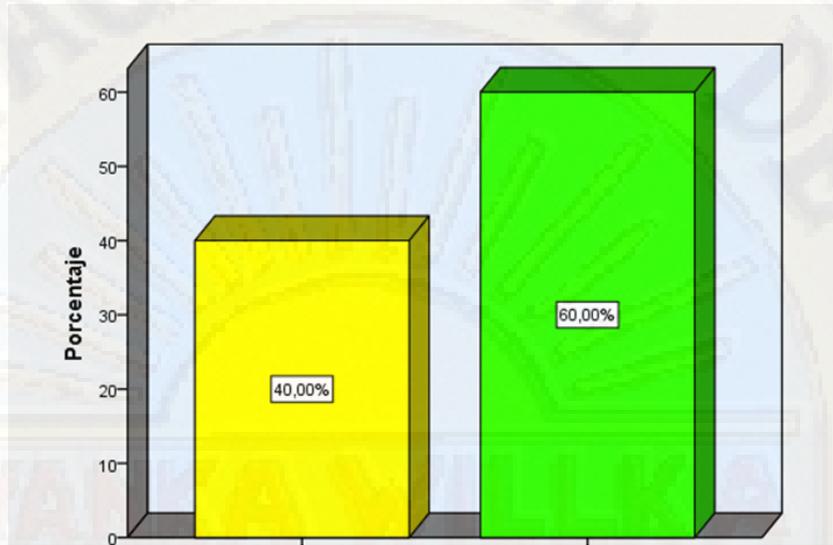
4.1.4. Datos y resultados de la variable: desempeño

Tabla 29 Se preocupa por el desempeño y cuidado de las maquinas, y equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos?

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	MUY BUENO	12	40,0	40,0	40,0
	EXCELENTE	28	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 22 Se preocupa por el desempeño y cuidado de las maquinas, y equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

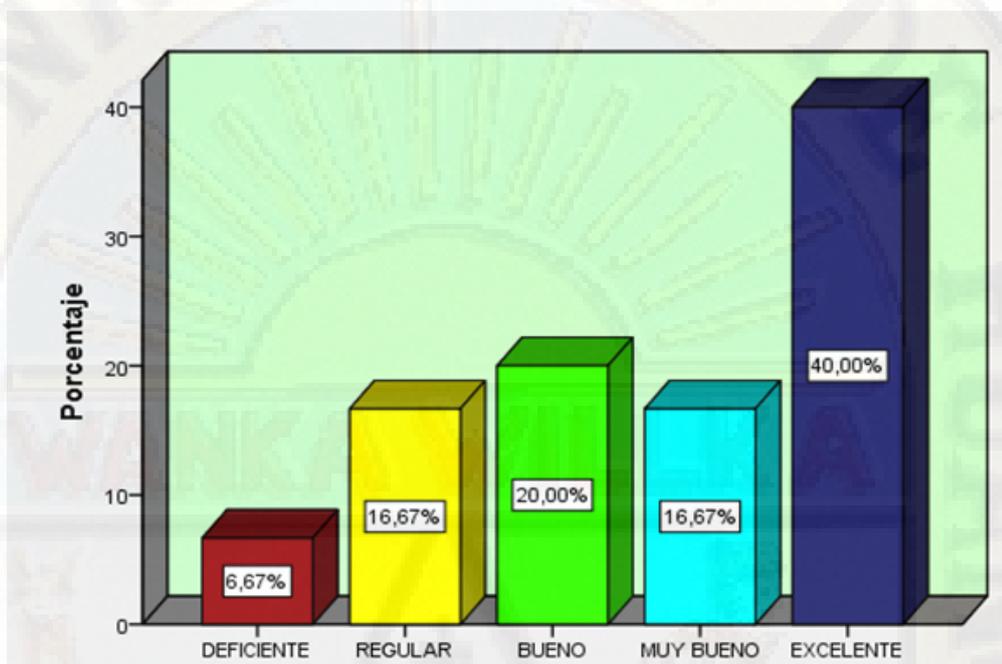
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura se preocupan siempre un 60.00% en el cuidado de las maquinas, equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos.

Tabla 30 ¿Cómo trabajador del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes expreso confianza y comprensión en las actividades que realizan?

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	DEFICIENTE	2	6,7	6,7	6,7
	REGULAR	5	16,7	16,7	23,3
	BUENO	6	20,0	20,0	43,3
	MUY BUENO	5	16,7	16,7	60,0
	EXCELENTE	22	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 23 ¿Cómo trabajador del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes expreso confianza y comprensión en las actividades que realizan?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

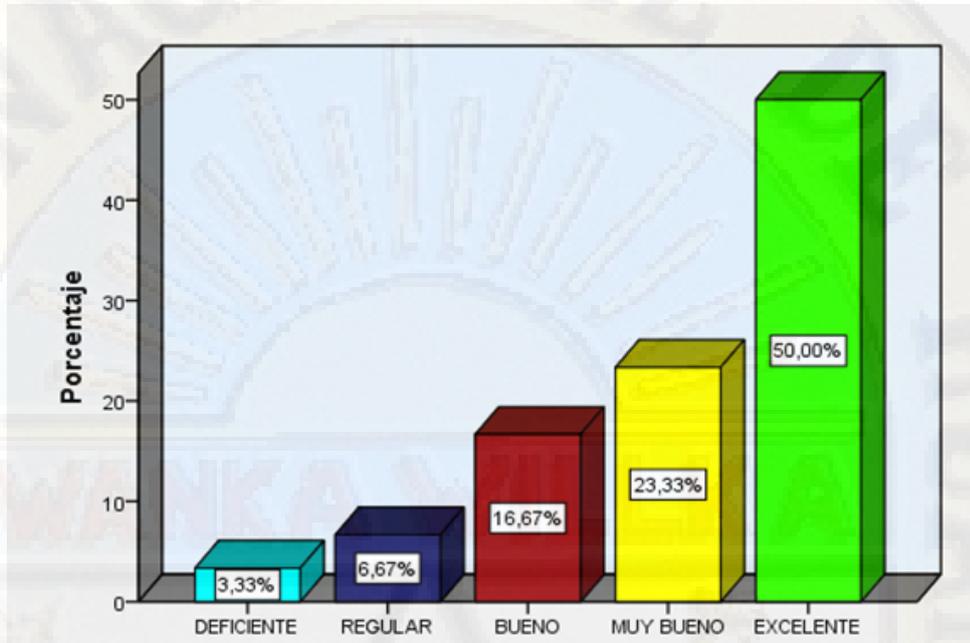
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes expresan siempre un 40.00% confianza y comprensión en las actividades que realizan.

Tabla 31 ¿El personal del área de infraestructura demuestra tener un desempeño adecuado en el manejo de los equipos de su entorno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITE M 3	DEFICIENTE	1	3,3	3,3	3,3
	REGULAR	2	6,7	6,7	10,0
	BUENO	5	16,7	16,7	26,7
	MUY BUENO	7	23,3	23,3	50,0
	EXCELENTE	25	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 24 ¿El personal del área de infraestructura demuestra tener un desempeño adecuado en el manejo de los equipos de su entorno?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

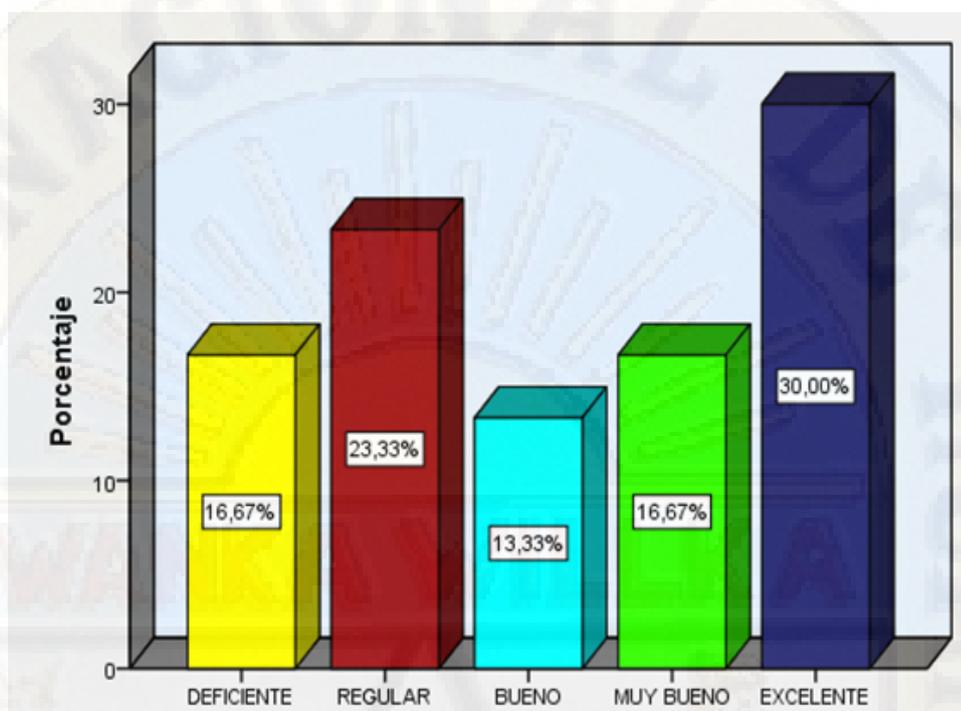
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes demuestran tener un desempeño excelente en el manejo de los equipos en su entorno en un 50.00%.

Tabla 32 Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
4	DEFICIENTE	5	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	7	23,3	23,3	40,0
	BUENO	4	13,3	13,3	53,3
	MUY BUENO	5	16,7	16,7	70,0
	EXCELENTE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 25 Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

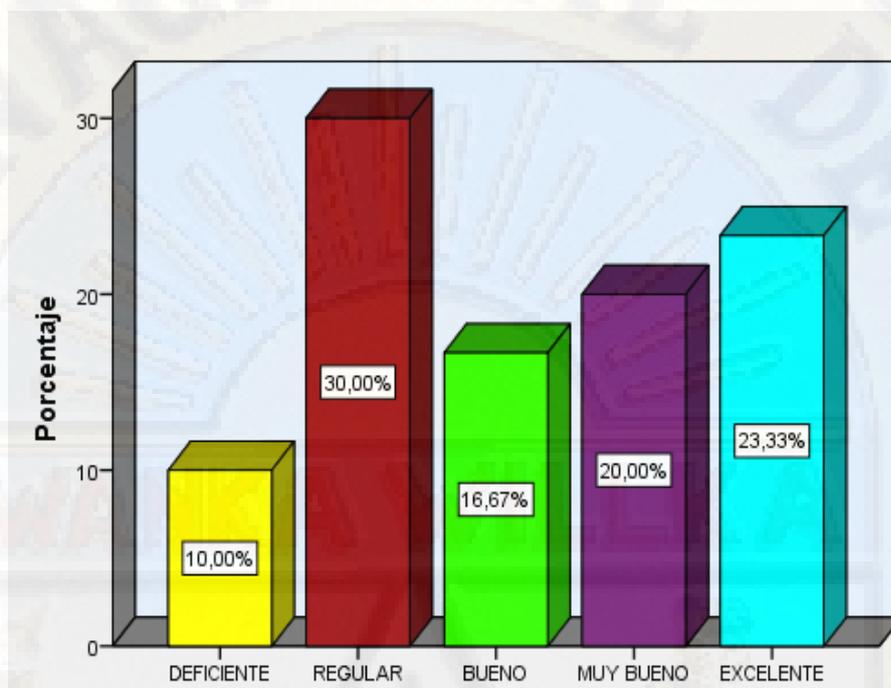
Interpretación: Mi jefe del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes apoya siempre las decisiones que tomo en un 30.00%.

Tabla 33 ¿Es estratégico planificar las actividades que desarrollara en su puesto de trabajo?

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITE M 5	DEFICIENTE	3	10,0	10,0	10,0
	REGULAR	19	30,0	30,0	40,0
	BUENO	5	16,7	16,7	56,7
	MUY BUENO	6	20,0	20,0	76,7
	EXCELENTE	7	23,3	23,3	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 26 ¿Es estratégico planificar las actividades que desarrollara en su puesto de trabajo?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

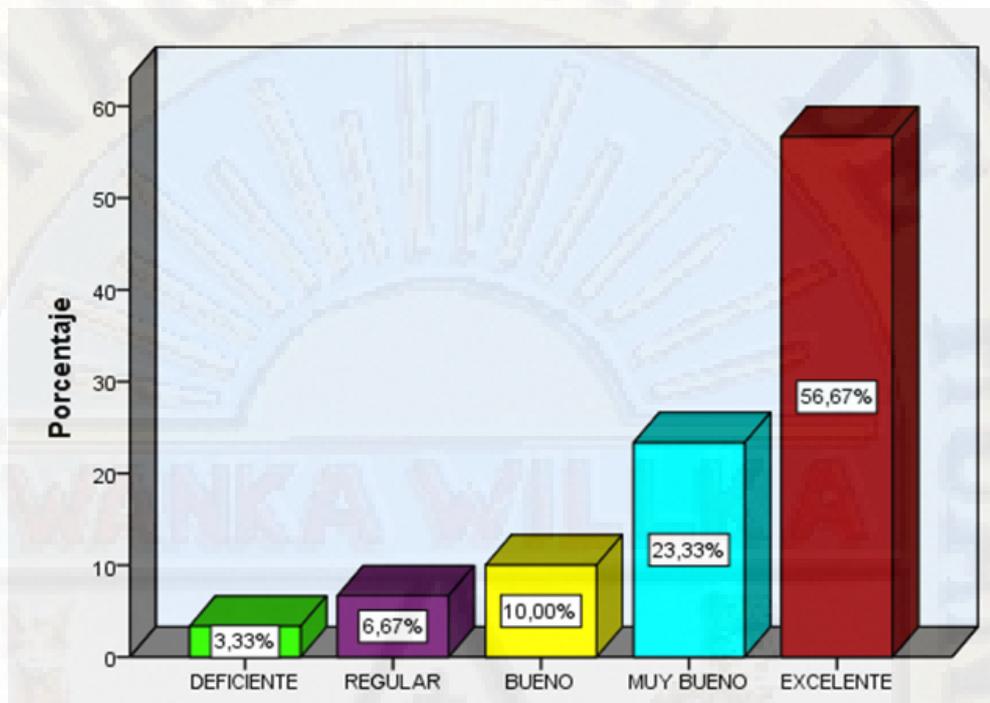
Interpretación: En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes es estratégico planificar las actividades que se desarrolla en un 23.00%.

Tabla 34 ¿El grupo de trabajo valora mi desempeño en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6	DEFICIENTE	1	3,3	3,3	3,3
	REGULAR	2	6,7	6,7	10,0
	BUENO	3	10,0	10,0	20,0
	MUY BUENO	7	23,3	23,3	43,3
	EXCELENTE	27	56,7	56,7	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 27 ¿El grupo de trabajo valora mi desempeño en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

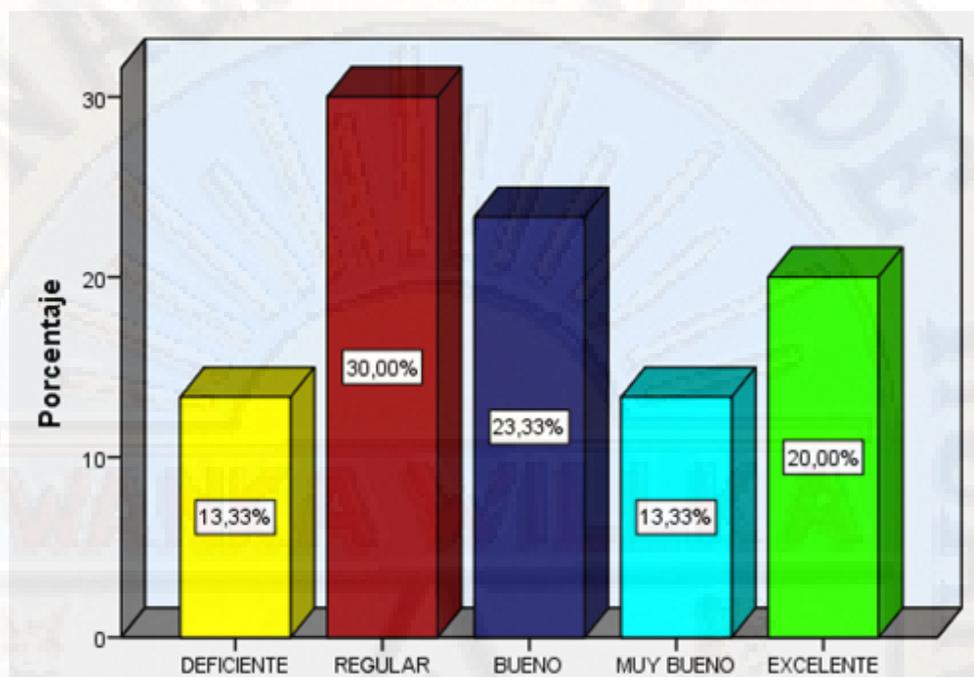
Interpretación: En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes siempre valoran los desempeños de sus trabajadores en un 56,67%.

Tabla 35 ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del área de área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

ITEM	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7 DEFICIENTE	4	13,3	13,3	13,3
REGULAR	19	30,0	30,0	43,3
BUENO	7	23,3	23,3	66,7
MUY BUENO	4	13,3	13,3	80,0
EXCELENTE	6	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 28 ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del área de área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

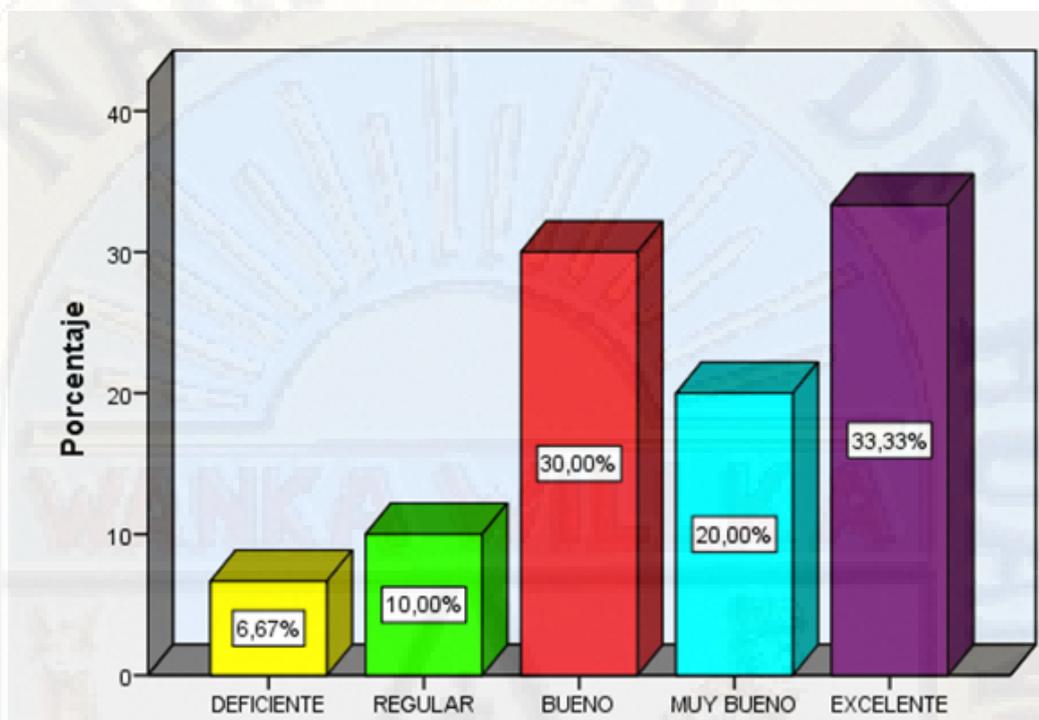
Interpretación: En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes a los trabajadores le agrada participar en la planificación de las actividades en un 20%.

Tabla 36 ¿Propone ideas para mejorar el desempeño en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITE M 8	DEFICIENTE	2	6,7	6,7	6,7
	REGULAR	3	10,0	10,0	16,7
	BUENO	9	30,0	30,0	46,7
	MUY BUENO	6	20,0	20,0	66,7
	EXCELENTE	20	33,3	33,3	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 29 ¿Propone ideas para mejorar el desempeño en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

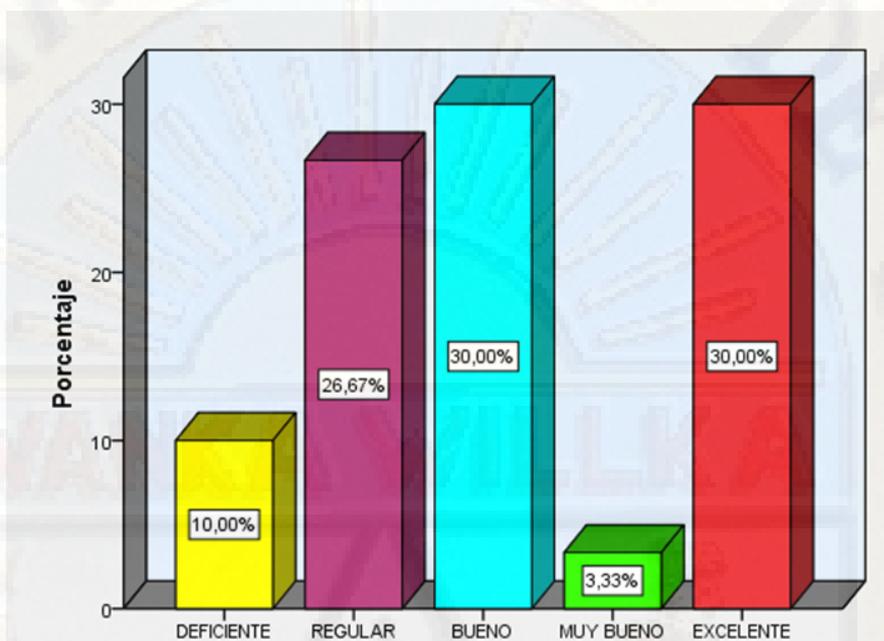
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes proponen ideas para mejorar el desempeño en una 33,33%.

Tabla 37 ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9	DEFICIENTE	3	10,0	10,0	10,0
	REGULAR	8	26,7	26,7	36,7
	BUENO	19	30,0	30,0	66,7
	MUY BUENO	1	3,3	3,3	70,0
	EXCELENTE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 30 ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

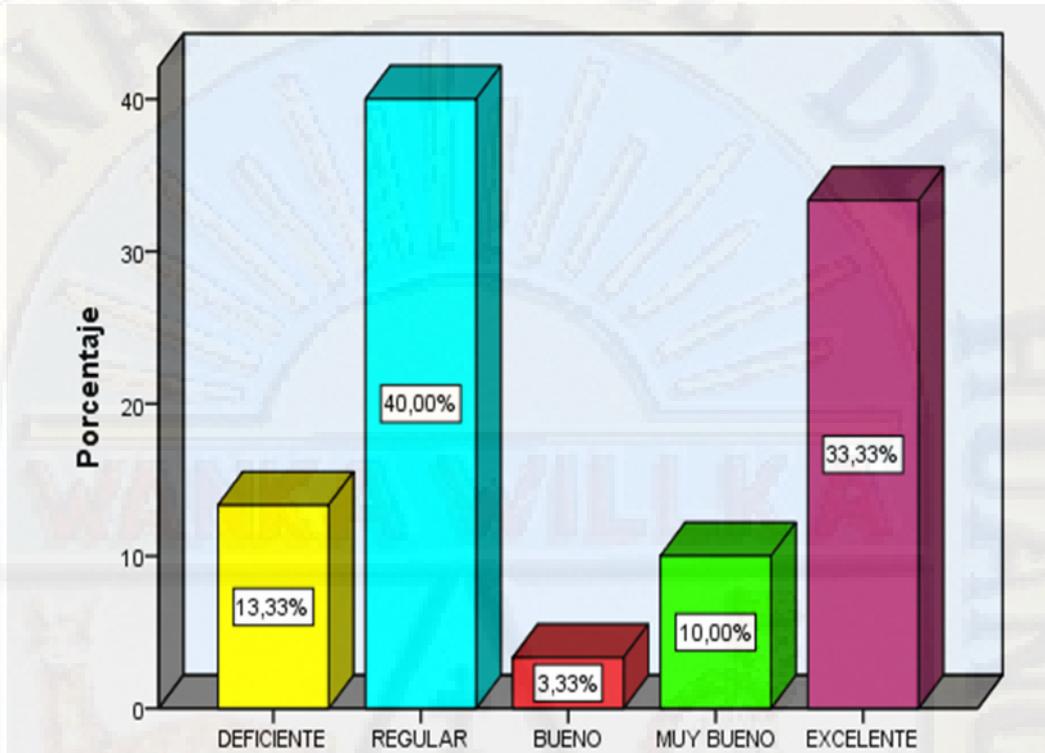
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes consideran que tienen conocimientos necesarios y suficientes para realizar su tarea propia en un 30.00%.

Tabla 38 ¿En las reuniones de trabajo del área de infraestructura participa con entusiasmo y atención?

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	DEFICIENTE	4	13,3	13,3	13,3
	REGULAR	12	40,0	40,0	53,3
	BUENO	1	3,3	3,3	56,7
	MUY BUENO	3	10,0	10,0	66,7
	EXCELENTE	20	33,3	33,3	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Alicación de encuestas (2019)

Figura 31 ¿En las reuniones de trabajo del área de infraestructura participa con entusiasmo y atención?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

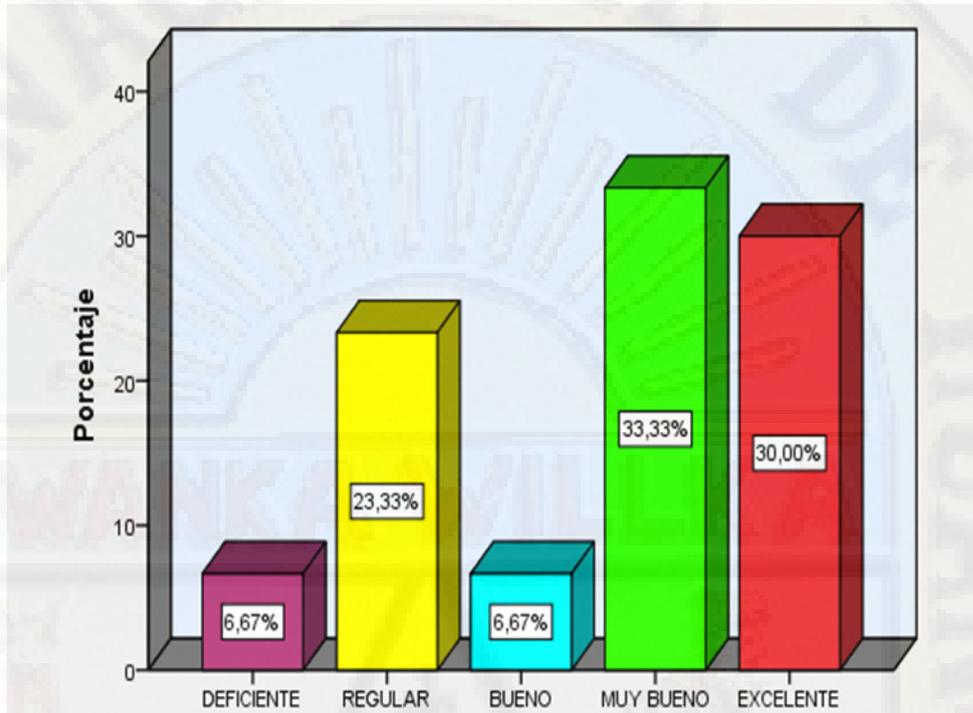
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes siempre participan en las reuniones de trabajo con entusiasmo y atención en un 33.33%.

Tabla 39 ¿Puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
11	DEFICIENTE	2	6,7	6,7	6,7
	REGULAR	7	23,3	23,3	30,0
	BUENO	2	6,7	6,7	36,7
	MUY BUENO	20	33,3	33,3	70,0
	EXCELENTE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 32 ¿Puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

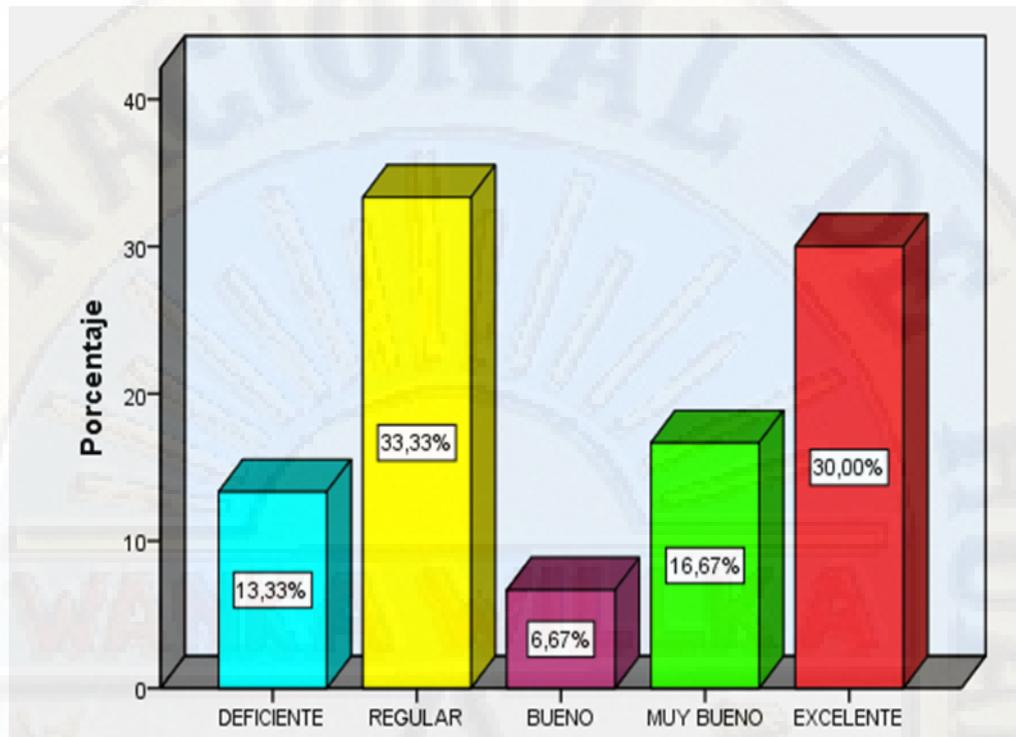
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes emprenden de manera excelente sus actividades sin esperar que se lo indiquen en un 30.00%.

Tabla 40 ¿Persiste hasta que alcanza la meta trazada?

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
12	DEFICIENTE	4	13,3	13,3	13,3
	REGULAR	20	33,3	33,3	46,7
	BUENO	2	6,7	6,7	53,3
	MUY BUENO	5	16,7	16,7	70,0
	EXCELENTE	9	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 33 ¿Persiste hasta que alcanza la meta trazada?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

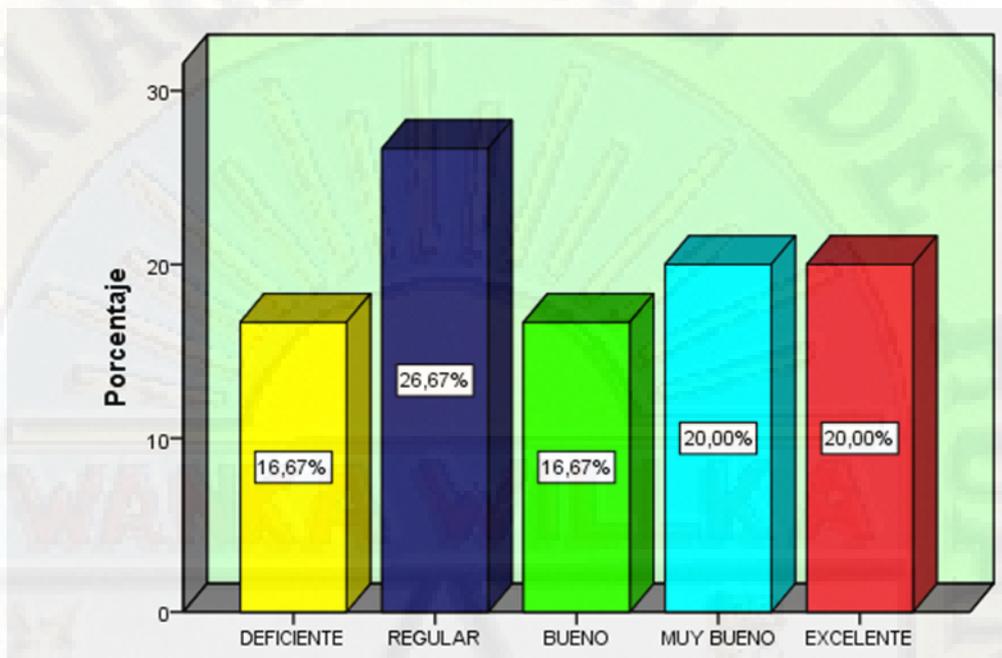
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes persisten hasta alcanzar la meta trazada en un 30.00%.

Tabla 41 ¿Realiza sus actividades con dedicación en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
13	DEFICIENTE	5	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	18	26,7	26,7	43,3
	BUENO	5	16,7	16,7	60,0
	MUY BUENO	6	20,0	20,0	80,0
	EXCELENTE	6	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 34 ¿Realiza sus actividades con dedicación en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

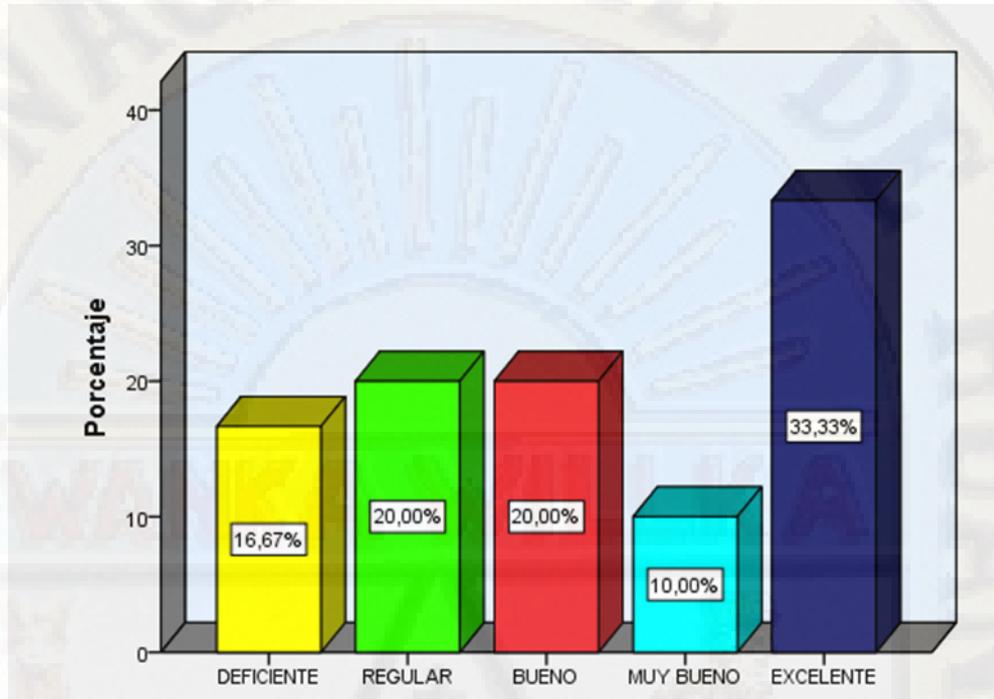
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura realizan sus actividades con dedicación y con excelencia en un 20.00%.

Tabla 42 ¿Demuestra ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por el área de infraestructura?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITE M 14	DEFICIENTE	5	16,7	16,7	16,7
	REGULAR	6	20,0	20,0	36,7
	BUENO	6	20,0	20,0	56,7
	MUY BUENO	3	10,0	10,0	66,7
	EXCELENTE	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 35 ¿Demuestra ser participativa y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por el área de infraestructura?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

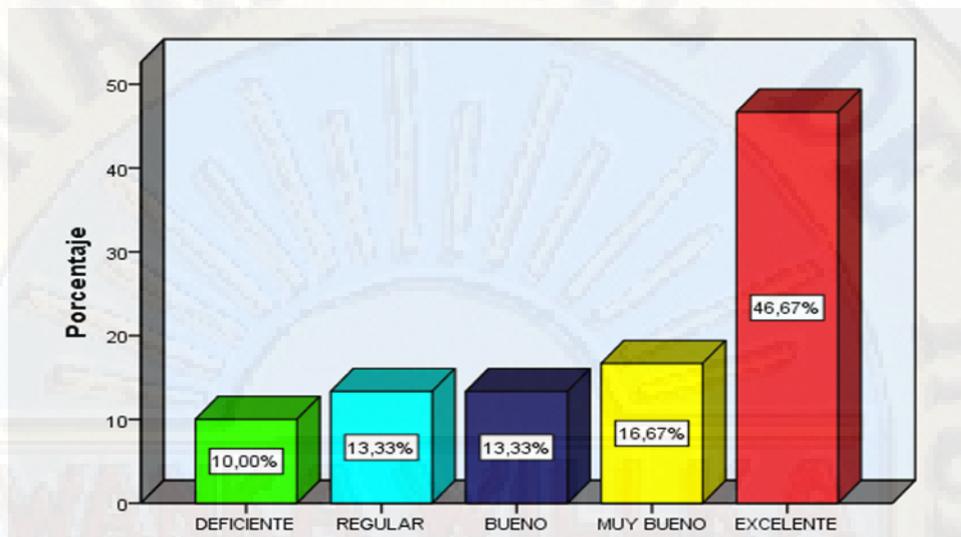
Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura siempre demuestran ser participativos y colaboradores con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido en un 33,33%.

Tabla 43 ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?

ITEM		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
15	DEFICIENTE	3	10,0	10,0	10,0
	REGULAR	4	13,3	13,3	23,3
	BUENO	4	13,3	13,3	36,7
	MUY BUENO	5	16,7	16,7	53,3
	EXCELENTE	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Figura 36 ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?



Fuente: Aplicación de encuestas (2019)

Interpretación: Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes se consideran responsables de sus tareas asignadas en un 46,67%.

4.2. Discusión de resultados.

La importancia de los trabajadores es que se sientan satisfechos en el interés y preocupación por la institución, ya que considerara diferentes factores a fin que los trabajadores ayuden a cumplir con las metas y objetivos establecidos.

Según (Heidy, 2008), la satisfacción laboral es la actividad a través del cual el trabajador tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío de ese modo se sentirá .el interés de conseguir buenos resultados, que es la satisfacción propia.

Para ello se planteó la hipótesis general:

La satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, periodo 2018.

Llegando a los siguientes resultados:

- El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes permite a sus trabajadores que agüen el uso de su competencia y habilidades de sus trabajadores en un 51,17% de excelente nivel.
- El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes genera un sentimiento de autosatisfacción excelente en un 43,33% de sus trabajadores.
- El trabajo que realizan en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes contribuye en un 40,00% en el desarrollo de su vida cotidiana de los trabajadores.
- Los trabajadores se sienten satisfechos un 33,33% en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes.
- El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes proporciona los recursos necesarios a sus trabajadores para realizar su trabajo excelente en un 50.00%.
- Los trabajadores se sienten satisfechos con los ascensos y promociones en un 36,67% trabajando en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes.
- Los trabajadores se sienten satisfechos con los beneficios ofrecidos un 30.00% por el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes
- El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes preparar siempre a sus trabajadores para que en adelante puedan asumir nuevos retos y responsabilidades en un 40.00%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes consideran que su remuneración es adecuada en un 33,33%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes mencionan que su sueldo que reciben satisfacen sus necesidades cubriendo sus gastos en un 40.00%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes que su trabajo va acorde con las capacidades y habilidades en un 36,67%.

- En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes aplican métodos de comunicación adecuado para mantener informado a los trabajadores en un 43,33%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes se sienten identificados con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo en un 40.00%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes se sienten satisfechos con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo en un 36,67%.
- Las tareas que desempeñan los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes tienen significancia en su vida y en la de su familia en un 33,33%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes suponen que las supervisiones se dan con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeñan en una 46,67%.
- El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes siempre ofrece oportunidades un 30.00% al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a los trabajos que desempeñan.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes consideran siempre un 30.00% que se preocupan por su salud y calidad de vida de cada uno de ellos.
- En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes aplican siempre un 43,33% las supervisiones constantes de las maneras dan solución inmediata a todas las falencias encontradas.
- En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrecen siempre capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal en un 26,67%.
- Los trabajadores del área de infraestructura se preocupan siempre un 60.00% en el cuidado de las maquinas, equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos.

- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes expresan siempre un 40.00% confianza y comprensión en las actividades que realizan.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes demuestran tener un desempeño excelente en el manejo de los equipos en su entorno en un 50.00%.
- Mi jefe del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes apoya siempre las decisiones que tomo en un 30.00%.
- En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes es estratégico planificar las actividades que se desarrolla en un 23.00%.
- En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes siempre valoran los desempeños de sus trabajadores en un 56,67%.
- En el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes a los trabajadores le agradan participar en la planificación de las actividades en un 20%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes proponen ideas para mejorar el desempeño en una 33,33%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes consideran que tienen conocimientos necesarios y suficientes para realizar su tarea propia en un 30.00%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes siempre participan en las reuniones de trabajo con entusiasmo y atención en un 33.33%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes emprenden de manera excelente sus actividades sin esperar que se lo indiquen en un 30.00%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes persisten hasta alcanzar la meta trazada en un 30.00%.
- Los trabajadores del área de infraestructura realizan sus actividades con dedicación y con excelencia en un 20.00%.

- Los trabajadores del área de infraestructura siempre demuestran ser participativos y colaboradores con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido en un 33.33%.
- Los trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes se consideran responsables de sus tareas asignadas en un 46,67%.

4.3. Proceso de prueba de hipótesis.

4.3.1. PLANTEO DE HIPÓTESIS

Ho: La satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, periodo 2018.

Ha: La satisfacción laboral no relaciona de manera significativa con el desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, periodo 2018.

4.3.2. REGLA TEÓRICA PARA TOMA DE DECISION

Si el Valor $p \geq 0.05$ se Acepta la Hipótesis Nula (Ho). Si el Valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (Ha).

➤ **Prueba de normalidad**

Como se trata de una muestra menor de 50 datos, se utilizó la prueba de shapiro Shapiro-Wilk, el cual arrojó los siguientes resultados en el programa SPSS, versión 19.

Tabla 44 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION LABORAL	,358	32	,000	,734	32	,700
DESEMPEÑO	,377	32	,000	,700	32	,300

a. Corrección de significación de Lilliefors

- Significancia de la variable satisfacción laboral = $0,7 > 0,05$ entonces los datos se comportan normalmente.
- Significancia de la variable desempeño = $0,3 > 0,05$ entonces los datos se comportan normalmente.

Tabla 45 Descriptivos

			Estadístico	Error estándar	
Satisfacción Laboral	Media		2,25	,100	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,05		
		Límite superior	2,45		
	Media recortada al 5%		2,28		
	Mediana		2,00		
	Varianza		,323		
	Desviación estándar		,568		
	Mínimo		1		
	Máximo		3		
	Rango		2		
	Rango intercuartil		1		
	Asimetría		,000	,414	
	Curtosis		-,257	,809	
	Desempeño	Media		2,31	,095
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,12	
Límite superior			2,51		
Media recortada al 5%			2,33		
Mediana			2,00		
Varianza			,286		
Desviación estándar			,535		
Mínimo			1		
Máximo			3		
Rango			2		
Rango intercuartil			1		
Asimetría			,158	,414	
Curtosis			-,631	,809	

4.3.3. CONTRASTE DE LA HIPOTESIS

Respecto a la prueba de hipótesis, se utilizó el estadígrafo “r” de Pearson, que se define. Coeficiente de correlación de Pearson (r)

Cociente	Tipo de correlación
-1.00	Tipo de correlación
-0.90	Correlación negativa perfecta
-0.75	Correlación negativa muy fuerte
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

a) Coeficiente de correlación:

Los resultados han sido ingresados en el programa estadístico SPSS, de lo cual se ha obtenido el siguiente resultado:

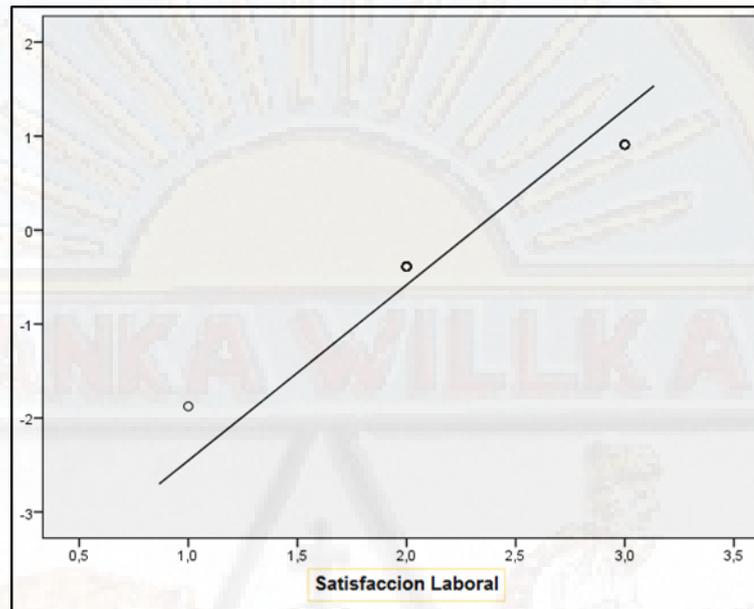
Tabla 46 Correlaciones

		SATISFACCION LABORAL	DESEMPEÑO
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,920
	Sig. (bilateral)		,0006
	N	32	32
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	,920	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Pearson es $r = 0,920$. Entonces el grado de correlación entre las variables satisfacción laboral y el desempeño en la Municipalidad provincial de Angaraes - Huancavelica, es correlación positiva muy fuerte.

De tal manera el nivel de significancia es igual a 0,0006, menor del valor 0,05, entonces se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0,05 (95 %) de confianza en que la correlación sea verdadera y 5 % de probabilidad de error; y se rechaza la hipótesis nula.



b) Nivel de significancia o riesgo

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ es decir el 5%

Grados de libertad: $gl = n - 1 = 40 - 1 = 39$

Valor crítico t de 2 colas = t tablas = t teórica = 2,042 (por simetría -2,042)

Condición:

Aceptar H_0 si $-2,042 < t_c < 2,042$

Rechazar H_0 si $-2,042 \geq t_c \geq 2,042$

c) Cálculo del estadístico t para el coeficiente de correlación de Pearson

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dónde:

n = muestra.

r = coeficiente de correlación de Pearson.

$$n = 40$$

$$r = 0,920$$

Reemplazando los datos:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,920\sqrt{39-2}}{\sqrt{1-0,920^2}}$$

$$t = 23.41$$

d) **Decisión estadística**

Puesto que el estadístico t es mayor que t teórica o t crítico ($23.41 > 2,042$), y queda muy lejos de estar dentro de la región de aceptación, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo General, se evidenció que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y desempeño, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) Es < 0,05 es decir “0,000; donde la correlación r de Pearson es de 0.920, la cual indica que la variable Satisfacción Laboral influye en la variable desempeño en un 89%. Dichos resultados son provenientes debido a que un total de 40 trabajadores encuestados, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad de los mismo.
2. En un total de 40 trabajadores encuestados, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades. El sueldo no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo. Asimismo, la organización no siempre ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal, y no ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.
3. El nivel de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes es medio en un 39%, ya que el personal a veces demuestra estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades, asimismo el personal en ocasiones demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución.

RECOMENDACIONES

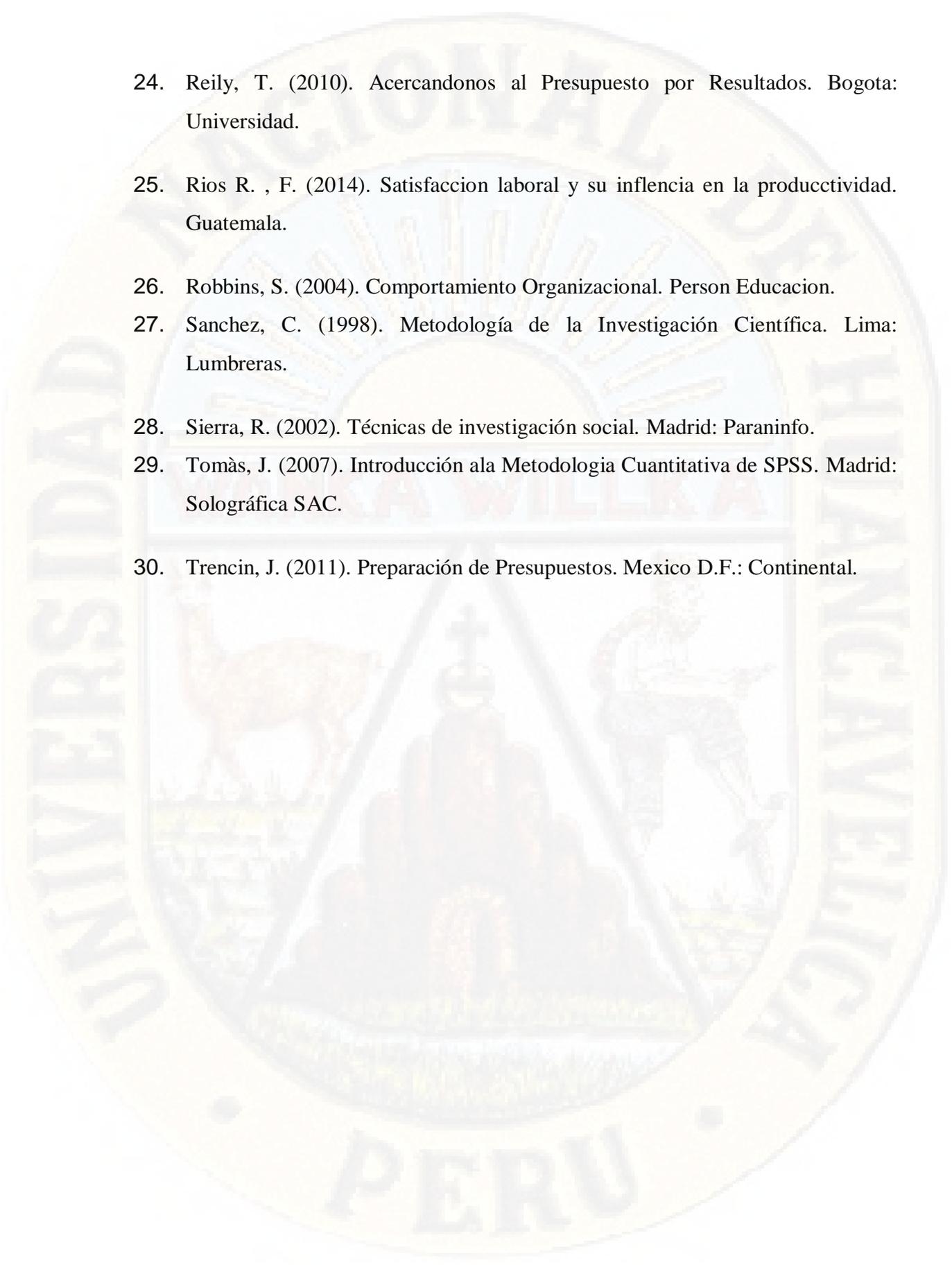
Tras conocer las conclusiones de la investigación, se recomienda lo siguiente:

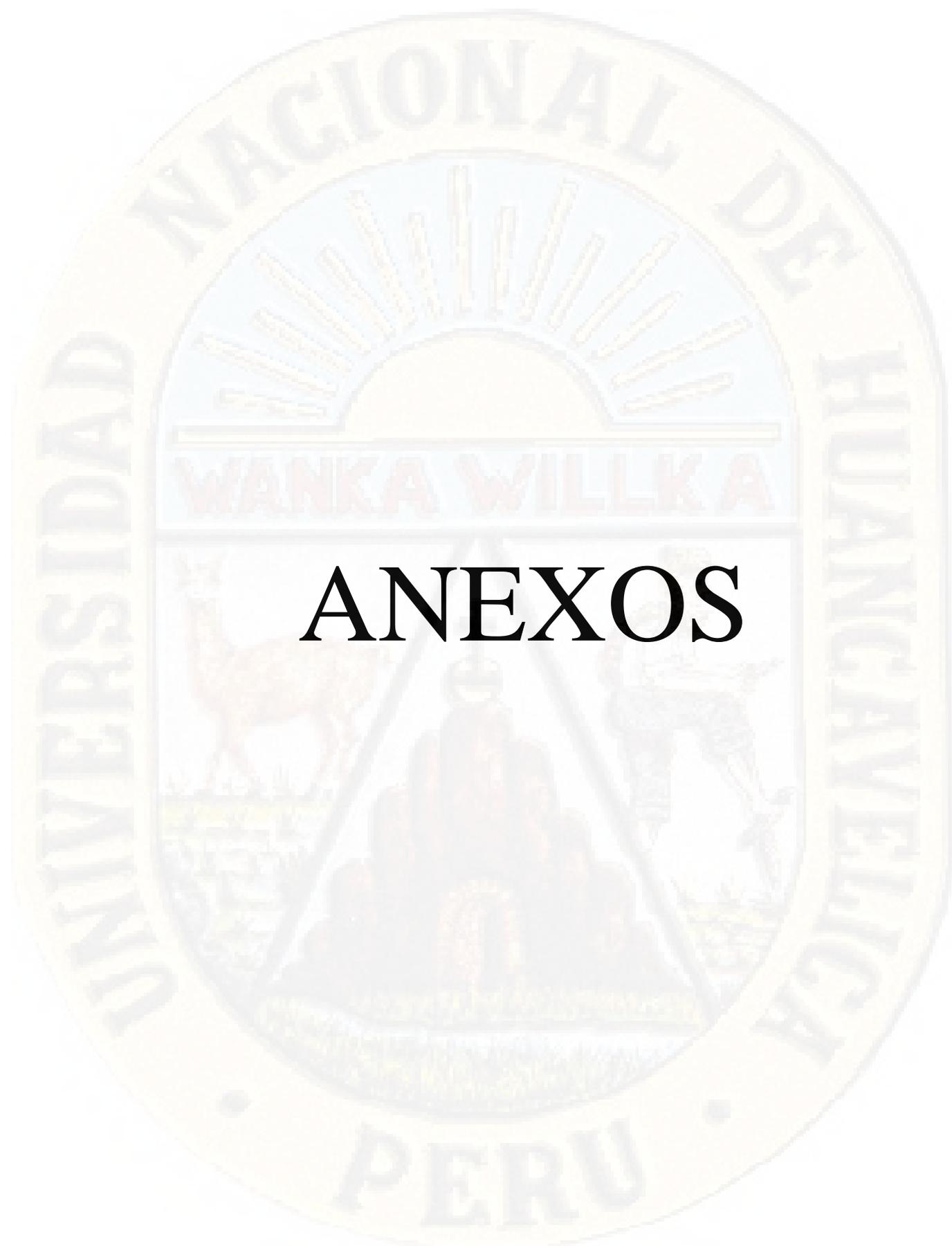
1. A la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, tomar medidas correctivas y de mejoramiento, a fin de brindar a los colaboradores un ambiente laboral satisfactorio, las cuales permitirá la generación de un alto desempeño y de compromiso con la entidad.
2. Replicar este tipo de estudios en otras Municipalidades de nivel regional, para obtener una línea de base regional de los niveles de satisfacción laboral y su relación con la productividad, lo cual servirá de aporte al mejoramiento.
3. Se recomienda establecer estrategias para fomentar el liderazgo transformacional y comunicación asertiva entre los jefes de área y trabajadores a través de cursos y/o talleres
4. Continuar con la medición del clima laboral periódicamente. La Municipalidad Provincial de Angaraes debe comprometerse a llevar a cabo la medición en forma periódica y generar puntos de comparación respecto de las mediciones, para identificar puntos álgidos de mejora

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

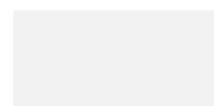
1. Alvarez, J. (2010). Presupuesto por Resultados. Lima: Lumbreras.
2. Bellot, J. F. (2005). [Tesis Doctoral] DÉFICIT PÚBLICO E INSTITUCIONES PRESUPUESTARIAS: EL CASO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA 1983 - 2003. Madrid: Universidad de Murcia.
3. Bravo, J., Peiro, J., & Rodriguez, I. (1996). Satisfaccion laboral.
4. Campbell, H., & Stanley, P. (1966). Diseños experimentales . Mexico D.F.: El Universitario.
5. Chiavenato, I. (2000). Administracion de Recursos Humanos. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
6. Chu Lau, M. (2008). [TESIS DOCTORAL] EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LOS CRÉDITOS SUPLEMENTARIOS EN LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Lima: USMP.
7. Chu, R. (2008). Ejecución Presupuestal . Lima: USMP.
8. Cordova, I. (2010). Estadística Aplicada ala Investigación. Lima: San Marcos.
9. Cuadro de Asignación de Personal. (2014). Cuadro de Asignación de Personal sede central. Huancavelica: Huancavelica.
10. Gutierrez, H. (2006). Calidad Total Y Productividad. Mc Graw Hill. México.
11. Harpaz, I. (1983). Theoretival perspectives and a longitudinal analysis. Libra Publishers.
12. Heidy, B. (2008). Sistema de evaluación y control de gestión - Presupuesto por Resultados. Santiago: Universitaria.

13. Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
14. Hurtado, A. (2011). LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL MARCO DEL PLAN DE DESARROLLO LOCAL CONCERTADO DEL DISTRITO DE SAN ANDRÉS DE CUTERVO- CAJAMARCA, AÑOS 2007-2010. Cajamarca: Universidad Nacional de Trujillo.
15. Islas, A. (2014). UTILIDAD Y VENTAJA DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA PARA REFORMAR AL SECTOR PÚBLICO: EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO EN LA DELEGACIÓN TLALPAN 2011-2013. Mexico D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
16. Manso Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. Medellín, Colombia: Revista Universidad EAFIT.
17. Melendez, W. (2011). Técnicas de Investigación Cuantitativa. Lima: CREA.
18. Mena, M. (2004). Sociedad Civil y Presupuesto Participativo. Lima: San Marcos.
19. Méndez, C. (1998). Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Bogota: McGraw- Hill.
20. Ochoa, A. (2011). Factores que propician los cambios en la Gestión Municipal y sus consecuencias en la Administración Pública. Mexico D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana.
21. Ortega, A. (2009). Hacienda Pública. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
22. Pastor Ramos, G. (2000). Conducta interpersonal. Ensayo de psicología social sistemática.
23. Prieto, M. (2012). [Tesis Doctoral] Influencia de la Gestión del Presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú . Lima: USMP.

- 
24. Reily, T. (2010). Acercandonos al Presupuesto por Resultados. Bogota: Universidad.
 25. Rios R. , F. (2014). Satisfaccion laboral y su influencia en la productividad. Guatemala.
 26. Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Person Educacion.
 27. Sanchez, C. (1998). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Lumbreras.
 28. Sierra, R. (2002). Técnicas de investigación social. Madrid: Paraninfo.
 29. Tomàs, J. (2007). Introducción ala Metodologia Cuantitativa de SPSS. Madrid: Solográfica SAC.
 30. Trencin, J. (2011). Preparación de Presupuestos. Mexico D.F.: Continental.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

“SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DEL AREA DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANAGARAES – HUANCVELICA, PERIODO 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA - VARIABLE	POBLACIÓN - MUESTRA	MÉTODOS Y TÉCNICAS
<p>GENERAL: ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018?</p> <p>ESPECÍFICOS: a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018? b) ¿Cuál es el nivel de desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS: a) Determinar el nivel satisfacción laboral del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018. b) Evaluar el nivel de desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018.</p>	<p>GENERAL La satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, periodo 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS: a) El nivel de satisfacción laboral del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes - Huancavelica, periodo 2018, es bajo. b) El nivel de desempeño del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018, es bajo.</p>	<p>TIPO Aplicado</p> <p>NIVEL: Descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO: Descriptivo Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR m --> Y1 m --> Y2 </pre> </div> <p>INSTRUMENTOS • Cuestionario de encuesta.</p> <p>VARIABLES -Variable Independiente: X: Satisfacción laboral. -Variable Dependiente: Y: Desempeño.</p>	<p>POBLACION 40trabajadores del Área de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes – Huancavelica, periodo 2018.</p> <p>MUESTREO Probabilístico o aleatorio simple.</p>	<p>GENERAL: Científico</p> <p>ESPECÍFICOS: • Observación • Inductivo • Deductivo • Analítico • Sintético</p> <p>TÉCNICAS: • Encuesta</p>

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERIA

UNIDAD DE POSGRADO

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

SATISFACCIÓN LABORAL



INSTRUCCIONES

Estimados trabajadores del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes, el presente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos importantes de satisfacción laboral en diferentes indicadores:

Marca con X el nivel que usted ve conveniente en las siguientes preguntas:

ESCALA DE VALORACION

CALIFICACION	PUNTAJE
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

1. Realización personal

N°	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	¿El trabajo que realizo en el área de infraestructura, me permite hacer el buen uso de mis habilidades y competencias?	5	4	3	2	1
2	¿Estar en el área de infraestructura, me genera un sentimiento de autosatisfacción?	5	4	3	2	1
3	¿El trabajo que realiza en el área de infraestructura, contribuye en desarrollo de su vida cotidiana?	5	4	3	2	1
4	¿Me siento satisfecho al trabajar en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1
5	¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes, proporciona los recursos necesarios para realizar mi trabajo adecuado?	5	4	3	2	1

2. Beneficios laborales y remunerativos

6	¿Estoy satisfecho con los ascensos y promociones en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1
7	¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1
8	¿El área de infraestructura la municipalidad de Angaraes prepara a sus trabajadores para que en adelante puedan asumir nuevos retos y responsabilidades?	5	4	3	2	1
9	¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?	5	4	3	2	1
10	¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos?	5	4	3	2	1

3. Relación trabajo – empleado

11	¿Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?	5	4	3	2	1
12	¿Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1
13	¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo en el área de infraestructura?	5	4	3	2	1
14	¿Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo?	5	4	3	2	1
15	¿Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia?	5	4	3	2	1

4. Condiciones de trabajo

16	Supone que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño	5	4	3	2	1
17	¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	5	4	3	2	1
18	Considera que el área de infraestructura se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal	5	4	3	2	1
19	¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas	5	4	3	2	1
20	¿El área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?	5	4	3	2	1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERIA

UNIDAD DE POSGRADO

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DESEMPEÑO

INSTRUCCIONES

Estimados trabajadores del Área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes, el presente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos importantes de desempeño siendo los diferentes indicadores:

Marca con X el nivel que usted ve conveniente en las siguientes preguntas:

ESCALA DE VALORACION

CALIFICACION	PUNTAJE
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

1. Conocimiento de trabajo

N°	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Se preocupa por el desempeño y cuidado de las maquinas, y equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos?	5	4	3	2	1
2	¿Cómo trabajador del área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes expreso confianza y comprensión en las actividades que realizan?	5	4	3	2	1

3	¿El personal del área de infraestructura demuestra tener un desempeño adecuado en el manejo de los equipos de su entorno?	5	4	3	2	1
4	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	5	4	3	2	1
5	¿Es estratégico planificar las actividades que desarrollara en su puesto de trabajo?	5	4	3	2	1
6	¿El grupo de trabajo valora mi desempeño en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1

2. iniciativa

7	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del área de área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1
8	¿Propone ideas para mejorar el desempeño en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1
9	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1
10	¿En las reuniones de trabajo del área de infraestructura participa con entusiasmo y atención?	5	4	3	2	1

3. Esfuerzo

11	¿Puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1
12	¿Persiste hasta que alcanza la meta trazada?	5	4	3	2	1
13	¿Realiza sus actividades con dedicación en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1
14	¿Demuestra ser participativa y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por el área de infraestructura?	5	4	3	2	1
15	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas en el área de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Angaraes?	5	4	3	2	1

Gracias por su colaboración