

## NOMBRE DEL TRABAJO

**LA SATISFACCION LABORAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGN**

## AUTOR

**Mulatillo Chanta Joel Henry Nunura Giro  
n Luis Arturo**

## RECUENTO DE PALABRAS

**17164 Words**

## RECUENTO DE CARACTERES

**92608 Characters**

## RECUENTO DE PÁGINAS

**89 Pages**

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

**775.9KB**

## FECHA DE ENTREGA

**Feb 8, 2023 10:00 AM GMT-5**

## FECHA DEL INFORME

**Feb 8, 2023 10:01 AM GMT-5**

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

# **INTRODUCCIÓN**

**1.1. Realidad Problemática**

La satisfacción laboral en estos tiempos es asunto que sobresale por su importancia en las organizaciones, las cuales se enfrentan cada día a nuevos desafíos. Dichas organizaciones deben verse en la necesidad de velar por la satisfacción de sus trabajadores, considerándolos como un recurso valioso y base primordial para la concreción de objetivos planteados, por ello, es de mucha relevancia el conocimiento de la satisfacción laboral en las empresas. Dicho de otra manera, conocer la percepción que tienen los trabajadores con respecto a su condición en el trabajo, para actuar frente a los diferentes factores y adquirir un alto desempeño. Aun sabiendo esto, no todas las empresas en el mundo se preocupan por mantener satisfechos laboralmente a su capital humano y esto por consecuencia repercute en los trabajadores y su desempeño.

**Nivel Internacional**

Sánchez & García (2017) mencionan que en la ciudad de México aproximadamente desde los años 90's la satisfacción laboral en los trabajadores se ha visto disminuida; se pudo evidenciar que el salario es el aspecto más relevante que genera insatisfacción laboral, debido a que muchos trabajadores consideran que su remuneración no está acorde con las actividades que desempeñan. Así mismo otro factor que origina una baja satisfacción laboral es el desarrollo, esto debido a que en muchas empresas los directivos no ofrecen mejores puestos, ni oportunidades de ascenso a sus trabajadores. Este descuido impacta de una manera perjudicial y desfavorable, ya que la carencia de factores de satisfacción laboral perjudica al trabajador al momento de desempeñarse en sus labores, por lo tanto, un trabajador que no está satisfecho laboralmente no demuestra una buena disposición para realizar sus actividades. Frente a este gran problema se da como recomendación a las organizaciones a poner énfasis en la creación de políticas o parámetros de satisfacción laboral, que generen las ganancias idóneas a sus trabajadores remunerándolos de manera justa, brindar oportunidades de desarrollo y una

excelente seguridad en el trabajo, asimismo, debe existir un entorno en el cual los trabajadores expresen libremente sus ideas ante sus jefes superiores, todo ello con el propósito de incrementar la satisfacción en el trabajo para incentivar el buen desempeño, ya que es un componente fundamental y de mucha importancia que siempre debe prevalecer en las organizaciones, por lo tanto, si una organización mantiene la satisfacción laboral esta tendrá muchos beneficios, no solo a nivel de organización si no también beneficios para sus trabajadores.

Salazar (2019) en su artículo satisfacción laboral y desempeño, menciona que muchas organizaciones consideran importante para la satisfacción de los trabajadores solamente el aspecto económico, dejando de lado el aspecto social, las interrelaciones entre compañeros, las condiciones y ambientes en los que laboran, el reconocimiento y bienestar de sus trabajadores; lo cual repercute de forma directa con su desempeño. Es fundamental que la alta dirección de las organizaciones tenga conocimiento de las características de los trabajadores, ya sean generales como también específicas, así mismo deben comprender cuáles son las causas que están influyendo en su nivel de desempeño, con el fin de tomar decisiones idóneas y proponer estrategias y políticas, así como también acciones las cuales permitirán actuar eficientemente en función de la mejora constante de la empresa. Cabe mencionar <sup>75</sup> que la satisfacción laboral contribuye a que el recurso humano se muestre feliz con su trabajo, por ello si las empresas quieren tener trabajadores eficientes y con buen desempeño, es de suma importancia que se preocupen por ellos y establezcan los medios necesarios para lograr la satisfacción de estos.

De acuerdo con Álvarez, López, & Silva (2019) la satisfacción en el trabajo es un componente fundamental y de mucha importancia que siempre debe prevalecer en las organizaciones, ya que esta se ve reflejada en <sup>97</sup> la forma en que un trabajador desempeña sus actividades. Hoy en día en las organizaciones privadas y públicas se han identificado diversos problemas en la satisfacción de su personal, debido a que muchas de ellas no poseen adecuados ambientes de trabajo, en los que el personal pueda desempeñarse

de manera eficiente, y faciliten la relación y comunicación entre subordinado – superior y viceversa, así mismo muchos trabajadores no son valorados por su esfuerzo, y su reconocimiento es bajo. Estudios realizados referente a la satisfacción laboral indican que la interrelación del colaborador con los altos mandos produce menos satisfacción en ellos. Esto se ha vuelto un problema de gran relevancia, por ello los directivos de las organizaciones deben estar comprometidos en velar por mantener una excelente satisfacción laboral y bienestar de sus trabajadores. <sup>107</sup> Cabe resaltar que la satisfacción en el trabajo es predictora del desempeño y mantienen una relación clara y directa, por lo tanto, aquel colaborador que se encuentre más satisfecho laboralmente tendrá un mejor desempeño y será más productivo, por lo contrario, los trabajadores insatisfechos con el trabajo demuestran un bajo nivel de desempeño y mayor índice de rotación y absentismo.

### **Nivel Nacional**

De acuerdo con Arismendiz (2019) en la actualidad un pilar fundamental para las organizaciones es la satisfacción laboral de los trabajadores, puesto que, si el personal se siente satisfecho en su centro laboral se mostrará motivado al desempeñar sus actividades, contribuirá de manera positiva y ayudará a alcanzar los propósitos y objetivos que se plantee la organización. Sin embargo, hay distintos factores que inciden negativamente en la satisfacción del trabajador, estos son: falta de reconocimiento laboral, el bajo nivel de incentivos, la falta de comunicación entre compañeros y la carencia de un buen manejo de relaciones interpersonales. Aun teniendo conocimiento de lo importante que es laboralmente la satisfacción para incrementar el desempeño de sus trabajadores y de esta manera lograr una alta competencia prevaleciendo óptimamente en el mercado, muchas organizaciones no se preocupan por ello, y solo ponen énfasis en incrementar sus ventas y ganancias, olvidándose de su recurso humano los cuales son el factor principal de la organización. Por tal motivo las organizaciones deben esforzarse en incrementar las habilidades de su personal y producir un buen clima laboral, a fin que de esta manera los empleados se sientan satisfechos con las labores que desempeñan en su organización, así mismo tienen el deber de desarrollar

nuevos procesos gerenciales, los cuales le permitan crear mecanismos de adaptación con el fin de conseguir una constante mejora en el desempeño de sus trabajadores.

Boada (2019) manifiesta en su artículo que la satisfacción en el trabajo es un factor vital y tiene influencia positiva en el desempeño de los trabajadores, así como en el desempeño de toda la empresa en general. Sin embargo, diversas organizaciones en el Perú se han visto afectadas por el deficiente desempeño mostrado por sus trabajadores, ya que no se encuentran totalmente satisfechos en su centro de labores, por causa de problemas como malas condiciones de trabajo, remuneraciones injustas, malas relaciones con compañeros y jefes, poca valorización de su esfuerzo y trabajo, carencia de reconocimiento, entre otros; volviéndose un gran desafío para las empresas sostener su productividad. La insatisfacción de los trabajadores es considerada como una señal de deterioro de la eficiencia organizacional y está asociada con la declinación de la productividad. Por tales motivos, se recomienda la medición periódica de la satisfacción percibida a través del recurso humano de la organización, evaluando diversos aspectos que podrían influir en su desempeño, asimismo es urgente llevar a cabo una intervención con el fin de motivar a los trabajadores.

Huerta, Ching, Campos, & Antaurco (2019) en su investigación realizada en una empresa del Perú, en el distrito de Carquín – Lima, menciona que las empresas únicamente se dedican a ofrecer sus productos al público, pero no toman importancia de las deficiencias o problemas que están fatigando a sus empleados en torno a la empresa, generando una baja en la satisfacción laboral de los mismos. En su mayoría el personal de una empresa suele estar insatisfecho por motivos como la falta de incentivos motivacionales (incremento en las horas laborales, pagos a destiempo, incluso faltas de respeto por parte de sus superiores), los cuales son factores determinantes de su desempeño y la calidad de su trabajo. Por ende, las organizaciones tienen el deber de cuidar el bienestar de sus trabajadores, para que estos se puedan sentirse satisfechos laboralmente, felices, comprometidos e involucrados con el trabajo, mostrando un alto desempeño en sus labores, lo cual sería positivo y beneficioso para las

organizaciones, ya que necesitan tener un personal eficiente, con las competencias, habilidades y conocimiento necesario para lograr desempeñarse laboralmente de una manera óptima. Así mismo los buenos resultados y la supervivencia de una organización están relacionadas con las habilidades y el desempeño que tiene cada trabajador, ya que son ellos los que ejercen actividades con el fin de lograr el cumplimiento de sus objetivos y propósitos organizacionales.

## Nivel Local

La Municipalidad Provincial de San Ignacio es una entidad pública dedicada a brindar servicios públicos a los ciudadanos y administrar dicha provincia. La satisfacción laboral en las municipalidades es tema de mucha importancia, ya que ésta permitirá a las autoridades realizar diferentes cambios en su gestión e implementar estrategias que mejoren favorablemente la satisfacción de sus trabajadores, con el fin que estos realicen sus labores de manera eficiente y logren todos los objetivos y metas propuestas por la misma municipalidad. Sin embargo, actualmente en la Municipalidad Provincial de San Ignacio la realidad problemática que se ha podido observar, es que existe un ambiente laboral muy tenso, inestabilidad laboral y malas condiciones laborales debido a que algunos equipos no funcionan de manera adecuada, por ende, esto podría generar una baja satisfacción laboral en los servidores. Por tal motivo, en este estudio se ha optado por analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Así mismo, se ha podido observar que en la Municipalidad Provincial de San Ignacio existe una problemática con respecto al desempeño de los trabajadores, debido a que no se realiza una motivación extrínseca, la verdad es que, si un trabajador percibe que las labores que realiza en su organización no tienen valor, importancia o razón de ser, posiblemente este les resulte más tedioso realizarlo, por ende, no se lograra un buen desempeño. Además, otro factor que está influyendo en el desempeño es el ambiente de trabajo, ya que este no reúne las condiciones necesarias para desempeñar y realizar las actividades sugeridas. Por tal motivo, en este estudio se ha optado por analizar

55 el nivel de desempeño de los servidores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Consideramos que el presente estudio realizado es conveniente ya que se determinará 36 cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio y además se constituye como un aporte para dicha municipalidad, a través del cual se podrán tomar las decisiones correctas, con el propósito de mejorar la satisfacción laboralmente y así generar un eficiente desempeño del trabajador.

## 1.2. Trabajos Previos

### Nivel Internacional

García (2019) 61 En su estudio de nombre “Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo” en Ecuador. 73 El propósito primordial de este estudio fue medir la satisfacción laboral del colaborador además de su desempeño en las actividades que realiza. Para ello, se empleó en la metodología el tipo correlacional-descriptivo utilizando el enfoque cuantitativo, además se empleó diseño no experimental, donde tuvo un muestreo de 68 trabajadores. 1 Para la recopilación de datos se hizo el empleo de una encuesta como técnica y el instrumento que se empleó fue un cuestionario. Se evidenció en los resultados que la satisfacción del personal se manifiesta en un nivel medio, donde las dimensiones de mayor satisfacción son la interacción entre compañeros, el reconocimiento y la motivación, por el contrario, las de menor satisfacción son los recursos y condiciones laborales. En cuanto al desempeño el resultado evidenció un nivel alto. Así mismo, 39 se obtuvo que las variables de estudio se encuentran relacionadas de manera positiva con una intensidad moderada, reflejándose en los aspectos de dirección de la unidad con 0,464 y puesto de trabajo con 0,541, lo cual indica que, al haber mayor satisfacción en estos factores, el desempeño del personal también será mayor. Concluyendo que existe correlación entre estos factores, por lo tanto, la satisfacción del personal es influyente en el desempeño que tiene cada trabajador dentro de la cooperativa. Finalmente se recomendó implementar un plan de mejora en los aspectos de condiciones

laborales, recursos, materiales e infraestructura, que son los que presentan una satisfacción débil.

López & Villacís (2018) En el estudio de título “Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil. Su propósito principal de este estudio fue indicar el nivel de asociación entre las variables satisfacción laboral y el desempeño de la plana docente y personal administrativos de dicha unidad educativa. La metodología de la cual se hizo uso, fue el tipo descriptiva y correlacional, además tuvo un enfoque mixto. Para recoger datos emplearon las técnicas de entrevista y encuesta, así mismo, se empleó un cuestionario como instrumento. Como resultados se pudo definir que los encuestados en cuanto a la satisfacción en el trabajo su nivel en promedio es del 50% de respuesta positiva, asimismo se identificó que la satisfacción laboral guarda relación de modo significativo con el desempeño. Concluyendo que tener un buen desempeño está relacionado con recibir buenas retribuciones económicas, psicológicas y sociales. De modo que, si un trabajador percibe estas recompensas como justas, desarrollará un alto grado de satisfacción al tener la percepción que está siendo remunerado adecuadamente. Finalmente se recomendó evaluar y controlar de manera progresiva al personal, originando un incremento positivo en su satisfacción laboral como en su desempeño, ya que de esta manera la institución se verá más beneficiada y con una mayor rentabilidad.

Rodríguez (2017) En la investigación titulada “Satisfacción laboral como predictor del desempeño laboral del capital humano del Centro Especializado en Atención Primaria a la Salud - Andrés Quintana Roo San Juan de las Huertas, Estado de México”. Su principal propósito fue la evaluación de la satisfacción laboral para predecir el desempeño de los colaboradores de la institución de salud. La metodología empleada para este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. A fin de recoger datos se empleó la técnica entrevista y encuesta, y se empleó el cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron que existe un mayor porcentaje de satisfacción en los colaboradores varones representado por el 80%, por el contrario, los

colaboradores de sexo femenino demuestran una satisfacción menor, de modo que el personal de sexo masculino se está desempeñando mejor en sus labores. Asimismo, se evidenció una existente asociación positiva moderada ( $r=0,573$ ) entre las variables estudiadas, por lo cual se afirma que, si la variable 1 aumenta, por lo tanto, la variable 2 también aumentará. La investigación concluyó que el ambiente en que laboran los trabajadores interviene en la satisfacción laboral, la cual conforma un elemento fundamental para contribuir con el buen desempeño de los trabajadores. Se dio como recomendación al centro de salud tomar en cuenta los resultados evidenciados y enfocarse en mantener siempre en todo su personal una excelente satisfacción laboralmente, debido a que esta institución brinda el servicio de atención a la salud y muchas personas ponen su confianza en ellos, por lo cual sus colaboradores deben demostrar un eficiente desempeño en el desarrollo de sus labores.

<sup>18</sup> Espaderos (2016) En su tesis con título: “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa”. El propósito primordial fue establecer la asociación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de dicho departamento. Se empleó en la metodología el tipo descriptivo – correlacional. <sup>1</sup> Para recoger datos se aplicaron la técnica de entrevista y encuesta, así también un cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron que el 70% de los trabajadores se muestran de acuerdo y el 30% se muestran totalmente de acuerdo en cuanto a la satisfacción laboral. Del mismo modo, se evidenció acerca del desempeño que el 53% es muy bueno, el 40% es bueno, y el 7% es regular. Se llegó a concluir que la satisfacción laboral en <sup>2</sup> la Municipalidad de San Lucía Cotzumalguapa se encuentra en un nivel alto, ya que predominan las actitudes como dedicación por el trabajo, el estado anímico, la motivación y además los trabajadores demuestran compromiso con su trabajo. Con respecto al desempeño en los trabajadores es alto y ello se refleja en su actitud, su productividad, así como su eficiencia y muestran un buen trabajo en equipo. Finalmente se recomendó la implementación de un plan de reconocimientos monetarios y no monetarios,

que sea gratificante para el personal y de este modo incentivar la mejora de su desempeño y finalmente aumentar su satisfacción en su centro de trabajo.

Sánchez (2015) En su estudio de nombre “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A”. El principal propósito de este estudio fue establecer cuán influyente es la satisfacción laboral de los colaboradores de dicha empresa en su desempeño. Para ello, se empleó en la metodología el tipo correlacional-descriptivo y explicativa, además se empleó el diseño no experimental, donde tuvo una muestra de 46 trabajadores. A fin de recopilar los datos se aplicó una encuesta como la técnica, así mismo, el instrumento que se empleó es un cuestionario. Se evidenció como resultado que la satisfacción laboral del personal se muestra en un nivel alto, además está influyendo en el desempeño de los mismos de forma positiva y directa, lo cual se refleja en el 76% de los colaboradores que tienen un desempeño de nivel promedio y el 24% que manifiestan un desempeño de nivel superior al promedio. Por tal, se llegó a concluir que hay una asociación existente entre las dos variables estudiadas y que un alto nivel de satisfacción en el trabajo conducirá a mejores resultados en el desempeño de los colaboradores. Así mismo se concluyó que los factores más influyentes para que los colaboradores manifiestan un buen desempeño son los reconocimientos, la estabilidad laboral, gratificaciones y la seguridad. Finalmente se recomendó implementar capacitaciones de acuerdo a las funciones de los trabajadores y las nuevas tendencias para su desarrollo, además crear programas de incentivos económicos y mejoras salariales, con el propósito de influir de un modo positivo en la satisfacción del personal, en su rendimiento y el de la empresa.

### Nivel Nacional

Espinoza (2020) En su tesis titulada “Satisfacción y Desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020”. Su principal propósito de dicho estudio fue definir la asociación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de la Provincia de Chepén. Para lo cual, se empleó en la metodología el tipo

correlacional, transversal y el enfoque fue cuantitativo, además se empleó el diseño no experimental. Fueron 100 servidores municipales los que conformaron la población. Para recoger datos empleó como técnica encuesta a los trabajadores, y además se empleó el cuestionario como instrumento. Con los resultados se evidenció<sup>35</sup> que la satisfacción laboral se manifiesta en un nivel medio representado por un 70%, asimismo, el desempeño mostrado por los colaboradores está en un nivel medio representado por el 62%. Además de ello, se estableció que sí existe una asociación entre la variable 1 y la variable 2, siendo esta una asociación positiva moderada ( $r=0,744$ ) y con un alto nivel significativo (0,000). Concluyendo que la satisfacción laboral del colaborador municipal, así como el desempeño mostrado en el desarrollo de sus labores se encuentran relacionados, debido a que la asociación existente entre las variables es positiva. Para finalizar se recomendó emplear técnicas y estrategias idóneas en las diferentes áreas de la municipalidad, garantizando el aumento de la satisfacción en el trabajo, ya que de este modo se alcanzará el buen desempeño de ellos.

Vargas (2020) En su tesis de nombre “La Satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020”. Su principal propósito fue establecer la asociación<sup>26</sup> entre la satisfacción laboral y el desempeño de los servidores del Municipio de Tabalosos. Para esto, se empleó la siguiente metodología: tipo de investigación básico de diseño no experimental, donde se trabajó con muestra de 50 trabajadores. A fin de recopilar los datos se hizo el empleo de una encuesta, utilizada como técnica y de instrumento se empleó un cuestionario. De los resultados estadísticos se obtuvo que el nivel de asociación entre las variables investigadas es de 0,146<sup>1</sup> lo cual indica que es positiva muy baja y la significancia muestra un nivel de 0,310, la cual al ser mayor al 0,05 se rechaza la hipótesis alternativa. Por tal razón se admite<sup>114</sup> que entre las variables satisfacción en el trabajo y desempeño no hay relación alguna. Concluyendo que, al ser nula dicha asociación, el desempeño de los trabajadores es influenciado por otros factores. Sin embargo, a pesar de los resultados, el autor recomienda mejorar y fortalecer independientemente los niveles de satisfacción y desempeño de sus servidores

a través del abastecimiento adecuado de herramientas con el fin que el colaborador realice eficientemente sus labores, además de ello, incentivar el buen desempeño mediante capacitaciones continuas e incentivos económicos y no económicos.

Villalva (2020) En su estudio de nombre “La Satisfacción laboral y Desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia coronel Mendoza, Tacna, 2019”.<sup>42</sup> El principal propósito de este estudio fue establecer si la satisfacción en el trabajo está relacionada con el desempeño del personal de la Caja Arequipa. Para ello, se empleó en la metodología el tipo correlacional, básica, transversal, además se empleó el diseño no experimental, donde tuvo un muestreo de 60 trabajadores.<sup>1</sup> Para la recopilación de datos se hizo el empleo de una encuesta como técnica, además, el instrumento que se empleó es el cuestionario. Se evidenció en los resultados que el 93.3% del personal de la Caja Arequipa laboralmente se encuentran satisfechos y un 6.7% mantienen una satisfacción moderada, así mismo, el 81.7% del personal demuestran un desempeño laboral excelente, un 15% del personal demuestran un desempeño laboral bueno, sin embargo, un 3.3% demuestran un desempeño laboral regular. Con respecto a la correlación se consiguió el resultado de 0.178 con nivel de significancia de 0.000, lo cual refleja que la asociación de ambas variables es positiva muy débil. Concluyendo que se obtuvo la suficiente evidencia para establecer que las variables estudiadas si se encuentran relacionadas, y se ve reflejado en la buena satisfacción laboral que existe en el personal y en su excelente desempeño. Finalmente como recomendación se pide mantener constantes mejoras de manera estratégica, monitoreando constantemente al personal y mejorando la organización de sus funciones, así mismo, mantener de manera activa la participación de todo el personal en capacitaciones de acuerdo a sus labores, esto con la finalidad de crear una experiencia mayor y satisfacción en el desarrollo de sus labores, lo cual será muy beneficioso para la misma organización, ya que se creará una buena relación entre colaborador y empresa.

Chaname (2018) En la tesis con título "Satisfacción y Desempeño Laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla, Callao 2018". Su principal propósito fue puntualizar la asociación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño. De modo que empleo la metodología de tipo básico, correlacional de corte transversal y además con un diseño experimental. Fueron 136 colaboradores públicos los que conformaron la muestra en esta investigación; a fin de recoger datos se empleó la técnica de encuesta, aplicando un cuestionario como instrumento. Se evidenció en el resultado que el personal manifiesta un nivel medio de satisfacción laboral, representado por 81,62%, el 8,82% manifiestan un nivel alto y, por último, el 9,56% demuestran un nivel bajo de satisfacción en el trabajo, lo cual significa que el personal municipal no se encuentra totalmente satisfecho en su centro de trabajo. En lo que refiere al desempeño se obtuvo que el 47,06% de los encuestados demuestran un desempeño muy alto, el 33,09% manifiestan un desempeño alto y, por último, el 19,85% muestran un desempeño medio o regular; además, se demostró que la satisfacción laboral está asociada de modo significativo con el desempeño de los servidores municipales, es decir que a mayor satisfacción laboral como resultado mayor desempeño. Finalmente se recomendó reforzar las políticas de la municipalidad en beneficio de la satisfacción del trabajador, y para ello se debe determinar un modelo de gestión, el cual favorezca la capacitación de los funcionarios y servidores nuevos, optimizando su desempeño.

Salguero (2017) En el estudio de nombre "Satisfacción laboral con relación al desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote". El principal propósito de dicho estudio fue definir la asociación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño del mencionado municipio. Se empleó en la metodología el tipo descriptivo – correlacional. A fin de reunir datos se empleó la técnica de encuesta, y se empleó un cuestionario como instrumento. Los resultados estadísticos que se obtuvieron evidencian que entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño existe una asociación positiva sustancial. Otro hallazgo fue el nivel de satisfacción en el trabajo el cual se mostró bajo con un 62,5% y el nivel de

desempeño en el personal el cual se manifiesta medio o regular con un 80,6%. Se concluyó que los servidores municipales presentan insatisfacción laboral y en cuanto al desempeño, los jefes de área manifiestan que sus subordinados tienen un desempeño medio o regular. Por tanto, se entiende que, a menor satisfacción en el trabajo, menor será el desempeño. Finalmente se recomendó aplicar políticas de desarrollo y estrategias educacionales, las cuales permitan que el trabajador se involucre con la institución y experimente una mejora profesional, con el propósito de aumentar su satisfacción en el trabajo y su desempeño.

### Nivel Local

Carrión (2020) En su investigación de nombre <sup>11</sup> "Satisfacción laboral y desempeño del personal de la sede administrativa UGEL San Ignacio - 2020". Dicho <sup>21</sup> estudio tuvo como principal objetivo establecer el nivel de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de dicha institución. La metodología empleada fue la siguiente: el tipo aplicada - correlacional y transversal, además se empleó <sup>113</sup> un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Fueron 69 colaboradores quienes integraron la muestra para este estudio. Para recoger datos empleó como técnica encuesta a los trabajadores, y además se empleó el cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron una correlación RS de 0,868 lo cual demuestra <sup>117</sup> que la satisfacción laboral sostiene asociación con el desempeño positiva muy fuerte y estadísticamente significativo. Se llegó a concluir, que si la institución logra sostener una alta satisfacción laboral en su personal, como resultado se mostrará un eficiente desempeño organizacional en la sede de UGEL San Ignacio. Por ende, recomiendan a la gerencia de la institución que promuevan el logro de la satisfacción con las condiciones físicas en las que el personal desarrolla sus funciones, de igual manera la satisfacción con el trabajo, así como también su intervención y apoyo en tomar decisiones, ya que, mediante esto, se logrará que el personal tenga un desempeño de calidad en beneficio de la organización.

Flores & Leiva (2019) En la tesis “Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de administración de la Diresa Cajamarca, 2019”. El propósito principal de dicho estudio fue precisar la asociación de la satisfacción laboral con el desempeño de los administrativos. La metodología empleada fue la siguiente: el tipo descriptivo – correlacional, de corte transversal, además se empleó el diseño no experimental. Para recoger datos empleó como técnica encuesta a los trabajadores, y además se empleó el cuestionario como instrumento. Como resultados se obtuvo una correlación Spearman de 0,722 entre las variables investigadas, lo cual expresa que existe asociación positiva considerable. Se llegó a la conclusión que la satisfacción en el trabajo posee una asociación positiva considerable con el desempeño, lo cual evidencia que, si la satisfacción laboral incrementa, como consecuencia también incrementará el desempeño o en caso contrario, si la satisfacción laboral se reduce, como consecuencia el desempeño se reducirá. Finalmente se recomendó observar, determinar y evaluar progresivamente la satisfacción laboral de los colaboradores, así como también su desempeño dentro de la institución, con la finalidad mejorar ambas variables mencionadas y conseguir mayores beneficios y el éxito de la organización.

Carranza (2018) En su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca”. El objetivo primordial fue precisar cuánto influye la satisfacción laboral en el desempeño del personal del área de programas sociales. Para ello, se empleó en la metodología el tipo correlacional, aplicativo y el enfoque fue cuantitativo, además se empleó el diseño no experimental. Fueron 50 servidores municipales los que conformaron la muestra. Para recoger datos empleó como técnica encuesta a los trabajadores, y además se aplicó un cuestionario como instrumento. Al obtener los resultados se evidenciaron que un 62% de los encuestados manifiestan una satisfacción laboral regular, el 28% manifiestan una satisfacción laboral parcial y el 10% manifiestan una satisfacción laboral alta; en cuanto a la variable 2, el 92% manifiestan un desempeño alto, sin embargo, solamente el 8% manifiestan un desempeño parcial. Así mismo en la correlación se halló la

significancia de 0,000, en consecuencia, se da la aprobación de la hipótesis alterna. Concluyendo que la satisfacción en el trabajo tiene influencia positiva y muy significativa con el desempeño del personal perteneciente a la oficina de programas sociales. Finalmente se recomendó priorizar en la mejora del bienestar y la satisfacción en el trabajo del personal, ya que esto contribuirá a buenas actitudes en su desempeño, aumentando su compromiso con la institución y su productividad.

Mondragón (2018) En su estudio de nombre “Nivel de Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018”. Su principal propósito de este estudio fue establecer si la satisfacción laboral del colaborador administrativo de la mencionada institución está asociada con su desempeño. Para ello, se empleó en la metodología el tipo correlacional, además se empleó el diseño no experimental, donde tuvo un muestreo de 68 trabajadores. Para la recopilación de los datos se hizo el empleo de la encuesta como técnica y el instrumento que se empleó es el cuestionario. Se evidenció en los resultados que el 77,9% del personal que se muestran laboralmente satisfechos desarrollan un desempeño bueno, de igual manera el 10,3% del personal que se muestra laboralmente muy satisfecho desarrolla un desempeño excelente. Con respecto a la correlación se consiguió el resultado de 0.604 con nivel de significancia de 0.000, lo cual refleja que la asociación de ambas variables es directa y significativamente alta. Concluyendo que se obtuvo la suficiente evidencia para establecer que las variables estudiadas si se encuentran relacionadas, así como cada una de sus dimensiones, por lo tanto, se afirma que la satisfacción en el trabajo del personal de la UNACH contribuye de manera directa para que estos tengan un mejor desempeño en su organización. Finalmente recomiendan la implementación de un plan de reconocimiento para los colaboradores que demuestren un desempeño laboral excelente, así mismo, recomiendan el alquiler de un local con mayor amplitud de espacio, para que la oficina administrativa se encuentre mejor distribuida y con buena ventilación, y, por último, brindar al personal charlas de concientización con respecto al clima

y cultura organizacional con el fin de obtener mejoras en las relaciones interpersonales del personal.

Pérez & Vázquez (2016) En la tesis de nombre "Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – agencia central Cajamarca del banco de crédito del Perú, 2016". Su propósito principal de dicho estudio fue definir la asociación de la satisfacción en el trabajo con el desempeño del área de operaciones. La metodología empleada fue la siguiente: el tipo descriptivo – correlacional, de corte transversal, además se empleó el diseño no experimental. Para recoger datos empleó como técnica encuesta a los trabajadores, y además se empleó el cuestionario como instrumento. Fueron 20 trabajadores del área de operaciones los que conformaron la muestra. Los resultados conseguidos mostraron una asociación significativa entre la variable 1 y la variable 2, que se comprobó con el coeficiente de Pearson de 0.288. Llegando a la conclusión que la satisfacción en el trabajo y el desempeño del personal del área de operación tienen relación, lo cual significa que a mayor satisfacción laboral como resultado se tendrá un mayor desempeño, o de modo opuesto, con una menor satisfacción laboral como resultado se tendrá un menor desempeño en los trabajadores. Finalmente se recomendó al banco la ejecución de mediciones de satisfacción laboral constantemente, para así tener información sincera y actualizada, la cual servirá para tener conocimiento y cubrir las necesidades que presenten los colaboradores del área operativa, contribuyendo a su buen desempeño.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral a lo largo del tiempo ha sido definida por diferentes autores los cuales veremos a continuación.

Palma (2005) Afirma que la satisfacción laboral se puede definir como la predisposición relativamente permanente que un colaborador tiene hacia su

trabajo, y aquella satisfacción está basada en los valores y creencias que ha desarrollado a raíz de toda su experiencia laboral.

Robbins (1998) Con respecto a la satisfacción laboral hace mención que ésta es descrita como el producto de las diversas actitudes que tiene un colaborador hacia las labores que desempeña, hacia sus compañeros de trabajo, hacia la empresa, supervisores, remuneraciones, ascensos y también hacia la vida en general.

Así mismo González (2006) Sostiene que <sup>52</sup> la satisfacción laboral se puede describir como un conjunto de actitudes que tiene una persona hacia la tarea que se le asigna o desempeña en su organización. Las diversas actitudes de cada colaborador serán definidas en base a las características que tenga el puesto de trabajo y por cómo el sujeto considera dicha actividad.

Chiang, Martín, & Núñez (2010) Nos afirman que en el transcurso del tiempo han aparecido diversas definiciones de satisfacción laboral dadas por diferentes autores. Además, hay una diversidad de definiciones las cuales hacen alusión a la satisfacción en el trabajo como un sentimiento, una emoción o una respuesta afectiva que puede tener un trabajador.

Alles (2007) Sostiene que la satisfacción en el trabajo es comprendida como la agrupación de sentimientos y emociones propicias en base al cual los trabajadores de una organización aprecian su trabajo. Así mismo, hay una firme relación con el medio cultural y social de los mismos trabajadores; además de como el entorno de éste percibe su labor.

Chiavenato (2000) Señala que el elemento que va a definir el nivel de bienestar que siente un sujeto en su trabajo, es la satisfacción laboral, y además esta tiene asociación con múltiples factores, ya que no existe solamente un factor el cual haga sentir bien al colaborador en su trabajo, sino que estos múltiples factores tienen mucha relación entre sí.

## **Importancia de la Satisfacción Laboral**

En estos tiempos en las compañías, un asunto de significativa importancia es la satisfacción laboral, y esta resulta de gran interés y valor para su evaluación e investigaciones. De acuerdo con lo indicado por Weinert (1985), dicha satisfacción es comprendida como el valor de los deberes que deben ejecutar los empleados en su de trabajo.

Robbins (1998) afirma que para las organizaciones es fundamental que laboralmente el colaborador se encuentren satisfecho, ya que si un colaborador demuestra una actitud de disgusto frente a las condiciones de trabajo en las que se desarrolla, este no demostrará compromiso ni se sentirá identificado con su compañía; lo cual conlleva a un deficiente desempeño de sus labores. Esto también podría repercutir en sus actitudes del día a día en la compañía, así como en el clima laboral con sus demás compañeros. Por ende, es esencial tener identificado al personal altamente satisfecho con su organización, ya que este demostrará compromiso, será muy proactivo y ayudará en la consumación de objetivos y propósitos organizacionales, de la misma manera que este tendrá sus necesidades cubiertas.

Según Robbins (1998) define que existen 3 razones por las cuales la satisfacción laboral es de gran importancia:

- Se hallaron evidencias que cuando el personal no se encuentra satisfecho en su organización, comienza a faltar a su trabajo, sus inasistencias se vuelven frecuentes, incrementando el nivel de ausentismo, lo cual puede conllevar hasta su renuncia, generando así un aumento en los niveles de rotación de personal.
- Según estudios realizados se pudo demostrar que los trabajadores satisfechos laboralmente mantienen una buena calidad de vida, también reflejándose en su buena salud lo que le permite vivir por un tiempo mayor.

- Otra de las razones y tal vez la de mayor interés para las empresas es que la satisfacción laboral se refleja en el desarrollo de un colaborador dentro de su organización, ya sea en sus actividades u otras funciones que realice; en otras palabras, la satisfacción laboral se evidencia en el desempeño del colaborador, así como en su vida laboral.

## Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Según Palma (2005), indica en su Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC cuatro factores o dimensiones que influyen de manera significativa en la satisfacción laboral. Dichos factores son los siguientes: condiciones de trabajo que tiene la organización, la significación de la tarea, los beneficios económicos percibidos por los colaboradores, así como también el reconocimiento social y personal.

- Condiciones de trabajo: El término es descrito como aquella evaluación de la labor en base a la disponibilidad de ambientes óptimos, materiales y recursos físicos o disposiciones normativas y de relación con las autoridades encargadas de supervisar la actividad laboral. (Palma, 2005)
- Significación de la tarea: La autora puntualiza este factor como la disposición al trabajo basado en atribuciones ligadas a la labor personal como son: la realización, la equidad y el aporte mental, y el sentido del esfuerzo.
- Beneficios económicos: dicho factor es precisado como la disposición al trabajo basado en aspectos de incentivos económicos y remuneraciones que reciben los trabajadores como resultado del esfuerzo en las actividades que se les asignan.
- Reconocimiento personal y social: Este factor de la satisfacción en el trabajo, es precisado como la tendencia evaluativa del trabajo basado en el reconocimiento y/o gratitud de un trabajador hacia sí mismo, así como

también el reconocimiento de los demás compañeros y jefes con respecto a los resultados del trabajo realizado y a los logros obtenidos.

Así mismo, Locke (1976) analizó y ha identificado nueve dimensiones de las cuales depende la satisfacción laboral, por ende, el autor considera que dicha satisfacción proviene de un conjunto de factores que están asociados directamente con las labores realizadas por el colaborador. Dichas características fueron clasificadas como:

- Satisfacción con el trabajo: En esta dimensión está comprendida por el reconocimiento del trabajador hacia sí mismo, la atracción propia hacia el trabajo, los ascensos de puestos de trabajo y las posibilidades de éxito, entre otros aspectos.
- Satisfacción con las promociones: Aquí refiere a las bases de apoyo que reciben los trabajadores para una futura promoción, y además también se refiere a las oportunidades de formación que le brinda la organización.
- Satisfacción con el salario: Aquí se menciona que la satisfacción con el salario va a depender de la desigualdad existente entre el valor que un colaborador le asigna a su trabajo y el beneficio que percibe por este, sin embargo, <sup>93</sup> la teoría de la equidad menciona que los trabajadores comparan sus esfuerzos y aportes hacia la organización, los beneficios que obtienen con los de sus compañeros y responden excluyendo todo tipo de desigualdades.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: Esta dimensión está comprendida por adecuados ambientes de trabajo, los descansos y la flexibilidad en los horarios del empleado, entre otros; es decir, hace referencia a los aspectos de las condiciones de trabajo que son necesarias e importantes para los colaboradores.
- Satisfacción con el reconocimiento: En esta dimensión están incluidos los elogios y la aprobación que tienen los jefes y compañeros hacia un

colaborador. Además, se toma en cuenta cuan laudable resulta el trabajo realizado por el colaborador, y las críticas que recibe respecto al mismo.

- Satisfacción con la supervisión: Aquí se toma en cuenta las capacidades ya sean técnicas, así como también administrativa; sin dejar de lado las cualidades de nivel interpersonales.
- Satisfacción con los beneficios: Comprende los beneficios percibidos por el trabajador, como son las pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas, etc.
- <sup>10</sup> Satisfacción con la compañía y la dirección: La organización se encarga de determinar las oportunidades de promoción que tienen los trabajadores, el nivel de responsabilidad, la cantidad de aumento, las condiciones en que laboran y además la carga laboral, por tal motivo va a depender mucho de la organización el hecho de modificar los aspectos que sean necesarios con el fin de beneficiar a los colaboradores.
- Satisfacción con los compañeros de trabajo: Esta dimensión se caracteriza por el apoyo entre compañeros, las competencias que se dan entre colegas de trabajo, y las amistades que se generan entre los mismos.

### **1.3.2. Desempeño Laboral**

Franklin & Krieger (2011) Mencionan que las conductas y actitudes que muestran los trabajadores durante la realización de sus labores, se le denomina desempeño laboral, es decir, todo aquello que realiza el trabajador y que sus compañeros perciben como sus aportaciones de cada uno para conseguir los objetivos de la organización.

Así mismo, Robbins & Judge (2013) Refieren que aquel proceso eficaz que desarrollan los trabajadores en su organización, se le conoce como desempeño, lo cual es muy importante para las organizaciones ya que se benefician con el cumplimiento de sus objetivos, originando que los trabajadores se desenvuelvan

motivados y satisfechos laboralmente. La productividad <sup>24</sup> laboral de los trabajadores está definida por el desempeño de los mismos, esto quiere decir que la capacidad que tiene un trabajador para producir, trabajar con menos esfuerzo, menor tiempo y siendo evaluado constantemente por sus superiores, da como resultado su desenvolvimiento en el puesto en que se desempeña.

Dessler (2009) Comenta que el desempeño es el proceso que consta de la agrupación del desarrollo de un unico sistema común, el establecimiento de objetivos y metas, y de la propia evaluación de desempeño; a fin de dar garantía que los propósitos estratégicos de la organización estén respaldados por el desempeño de los trabajadores. Por ende, el desempeño laboral abarca diferentes aspectos los cuales va a hacer que colaborador sea más eficiente y productivo al momento de desarrollar sus actividades, y esto se vinculará con las expectativas que tiene un colaborador con respecto a la motivación y los beneficios puede ofrecerle la misma organización en el entorno del trabajo mediante el cumplimiento de los objetivos y propósitos.

### **Importancia del <sup>12</sup> desempeño laboral**

Robbins & Judge (2013) Anteriormente los directivos de las organizaciones solo se enfocaban en evaluar las funciones y labores que ejecutaba el colaborador, hoy en día según investigaciones, se demuestra que hay tres comportamientos de mucha importancia, los cuales componen al desempeño en el trabajo.

- Desempeño de la tarea: El trabajador debe cumplir con todas sus deberes y obligaciones los cuales contribuirán a realización de bienes o servicios o al cumplimiento de actividades administrativas. Por ende, aquí están comprendidas casi todas de las actividades en una descripción común de los puestos.
- Civismo: Este punto hace mención de las acciones que colaboran con el entorno psicológico de una organización, como lo es el dar apoyo a los compañeros, sin necesidad que ellos se lo pidan, apoyar a la organización con sus objetivos propuestos, llevarse bien con los compañeros, tratándose con respeto mutuo, contribuir con sugerencias

que permitan el mejoramiento y tener actitud positiva ante su entorno laboral.

- Falta de productividad: este comportamiento tiene relación con aspectos que generan prejuicios y destruyen el vínculo entre trabajador y empresa. Son conductas que perjudican el funcionamiento eficiente de la organización, tales conductas son el hostigamiento entre compañeros de trabajo, el ausentismo y los hurtos, y por consecuencia esto traerá un bajo desempeño de los trabajadores en su puesto laboral.

### 34 **Objetivo del desempeño laboral**

Robbins & Judge (2013) El desempeño tiene como objetivo identificar cuáles son las necesidades que tiene una organización, siendo estas requeridas para poder crecer. Por ende, se identifican necesidades como capacitaciones, las cuales brindaran nuevos conocimientos y habilidades a los colaboradores, para que puedan tener un desenvolvimiento eficiente.

### 6 **Dimensiones del desempeño**

Según Robbins & Judge (2013) han podido identificar las siguientes dimensiones del desempeño.

- Capacidad laboral: Dicha dimensión del desempeño se hace presente en las actitudes que tiene un servidor en su organización y estas se expresan en habilidades y conocimiento, sus experiencias e inteligencia reflejada en su puesto laboral.
- Desenvolvimiento: Es la capacidad que tiene un colaborador para involucrarse en el incremento de destrezas y aptitudes, optimizándolas mediante el bienestar social, la comunicación directa y abierta, y la excelencia personal.
- Eficacia: Esta dimensión va a definir la manera correcta en que se realizan las cosas, en otras palabras, acciones que se desarrollan con el

fin que la organización pueda lograr sus objetivos. Por ende, la eficacia va a permitir la medición del desempeño laboral de cada trabajador individualmente.

- **105** Perfil del trabajador: Se define en base a las características y/o comportamientos que un colaborador manifiesta **86** dentro de la organización. Dichos comportamientos se orientan a la identificación del personal con la empresa, a su edad y sexo.

### **25** Métodos para la evaluación del desempeño

Según los autores Robbins & Judge (2013) mencionan que los métodos de evaluación del desempeño son diferentes en cada organización, ya que estas individualmente tienen sus sistemas de evaluación y políticas propias.

- Método de escalas Gráficas: Este método es el más usado debido a que es sencillo de aplicar. Se encarga de cuantificar el cumplimiento de los trabajadores en base a factores preestablecidos; sin embargo, este método tiene algunos errores en la medición ya que el trabajador individualmente percibe las situaciones en base al campo psicológico de cada uno, dicha interferencia personal, conlleva a que los evaluadores queden al afecto de los estereotipos, por ende, las personas encargadas de la evaluación estiman que un trabajador que sobresale ante los demás, es un trabajador perfecto en todos los factores.
- **15** Método de investigación de campo: En dicho procedimiento el jefe estará encargado de organizar y realizar las evaluaciones de desempeño, además de contar con el apoyo de un experto en la rama, el cual pueda asesorarlo. Este experto estará encargado de visitar cada una de las áreas laborales para informar a los jefes como están desempeñándose sus trabajadores.
- Método de elección forzada: Está basado en la evaluación del desempeño individual de cada trabajador mediante frases alternativas

las cuales describirán el tipo de desempeño que tienen. Los bloques están comprendidos por cierta cantidad de frases, donde el evaluador tendrá que optar por la elección de una o dos frases, lo cual expliquen de la mejor manera el desempeño que ha sido evaluado. Por tal motivo este método lleva el nombre de elección forzada.

- Métodos de frases descriptivas: aquí se contradice el procedimiento de elección forzada, ya que menciona que no es necesario que el evaluador elija alguna de las frases. En este método la persona encargada de evaluar debe poner énfasis en aquellas expresiones que precisan el desempeño individual de una forma positiva y además las frases que muestren el desempeño contrario en forma negativa.
- Método de incidentes críticos: Este método de evaluación es sencillo, ya que se basa en que la actitud del trabajador tiene características, con la capacidad de producir resultados de éxito (positivos) o resultados de fracaso (negativos). Donde las características positivas deben ser desarrolladas y utilizadas, y las negativas deben modificarse o suprimirlas.

#### 19 1.4. Formulación del Problema

##### 1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio?

##### 22 1.4.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio?

- ¿Qué dimensiones de la satisfacción laboral tienen más relación con el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio?

## 1.5. Justificación e importancia del estudio

Según Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomez (2014), mencionan que para justificar se deben argumentar cuales son los motivos por los que se realiza el estudio o investigación, en otras palabras, se debe describir porque se está realizando la investigación. Así mismo, la descripción de los motivos se puede agrupar en justificación teórica, metodológica y social.

### 1.5.1. Justificación teórica

Desde una visión teórica el presente estudio se justifica por cuanto la satisfacción laboral es la base primordial y elemental para garantizar un buen desempeño del trabajador.

Para definir la Satisfacción Laboral se ha tomado como referencia a Chiavenato (2000) Señala que el elemento que va a definir el nivel de bienestar que siente un sujeto en su trabajo, es la satisfacción laboral, y además esta tiene asociación con múltiples factores, ya que no existe solamente un factor el cual haga sentir bien al colaborador en su trabajo, sino que estos múltiples factores tienen mucha relación entre sí.

Para medir la Satisfacción Laboral tomamos como referencia a Palma (2005), quien indica en su Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC cuatro factores o dimensiones que influyen de manera significativa en la satisfacción laboral. Dichos factores son los siguientes: condiciones de trabajo que tiene la organización, la significación de la tarea, los beneficios económicos percibidos por los colaboradores, así como también el reconocimiento social y personal.

Para definir la variable Desempeño Laboral se ha tomado como referencia a los autores Robbins & Judge (2013) quienes refieren que aquel proceso eficaz que desarrollan los trabajadores en su organización, se le conoce como desempeño, lo cual es muy importante para las organizaciones ya que se benefician en el

cumplimiento de sus objetivos, originando que los trabajadores se desenvuelvan motivados y satisfechos laboralmente.

Con respecto a las Dimensiones del Desempeño Laboral se ha tomado como referencia a los autores Robbins & Judge (2013) las dimensiones del desempeño son las mencionadas a continuación: Capacidad laboral, desenvolvimiento, eficacia y perfil del trabajador.

### 1.5.2. Justificación metodológica

Para llegar a mejorar la satisfacción laboral se debe planificar y ejecutar como base de acciones y procedimientos orientadas a mejorar el compromiso, el entusiasmo, la entrega de los trabajadores con el fin de conseguir un eficiente y eficaz desempeño de cada colaborador.

La investigación resulta de gran relevancia, debido a que provee valiosa información para la institución. Esta información se obtendrá a través de la aplicación del método de la observación directa, también haciendo uso de la técnica de la encuesta y por último aplicando un instrumento (cuestionario).

### 1.5.3. Justificación social

Los resultados obtenidos del estudio permitirán que la administración de la Municipalidad Provincial de San Ignacio mejore su satisfacción laboral y por ende el desempeño de sus servidores, modificando y aplicando las normas y procedimientos para un correcto trato hacia los trabajadores, además la información obtenida servirá para futuras investigaciones.

## 1.6. Hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Analizar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.
- Analizar el nivel de desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.
- Identificar cuáles son las dimensiones de la satisfacción laboral que tienen más <sup>57</sup>relación con el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

## **2 MATERIAL Y MÉTODO**

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo - correlacional y de enfoque cuantitativo.

Descriptivo, puesto que los investigadores buscaron describir las características de las variables estudiadas, en este caso Satisfacción laboral y Desempeño. La función principal de este tipo de investigación es seleccionar las características más importantes de las variables estudiadas, para luego describirlas detalladamente. Para este tipo de investigaciones se emplean principalmente técnicas como la observación, entrevistas, revisión documental y la encuesta.

Como hace mención Hernández, Fernández, & Baptista (2014) Un estudio de tipo descriptivo tiene como objetivo precisar las características que posee cualquier fenómeno el cual vaya a ser sometido a estudio. Es decir, que en la investigación solamente se recogerá o medirá información sobre las variables en estudio.

Correlacional, puesto que se calculó el grado de relación que poseen las variables satisfacción laboral y desempeño, para de esta manera establecer la asociación estadística entre las variables en estudio.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) La intención de los estudios correlacionales es cuantificar la asociación que puede existir entre dos o más variables en estudio. Primero se miden individualmente cada una de ellas, para posteriormente cuantificarlas y analizar su grado de vinculación. Estas correlaciones se sustentarán mediante hipótesis sometidas a comprobación.

Enfoque cuantitativo, debido a que se recolectaron datos para analizarlos estadísticamente y probar hipótesis basados en la medición numérica; con el propósito de implantar modelos de conducta y probar teorías.

Con respecto al enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2014) precisan que dicho enfoque es conveniente cuando se requiere calcular las magnitudes o acontecimientos de los fenómenos y demostrar hipótesis. Así mismo, simboliza una serie de procesos estructurados de forma secuencial para corroborar ciertas suposiciones. Cada una de las fases antecede a la siguiente y no se pueden evitar pasos, ya que el orden es sumamente estricto, sin embargo, se puede redefinir alguna fase.

### 1 2.1.2. Diseño de investigación

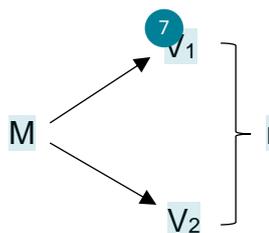
La presente investigación es de diseño no experimental y transversal.

En un estudio no experimental, no se crea ningún tipo de situaciones, únicamente se observa las situaciones que ya existen y que el investigador no ha provocado intencionalmente.

Como mencionan Hernández & Mendoza (2018) La única acción que se realiza en una indagación no experimental es la exploración visual de los fenómenos en estudio, tal cual se están mostrando en su contexto nativo o natural, con el único propósito de analizarlos. Por ende, en estos estudios no se hace una alteración intencional de las variables independientes para conocer el resultado que tienen con respecto a otras variables.

Transversal, puesto que la recopilación de datos se efectuó en una única ocasión establecida.

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) afirman que el propósito de una investigación transversal es la descripción de variables y el análisis de influencia e interrelación en un momento determinado. En otras palabras, es como capturar una fotografía de algo que está sucediendo.



Donde:

M = Muestra

V<sub>1</sub> = Satisfacción laboral

V<sub>2</sub> = Desempeño

r = Correlación

## 2.2. Población y Muestra

### 2.2.1. Población

Según Arias (2016) hace mención que la población se describe como un grupo de elementos finitos o infinitos, los cuales poseen diversas características en común y ésta es determinada por los objetivos y el problema del estudio.

Por ende, para la presente investigación se tomó como población de estudio al total de los servidores administrativos que prestan sus servicios en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio, la cual es representada por 84 trabajadores.

### 2.2.2. Muestra

De acuerdo con Arias (2016) Determina que la muestra es un subconjunto limitado y específico, el cual es extraído de la población establecida para el estudio. Así mismo de los elementos que conforman la muestra, es de quienes verdaderamente se obtendrá la información para desarrollar la investigación.

Para esta investigación se calculó una muestra de 70 trabajadores administrativos de la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio. El resultado de la muestra fue obtenido a través de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(N * Z_{\alpha}^2 * (p * q))}{(e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * (p * q))}$$
$$n = \frac{84 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (84 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 70$$

Donde:

n = muestra

1 e = error

Z = nivel de confianza

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

N = población

## 1 2.3. Variables, Operacionalización

### 2.3.1. Identificación de variables

#### 56 Satisfacción laboral

Palma (2005) afirma que la satisfacción laboral se puede definir como la predisposición relativamente permanente que un colaborador tiene hacia su trabajo, y aquella satisfacción está basada en los valores y creencias que ha desarrollado a raíz de toda su experiencia laboral.

#### Desempeño

Robbins & Judge (2013) Refieren que aquel proceso eficaz que desarrollan los trabajadores en su organización, se le conoce como desempeño, lo cual es muy importante para las organizaciones ya que se benefician con el cumplimiento de sus objetivos, originando que los trabajadores se desenvuelvan motivados y satisfechos laboralmente.

### 1 2.3.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

Operacionalización de la variable Satisfacción laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Esfuerzo	1. Me complacen los resultados de mi esfuerzo en el trabajo que realizo	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
		Realización	2. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	
		Equidad	3. Siento que el trabajo que realizo es equitativo para mi manera de ser	
		Estructura	4. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores	
	Condiciones de trabajo	Iluminación y ventilación	5. La iluminación y ventilación del ambiente laboral es adecuado	
		Materiales	6. Tengo los materiales necesarios para un buen desempeño de las labores diarias	
	Reconocimiento personal y social	Relación con las autoridades	7. Llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo	
		Valoración	8. Mi jefe y compañeros valoran el esfuerzo que pongo en mi trabajo	
		Trato con los jefes	9. Siento que recibo buen trato de parte de mi jefe	
	Beneficios Económicos	Trato con los compañeros	10. Compartir el trabajo con los compañeros me resulta agradable	
		Reconocimiento propio	11. Siento que realizo un buen trabajo en mi institución	
		Remuneración	12. La remuneración que recibo en el trabajo está acorde con la labor desempeñada	
		Incentivos	13. El sueldo que recibo me permite satisfacer mis necesidades personales y familiares	

12 **Nota.** Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización de la variable Desempeño.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Desempeño	Capacidad laboral	Experiencia	15. Tengo la experiencia necesaria para identificar y resolver problemas en mi área de trabajo	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
		Conocimientos y Habilidades	16. Tengo los conocimientos y habilidades necesarios para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	
		Comunicación abierta y directa	17. Mantengo comunicación abierta y directa con mis compañeros de trabajo	
	Desenvolvimiento	Bienestar laboral	18. Fomento el bienestar laboral dentro de mi área de trabajo	
		Excelencia personal	19. Las aptitudes que demuestro en mi área de trabajo me permiten lograr la excelencia personal	
	Eficacia	Eficaz	20. Cumpló eficazmente con las actividades que se me asignan	
		Metas propuestas	21. Cumpló con las metas propuestas dentro del tiempo establecido	
		Gestión del tiempo	22. Programo mis actividades de manera adecuada y las ejecuto en el tiempo previsto	
	Perfil del trabajador	Responsabilidad	23. Cumpló con responsabilidad mi plan de trabajo diario	
		Edad	24. Mi edad me permite realizar con normalidad las actividades del área de trabajo	
Identificación con la empresa		25. Me siento identificado con la organización y demuestro buena disposición en la realización de mi trabajo		

**Nota.** Elaboración propia

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

### **2.4.1. Técnica**

Para este estudio se usó la técnica de encuesta, basándonos en el autor Tamayo (2003), menciona que dicha técnica es el conjunto de procedimientos a seguir con el fin de recopilar datos de la población estudiada; es decir, en la técnica de la encuesta se realizan múltiples preguntas a distintos sujetos con el fin de conseguir sus opiniones sobre tema que se está estudiando. Para obtener información con esta técnica, fundamentalmente se hace uso de un grupo de interrogantes o cuestionario.

La encuesta se realizó en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio, donde los investigadores encuestaron a 70 trabajadores administrativos de las diferentes áreas, dichos trabajadores nos respondieron de manera clara y precisa.

### **2.4.2. Instrumento**

En base al autor Hurtado (2015), afirman que el investigador hace uso de este recurso para registrar datos y conseguir información de las variables que se están indagando. Por lo tanto, el cuestionario es definido como un grupo de interrogantes ordenadas, que tienen como finalidad obtener información de las personas encuestadas, dicha información servirá para el investigador o para ambas partes.

El instrumento determinado fue el cuestionario, constituido por 25 ítems, de los cuales 14 ítems correspondían a la variable Satisfacción Laboral y 11 ítems correspondían a la variable Desempeño. Se utilizó para este cuestionario la escala de Likert con cinco alternativas.

Morales et al. (2016) mencionan que la escala de tipo Likert es un conjunto de ítems que se manifiesta como aseveraciones, el cual sirve para la medición de actitudes, en otras palabras, es empleado a fin de puntualizar el grado en que se da un acuerdo, reacción del encuestado, disposición o actitud.

**Tabla 3**

*Alternativas del instrumento.*

Valores	Categorías
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

**Nota.** Escala de Likert.

### 2.4.3. Validez

De acuerdo con lo mencionado por Hernández et al. (2014), viene a ser el grado en que un instrumento medirá verdaderamente las variables que el investigador está buscando medir. En otras palabras, un instrumento válido para la medición del conocimiento deberá medir el conocimiento, mas no otras variables.

Por lo tanto, la validez del instrumento utilizado en esta investigación fue dada por tres especialistas licenciados en Administración y con grado de Magíster, quienes utilizaron diversos criterios que pudieron dar validez para la aplicación del instrumento.

### 2.4.4. Confiabilidad

En concordancia con Hernández et al. (2014), se basa en aplicar repetidas veces un instrumento de medición al mismo sujeto estudiado, lo cual producirá los mismos resultados.

Según Ruiz (2013) La confiabilidad de un instrumento es muy importante, ya que si el instrumento es confiable los resultados que se obtendrán serán interpretables, en otras palabras, tendrán valor heurístico y significado. Así mismo, expresa que después de realizar la aplicación del instrumento y haber calculado el coeficiente Alpha de Cronbach se obtendrá un valor entre 0 y 1 como resultado, donde los valores que se encuentran más cerca al 1, expresarán fiabilidad del instrumento. Por lo contrario, los valores que se

encuentran debajo del 0,8 expresan que el instrumento posee variabilidad heterogénea en los ítems, pudiendo obtener como consecuencia conclusiones erróneas.

**Tabla 4**

<sup>17</sup> Interpretación de Alfa de Cronbach.

Rangos	Magnitudes
0,81 - 1,00	Bastante alto
0,61 - 0,80	Alto
0,41 - 0,60	Módico
0,21 - 0,40	Bajo
0,01 - 0,20	Bastante bajo

**Nota:** Obtenido de Ruiz (2013)

Por ende, con el fin de determinar cuan confiable es el instrumento el cual aplicamos en este estudio, se realizó el cálculo de coeficiente Alfa de Cronbach en el software estadístico SPSS Statistics, obteniéndose como resultado 0,916 lo cual indica que la confiabilidad es muy alta.

**Tabla 5**

<sup>48</sup> Estadísticas de fiabilidad del instrumento.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,916	25

**Nota.** Obtenido de IBM SPSS Statistics.

## <sup>1</sup> 2.5. Procesamiento de análisis de datos

Los datos recopilados con ayuda del cuestionario fueron rigurosamente procesados en el programa informático SPSS Statistics v.25, donde se recurrió a la <sup>92</sup> aplicación de la estadística descriptiva como la tabulación y creación de gráficos, con el fin de favorecer el entendimiento y <sup>1</sup> análisis de los datos obtenidos. Asimismo, en dicho software se realizó la prueba de fiabilidad

utilizando el Alfa de Cronbach, así como también, a fin de precisar la correlación entre las variables indagadas se empleó el coeficiente Rho de Spearman.

### **Criterios éticos.**

Para la elaboración de esta investigación hemos recurrido a los siguientes criterios éticos mencionados por Noreña, Alcaraz, Rojas & Rebolledo (2012), los cuales nos permitirán salvaguardar la integridad personal de los trabajadores de la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.

- Consentimiento informado: respecto a este criterio, los trabajadores encuestados se mostraron totalmente de acuerdo con brindarnos la información necesaria para esta investigación y reconocieron cuáles son sus responsabilidades y sus derechos.
- Observación participante: Con respecto a este criterio, durante la recolección de datos los investigadores procedieron a actuar prudentemente y han asumido las responsabilidades del caso para todas las consecuencias o efectos que se produzcan en la interacción que se realizará con las personas que participan de esta investigación.
- Confidencialidad: Con respecto a este criterio, los trabajadores fueron informados que se mantendrá la seguridad y su identidad será protegida, ya que ellos son informantes importantes para esta investigación.

### **2.6. Criterio de Rigor Científicos.**

Guba (1981) menciona los siguientes criterios a fin de juzgar la credibilidad y veracidad de las investigaciones:

- Neutralidad: De acuerdo con este criterio se debe garantizar que los resultados obtenidos en esta investigación sean explícitos y no estén desviados por las perspectivas e intereses propios del investigador, sólo así la neutralidad de la investigación estará asegurada.

- **Aplicabilidad:** Según este criterio es necesario que la investigación sea realizada teniendo en cuenta que las variaciones del tiempo y las variaciones situacionales no afecten a los descubrimientos y estos sean aplicados a otras personas y entornos.
- **Valor de Verdad:** Con respecto a este criterio, se demostrará la igualdad, credibilidad o congruencia que existe entre los datos en la presente indagación, así mismo los fenómenos que representan dichos datos.
- **Consistencia:** Con respecto a este criterio, los instrumentos de medición de la presente investigación deberán producir resultados estables al ser aplicados a las mismas personas y al mismo contexto, para que de esta manera los resultados obtenidos sean relevantes.

## **RESULTADOS**

## III. RESULTADOS

### 3.1. Tablas y Figuras

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Tabla 6

*Prueba de Normalidad de datos.*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,114	70	,024
Desempeño	,109	70	,038

*Nota.* Elaboración propia

**Hipótesis para prueba de normalidad:**

**H<sub>0</sub>:** Los datos poseen una distribución normal.

**H<sub>1</sub>:** Los datos no poseen una distribución normal.

**Criterios:**

P-valor (sig.) >  $\alpha$  (0,05) = Aceptar H<sub>0</sub>

P-valor (sig.) <  $\alpha$  (0,05) = Aceptar H<sub>1</sub>

Se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, ya que la muestra para esta investigación fue de 70 encuestados (muestra > 50), obteniendo como resultado una significancia de 0,024 en la variable satisfacción laboral y una significancia de 0,038 en la variable desempeño; al ser la significancia menor que el alfa (Sig. < 0,05) podemos precisar que los datos no poseen distribución normal. Por consiguiente, según los criterios estadísticos, para hallar la correlación de ambas variables estudiadas se calculó el coeficiente Rho de Spearman.

**Tabla 7**

1 *Relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño en los trabajadores en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.* 15

			<b>Desempeño</b>
Rho de Spearman	<b>Satisfacción laboral</b>	Coeficiente de correlación	,764**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

**Nota.** Elaboración propia

**Criterios:**

P-valor (sig.) >  $\alpha$  (0,05) = Aceptar  $H_0$

P-valor (sig.) <  $\alpha$  (0,05) = Aceptar  $H_1$

Según la Tabla 7, se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0,764, por lo que se precisa que existe una relación positiva muy fuerte entre la satisfacción laboral y el desempeño. Así mismo, se obtuvo el nivel de significancia de 0,000, es decir, la correlación entre ambas variables es verdadera a un nivel de confianza de 99% y el 1% representando la probabilidad errónea. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

**Objetivo específico 01:** Analizar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

**Tabla 8**

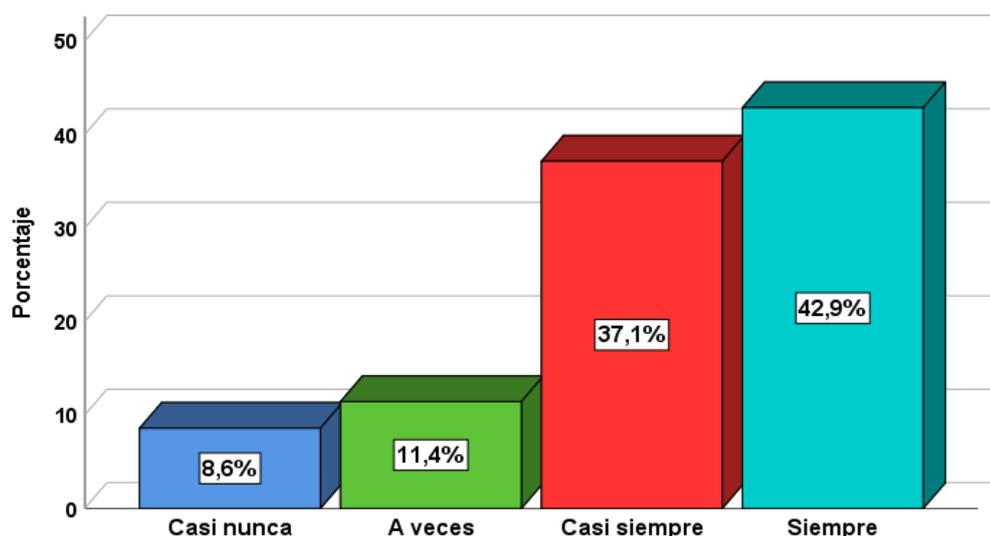
1 Me complacen los resultados de mi esfuerzo en el trabajo que realizo

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	6	8,6
A veces	8	11,4
Casi siempre	26	37,1
Siempre	30	42,9
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 1**

Me complacen los resultados de mi esfuerzo en el trabajo que realizo



1 **Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 8 y figura 1, el 80% afirman que siempre y casi siempre les complacen los resultados de su esfuerzo en el trabajo que realizan, el 11,4% indican que a veces y el 8,6% mencionan que casi nunca.

**Tabla 9**

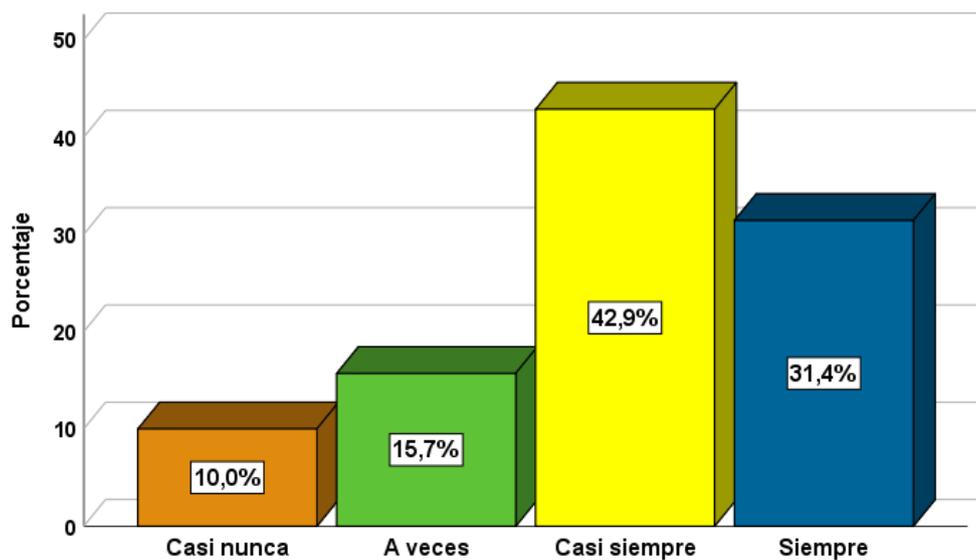
**1** *Mi trabajo me hace sentir realizado como persona*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	7	10,0
A veces	11	15,7
Casi siempre	30	42,9
Siempre	22	31,4
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 2**

*Mi trabajo me hace sentir realizado como persona*



**1** **Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 9 y figura 2, el 74,3% afirman que siempre y casi siempre **43** su trabajo los hace sentir realizados como persona, el 15,7% indican que a veces, sin embargo, el 10% mencionan que casi nunca.

**Tabla 10**

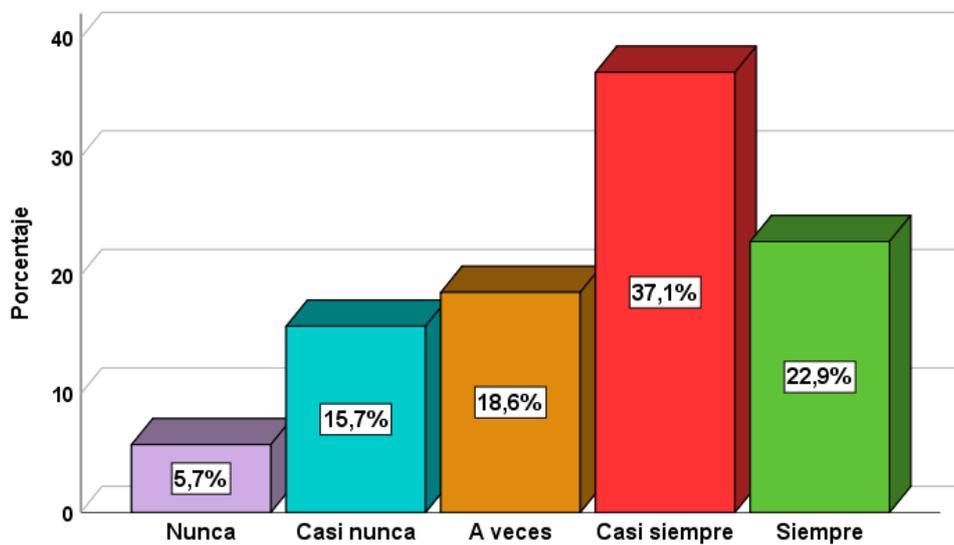
**1** *Siento que el trabajo que realizo es equitativo para mi manera de ser*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	5,7
Casi nunca	11	15,7
A veces	13	18,6
Casi siempre	26	37,1
Siempre	16	22,9
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 3**

*Siento que el trabajo que realizo es equitativo para mi manera de ser*



**3** **Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 10 y figura 3, el 60% afirman que el trabajo que realizan siempre y casi siempre es equitativo para su manera de ser, el 18,6% mencionan que a veces, sin embargo, el 21,4% indican nunca y casi nunca.

**Tabla 11**

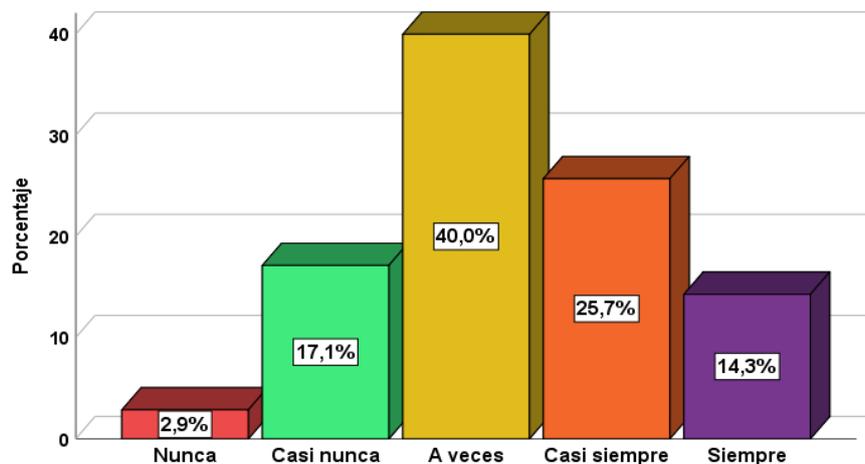
<sup>13</sup> La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2,9
Casi nunca	12	17,1
A veces	28	40,0
Casi siempre	18	25,7 <sup>2</sup>
Siempre	10	14,3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 4**

<sup>3</sup> La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores



**Nota.** De acuerdo a los <sup>3</sup> resultados obtenidos en la tabla 11 y figura 4, el 40% afirman que la distribución física del ambiente de trabajo, siempre y casi siempre les <sup>13</sup> facilita la realización de sus labores, el 40% mencionan a veces y el 20% indican nunca y casi nunca.

**Tabla 12**

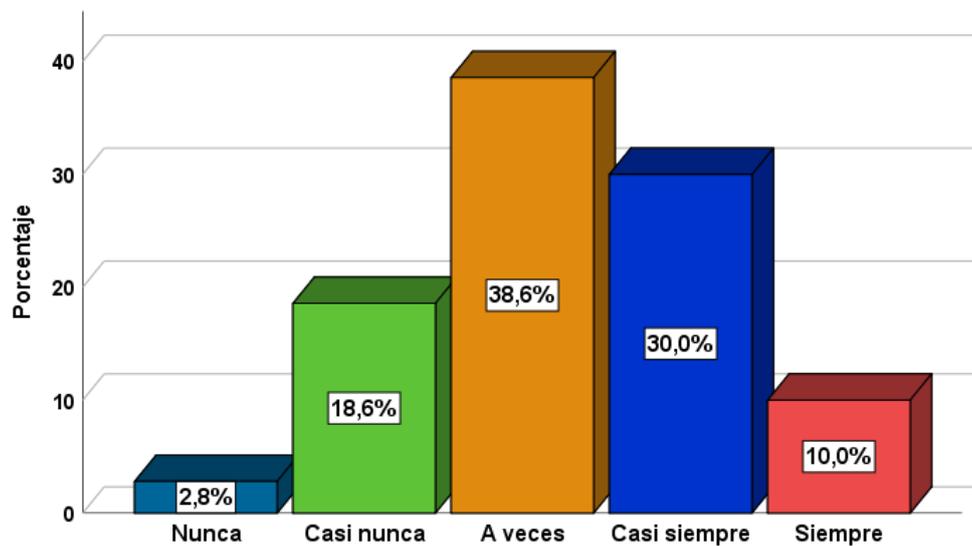
*La iluminación y ventilación del ambiente laboral es adecuado*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	2,8
Casi nunca	13	18,6
A veces	27	38,6
Casi siempre	21	30,0
Siempre	7	10,0
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 5**

*La iluminación y ventilación del ambiente laboral es adecuado*



**Nota.** <sup>3</sup> De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 12 y figura 5, el 40% afirman que la iluminación y ventilación del ambiente laboral siempre y casi siempre es adecuado, el 38,6% mencionan a veces, sin embargo, el 21,4% indican nunca y casi nunca.

**Tabla 13**

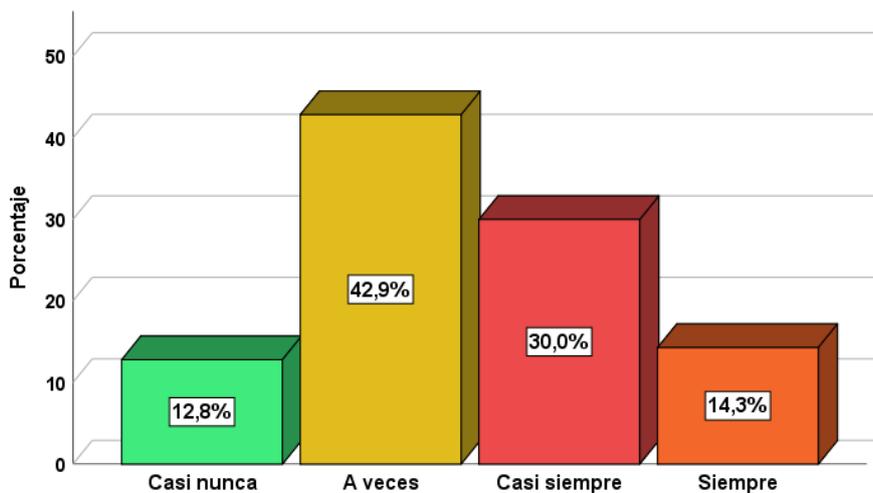
Tengo los materiales necesarios para un buen desempeño de las labores diarias

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	9	12,8
A veces	30	42,9
Casi siempre	21	30,0
Siempre	10	14,3
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 6**

Tengo los materiales necesarios para un buen desempeño de las labores diarias



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 13 y figura 6, el 44,3% afirman que siempre y casi siempre tienen los materiales necesarios para un buen desempeño de sus labores diarias, el 42,9% mencionan a veces, sin embargo, el 12,8% indican casi nunca.

**Tabla 14**

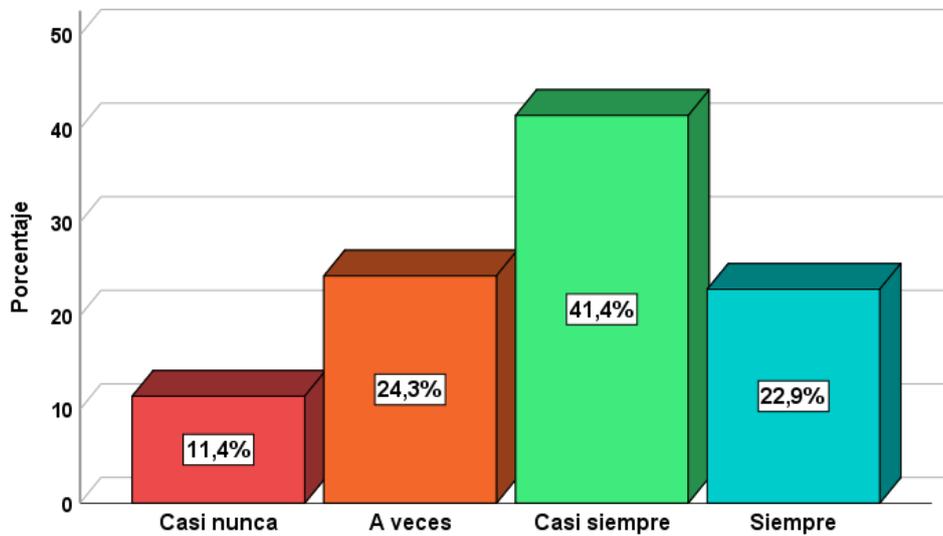
27 *Llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	8	11,4
A veces	17	24,3
Casi siempre	29	41,4
Siempre	16	22,9
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 7**

27 *Llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo*



1 **Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 14 y figura 7, el 64,3 % afirman que llevarse bien con el jefe siempre y casi siempre les beneficia la calidad del trabajo, el 24,3% mencionan que a veces, sin embargo, el 11,4% indican que casi nunca.

**Tabla 15**

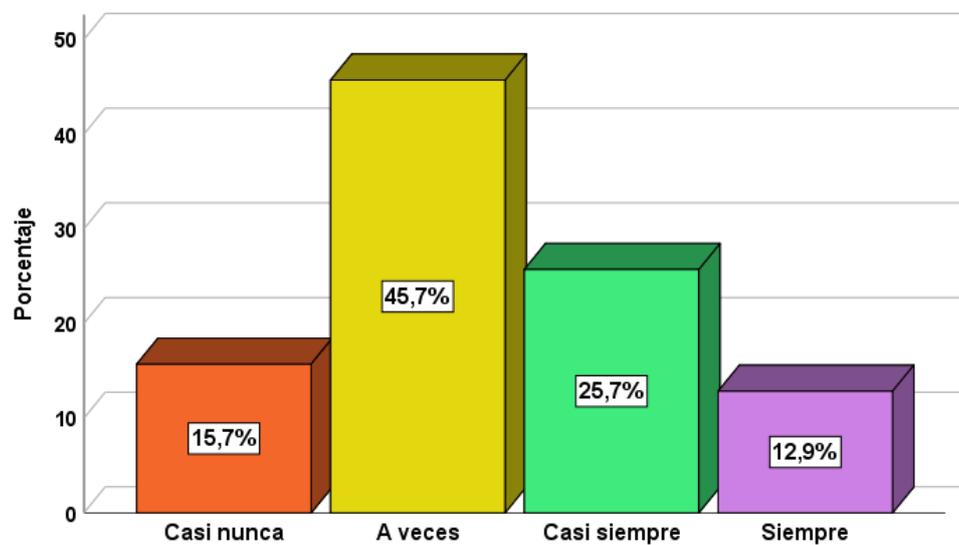
*1* **1** *Mi jefe y compañeros valoran el esfuerzo que pongo en mi trabajo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	11	15,7
A veces	32	45,7
Casi siempre	18	25,7
Siempre	9	12,9
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 8**

*1* **1** *Mi jefe y compañeros valoran el esfuerzo que pongo en mi trabajo*



**Nota.** **1** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 15 y figura 8, el 38,6% afirman que su jefe y compañeros siempre y casi siempre valoran el esfuerzo que ponen en su trabajo, el 45,7% mencionan que a veces, sin embargo, el 15,7% indican que casi nunca.

**Tabla 16**

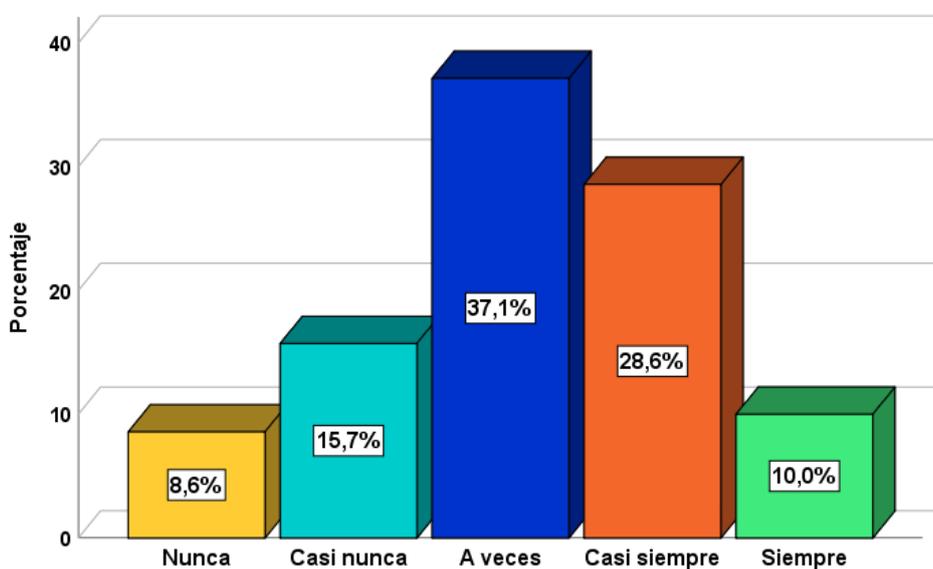
*Siento que recibo buen trato de parte de mi jefe*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	8,6
Casi nunca	11	15,7
A veces	26	37,1
Casi siempre	20	28,6
Siempre	7	10,0
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 9**

*Siento que recibo buen trato de parte de mi jefe*



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 16 y figura 9, el 38,6% afirman que siempre y casi siempre reciben un buen trato de parte de su jefe, el 37,1% mencionan que a veces, sin embargo, el 24,3% mencionan que nunca y casi nunca.

**Tabla 17**

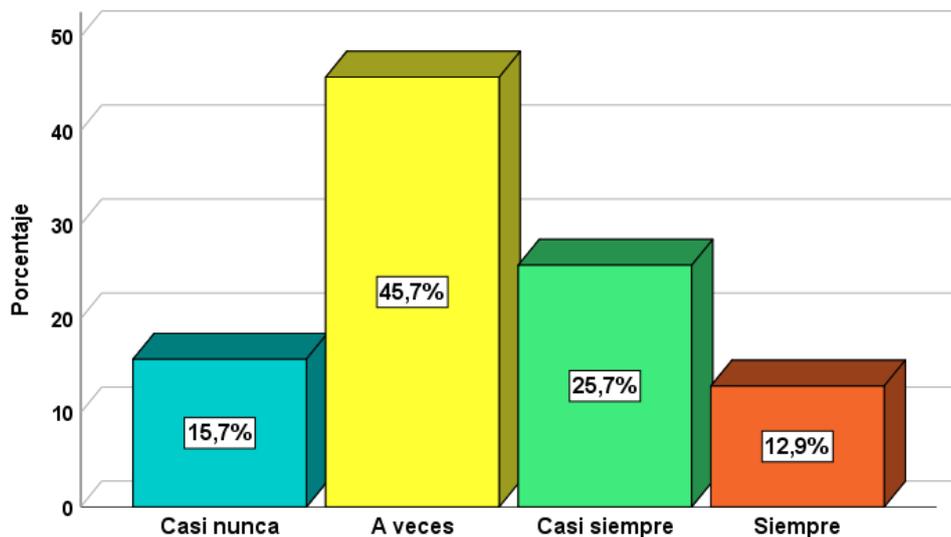
1 *Compartir el trabajo con los compañeros me resulta agradable*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	11	15,7
A veces	32	45,7
Casi siempre	18	25,7
Siempre	9	12,9
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 10**

90 *Compartir el trabajo con los compañeros me resulta agradable*



3 **Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 17 y figura 10, el 38,6% afirman que compartir el trabajo con los compañeros siempre y casi siempre les resulta agradable, el 45,7% mencionan que a veces, sin embargo, el 15,7% indican que casi nunca.

**Tabla 18**

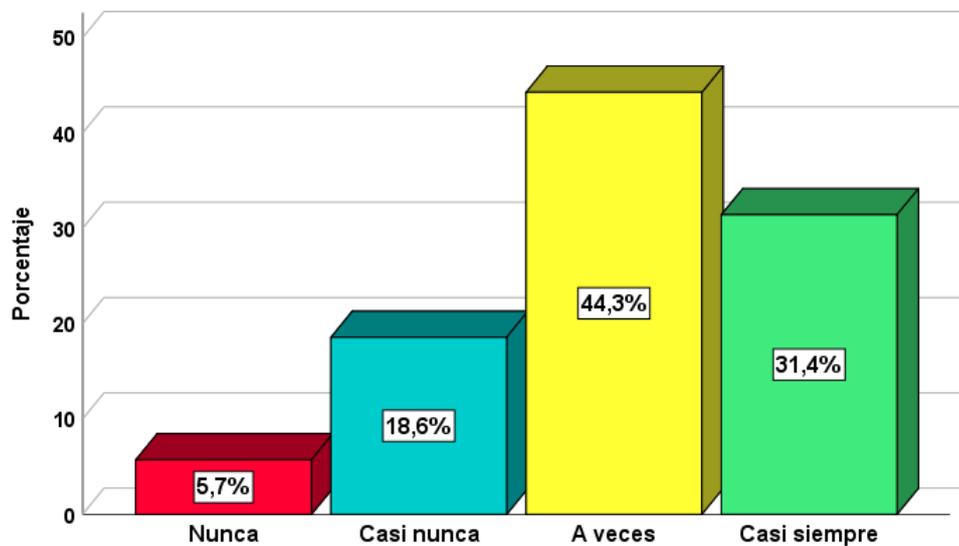
*Siento que realizo un buen trabajo en mi institución*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	5,7
Casi nunca	13	18,6
A veces	31	44,3
Casi siempre	22	31,4
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 11**

*Siento que realizo un buen trabajo en mi institución*



**Nota.** <sup>3</sup> De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 18 y figura 11, el 31,4 % afirman que casi siempre sienten que realizan un buen trabajo en la institución, el 44,3% mencionan que a veces, sin embargo, el 24,3% indican que nunca y casi nunca.

**Tabla 19**

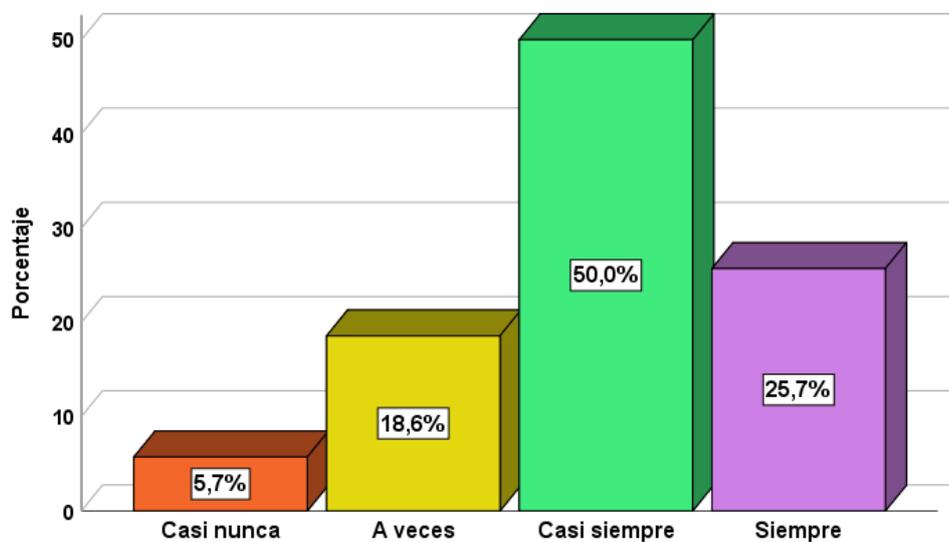
*La remuneración que recibo en el trabajo está acorde con la labor desempeñada*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	4	5,7
A veces	13	18,6
Casi siempre	35	50,0
Siempre	18	25,7
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 12**

*La remuneración que recibo en el trabajo está acorde con la labor desempeñada*



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 19 y figura 12, el 75,7% afirman que la remuneración que reciben siempre y casi siempre está acorde con la labor que desempeñan, el 18,6% mencionan que a veces, sin embargo, el 5,7% indican que casi nunca.

**Tabla 20**

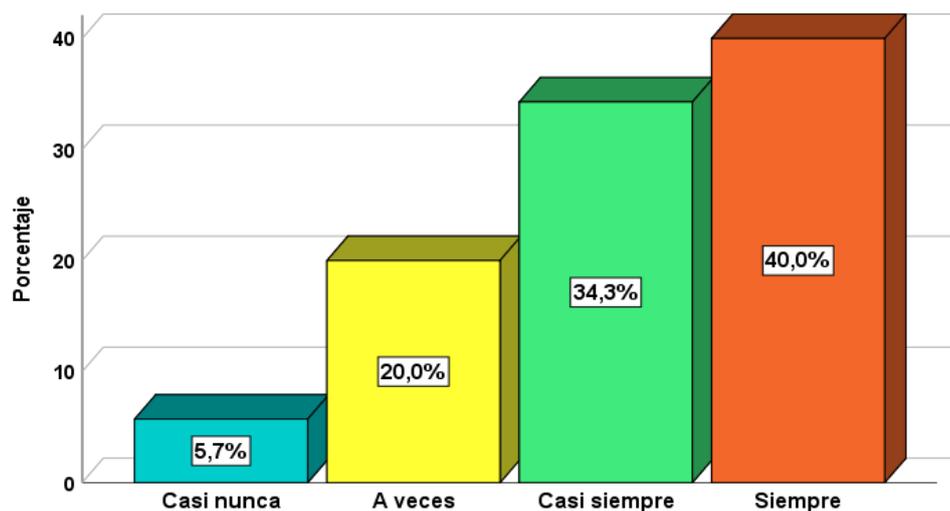
*El sueldo que recibo me permite satisfacer mis necesidades personales y familiares*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	4	5,7
A veces	14	20,0
Casi siempre	24	34,3
Siempre	28	40,0
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 13**

*El sueldo que recibo me permite satisfacer mis necesidades personales y familiares*



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 20 y figura 13, el 74,3% afirman que el sueldo que reciben siempre y casi siempre les permite satisfacer sus necesidades personales y familiares, el 20% mencionan que a veces, sin embargo, el 5,7% indican que casi nunca.

**Tabla 21**

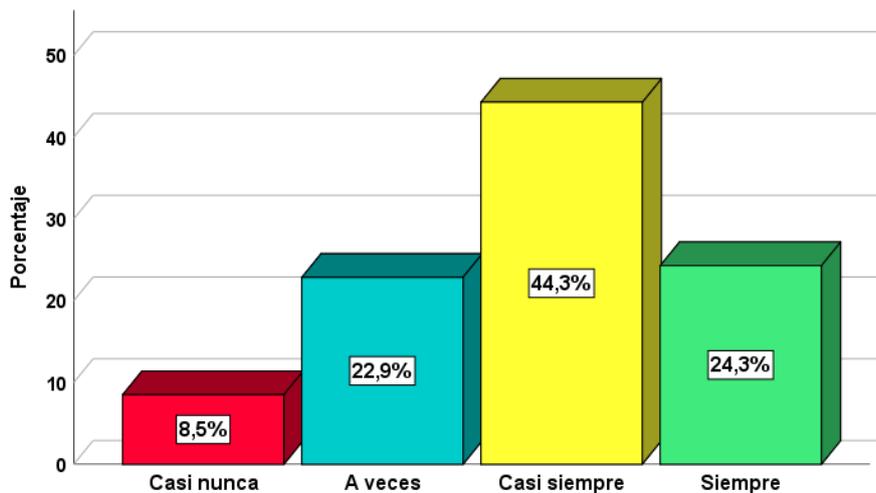
*Recibo incentivos económicos como producto del esfuerzo y buen rendimiento*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	6	8,5
A veces	16	22,9
Casi siempre	31	44,3
Siempre	17	24,3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración propia.

**Figura 14**

*Recibo incentivos económicos como producto del esfuerzo y buen rendimiento*



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 21 y figura 14, el 68,6% afirman que siempre y casi siempre reciben incentivos económicos como producto de su esfuerzo y buen rendimiento, el 22,9% mencionan que a veces, sin embargo, el 8,5% mencionan que casi nunca.

**Tabla 22**

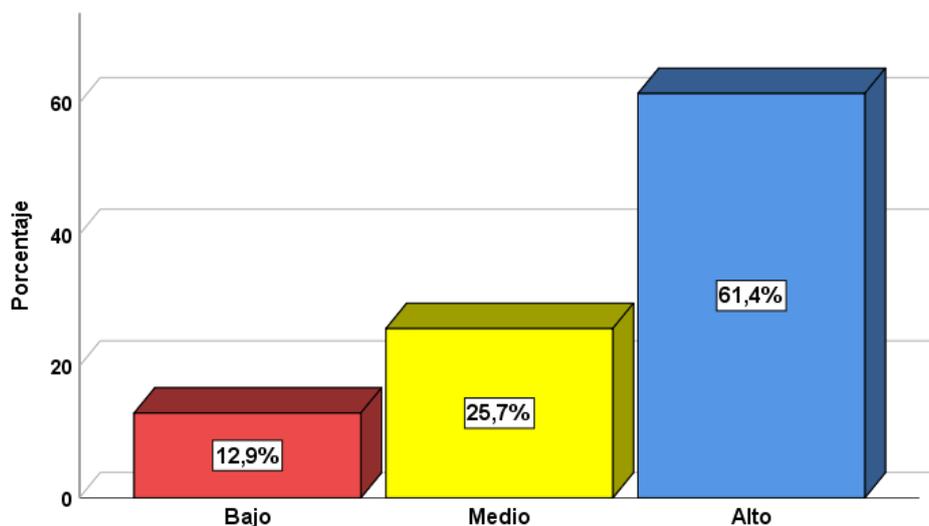
Nivel de la Dimensión Significación de la tarea

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	12,9
Medio	18	25,7
Alto	43	61,4
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia.

**Figura 15**

Nivel de la Dimensión Significación de la tarea



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 22 y figura 15, el 61,4% de los encuestados expresan un nivel alto en consideración a la dimensión significancia de la tarea, el 25,7% manifiestan un nivel medio, sin embargo, el 12,9% manifiestan un nivel bajo. Por ende, esto demuestra que en su mayoría los servidores están satisfechos con los resultados de su esfuerzo, así mismo, se sienten realizados como persona y el trabajo que realizan es equitativo para su manera de ser.

**Tabla 23**

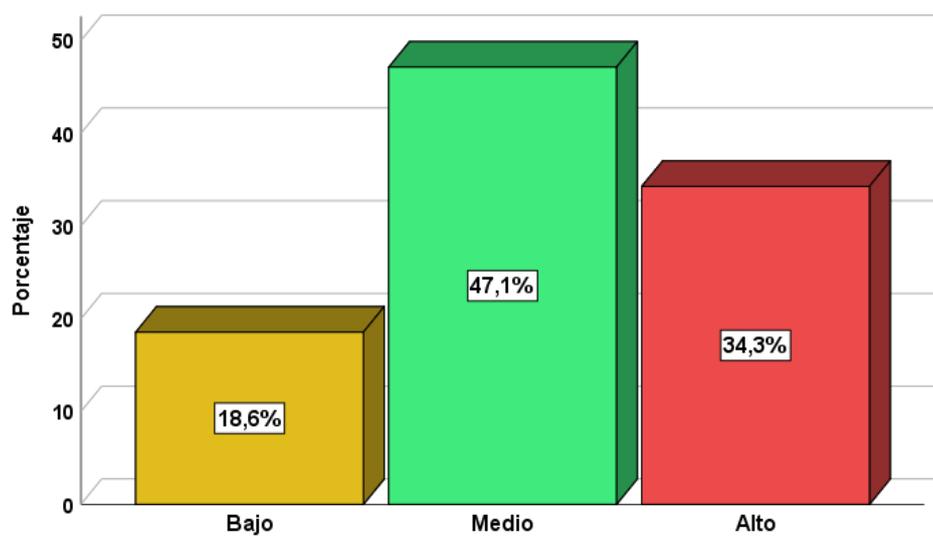
*Nivel de la Dimensión de Condiciones de trabajo*

	8 Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	18,6
Medio	33	47,1
Alto	24	34,3
Total	70	100,0

5 **Nota.** Elaboración propia

**Figura 16**

*Nivel de la Dimensión de Condiciones de trabajo*



4 **Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 23 y figura 16, el 34,3% de los encuestados manifiestan un nivel alto en consideración a la dimensión condiciones de trabajo, el 47,1% manifiestan un nivel medio, sin embargo, el 18,6% manifiestan un nivel bajo. Por ende, ello expresa que en su mayoría los servidores no están completamente satisfechos con la distribución física, iluminación y ventilación del ambiente laboral, los materiales para su trabajo y la relación con su jefe.

**Tabla 24**

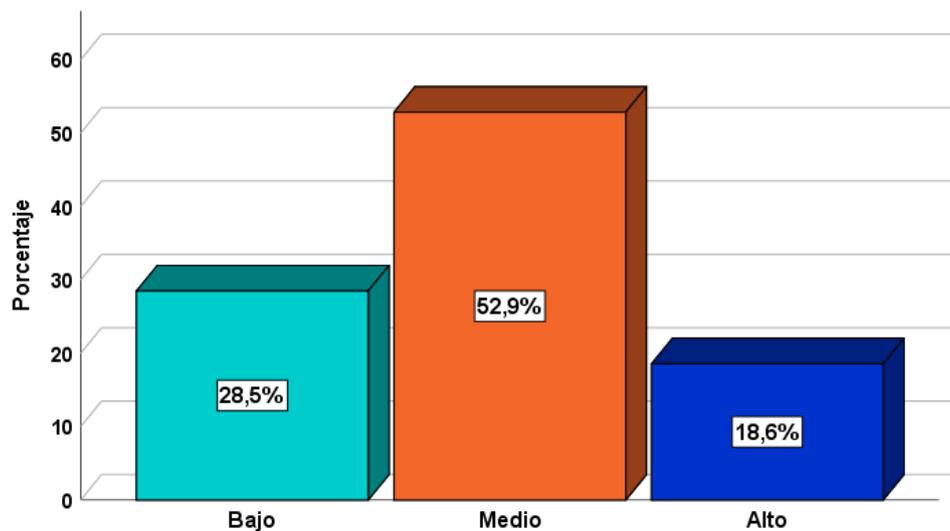
Nivel de la Dimensión de Reconocimiento personal y social

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	28,5
Medio	37	52,9
Alto	13	18,6
Total	70	100,0

Nota. Elaboración propia.

**Figura 17**

Nivel de la Dimensión de Reconocimiento personal y social



Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 24 y figura 17, el 18,6% manifiestan un nivel alto con respecto a la dimensión reconocimiento social y personal, el 52,9% manifiestan un nivel medio, sin embargo, el 28,5% manifiestan un nivel bajo. Por ende, esto significa que en su mayoría los trabajadores no están completamente satisfechos con la valoración de su esfuerzo, el trato de parte de su jefe, el trabajo con sus compañeros y con el trabajo que realizan en la institución.

**Tabla 25**

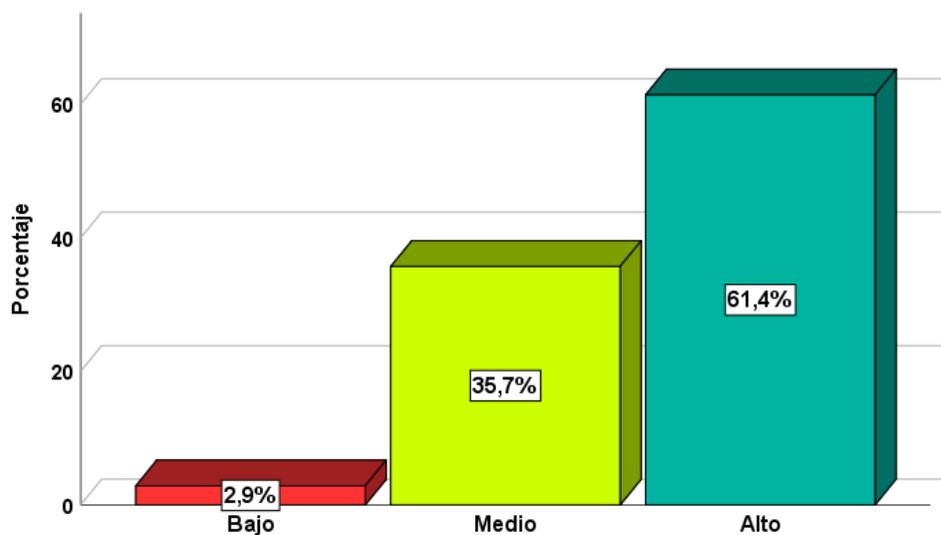
<sup>1</sup> Nivel de la Dimensión de Beneficios económicos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,9
Medio	25	35,7
Alto	43	61,4
Total	70	100,0

<sup>5</sup> Nota. Elaboración propia

**Figura 18**

Nivel de la Dimensión de Beneficios económicos



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 25 y figura 18, el 61,4% de los encuestados <sup>4</sup> manifiestan un nivel alto con respecto a la dimensión de beneficios económicos, el 35,7% manifiestan un nivel medio, sin embargo, el 2,9% manifiestan un nivel bajo. Por ende, <sup>89</sup> esto significa que en su mayoría los trabajadores están satisfechos con la remuneración y los incentivos económicos que reciben, así mismo, logran cubrir sus necesidades personales y/o familiares.

**Tabla 26**

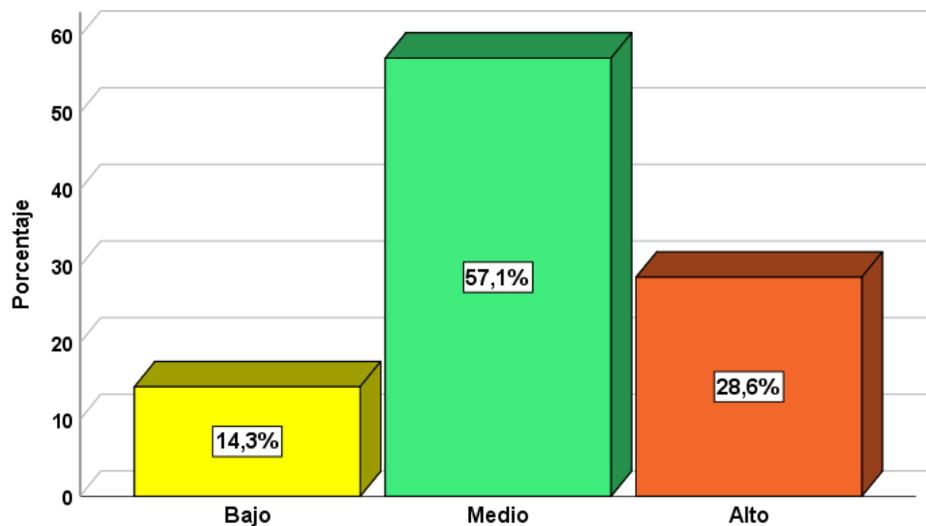
**1** Nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio

	<b>8</b> Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	14,3
Medio	40	57,1
Alto	20	28,6
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia.

**Figura 19**

Nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio



**Nota.** **1** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 26 y figura 19, la satisfacción laboral en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio se manifiesta en un nivel medio, representado por el 57,1%, lo cual refleja que en su mayoría **2** los trabajadores **1** no se encuentran completamente satisfechos en su centro laboral.

**Objetivo específico 02:** Analizar el nivel de desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

**Tabla 27**

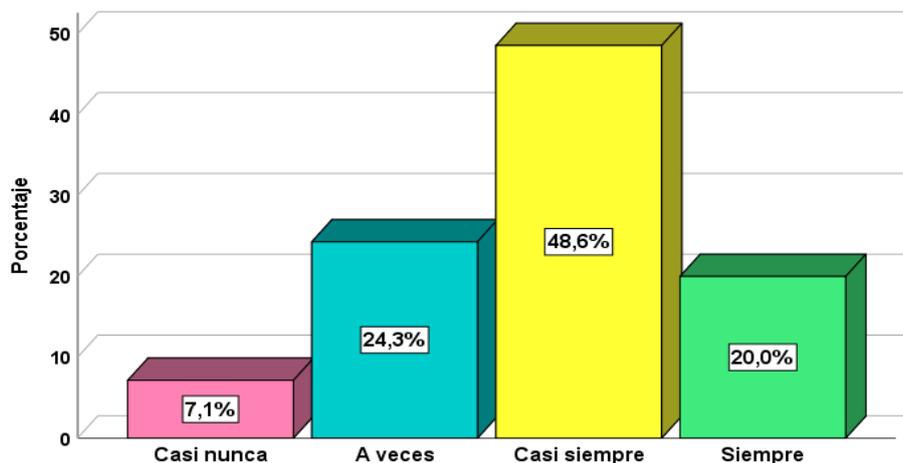
Tengo la experiencia necesaria para identificar y resolver problemas en mi área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	7,1
A veces	17	24,3
Casi siempre	34	48,6
Siempre	14	20,0
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 20**

Tengo la experiencia necesaria para identificar y resolver problemas en mi área de trabajo



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 27 y figura 20, el 68,6% afirman que siempre y casi siempre tienen la experiencia necesaria para identificar y resolver problemas en su área de trabajo, el 24,3% mencionan que a veces, sin embargo, el 7,1% indican que casi nunca.

**Tabla 28**

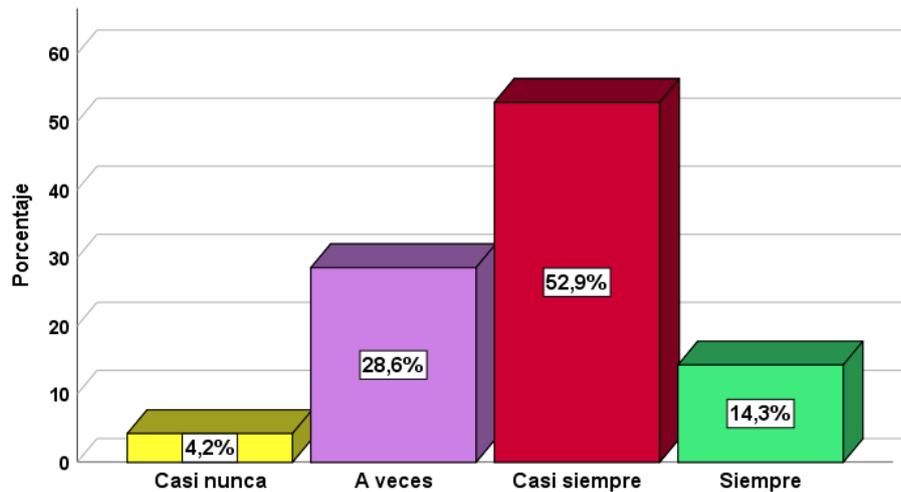
Tengo los conocimientos y habilidades necesarios para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	4,2
A veces	20	28,6
Casi siempre	37	52,9
Siempre	10	14,3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 21**

Tengo los conocimientos y habilidades necesarios para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 28 y figura 21, el 67,2% afirman que siempre y casi siempre tienen los conocimientos y habilidades necesarios para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo, el 28,6% mencionan que a veces, sin embargo, el 4,2% mencionan que casi nunca.

**Tabla 29**

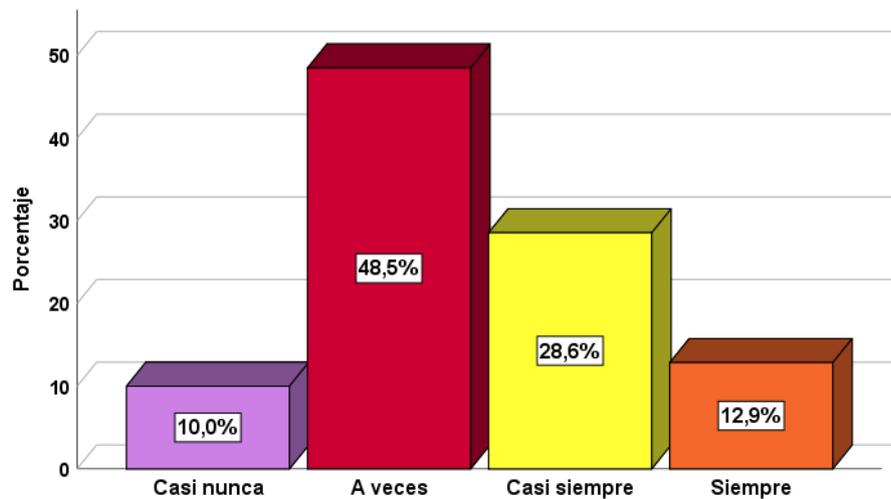
*Mantengo comunicación abierta y directa con mis compañeros de trabajo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	7	10,0
A veces	34	48,5
Casi siempre	20	28,6
Siempre	9	12,9
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 22**

*Mantengo comunicación abierta y directa con mis compañeros de trabajo*



**Nota.** <sup>1</sup> De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 29 y figura 22, el 41,5% afirman que siempre y casi siempre mantienen comunicación abierta y directa con sus compañeros de trabajo, el 48,5% mencionan que a veces, sin embargo, el 10% indican que casi nunca.

**Tabla 30**

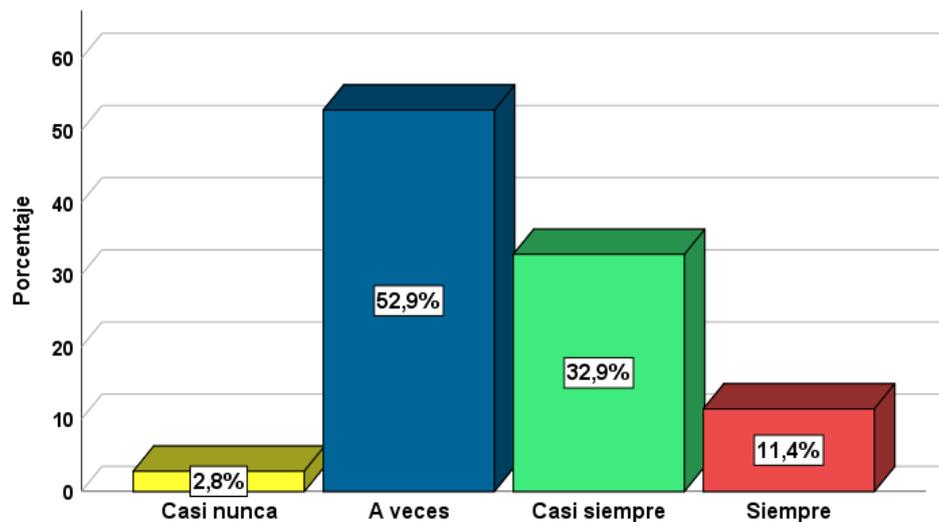
*Fomento el bienestar laboral dentro de mi área de trabajo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	2	2,8
A veces	37	52,9
Casi siempre	23	32,9
Siempre	8	11,4
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 23**

*Fomento el bienestar laboral dentro de mi área de trabajo*



**Nota.** <sup>1</sup> De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 30 y figura 23, el 44,3% afirman que siempre y casi siempre fomentan el bienestar laboral dentro de su área de trabajo, el 52,9% mencionan que a veces, sin embargo, el 2,8% mencionan que casi nunca.

**Tabla 31**

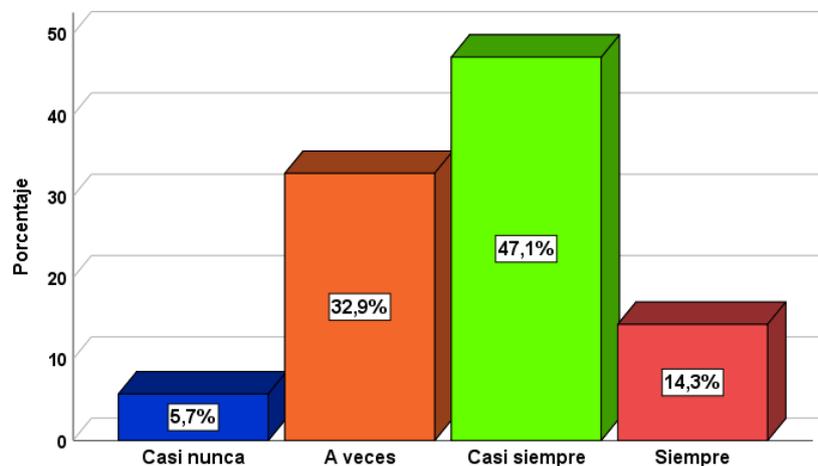
*Las aptitudes que demuestro en mi área de trabajo me permiten lograr la excelencia personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	5,7
A veces	23	32,9
Casi siempre	33	47,1
Siempre	10	14,3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 24**

*Las aptitudes que demuestro en mi área de trabajo me permiten lograr la excelencia personal*



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 31 y figura 24, el 61,4% afirman que en su área de trabajo siempre y casi siempre demuestran aptitudes que les permiten lograr la excelencia personal, el 32,9% mencionan que a veces, sin embargo, el 5,7% indican que casi nunca.

**Tabla 32**

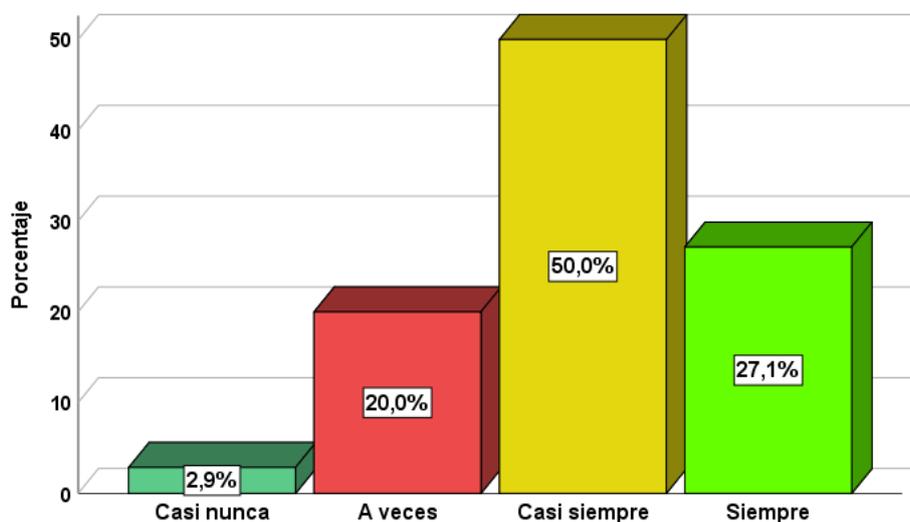
*Cumplo eficazmente con las actividades que se me asignan*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	2,9
A veces	14	20,0
Casi siempre	35	50,0
Siempre	19	27,1
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 25**

*Cumplo eficazmente con las actividades que se me asignan*



**Nota.** <sup>1</sup> De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 32 y figura 25, el 77,1% afirman que siempre y casi siempre cumplen eficazmente con las actividades que les asignan, el 20% mencionan que a veces, sin embargo, el 2,9% indican que casi nunca.

**Tabla 33**

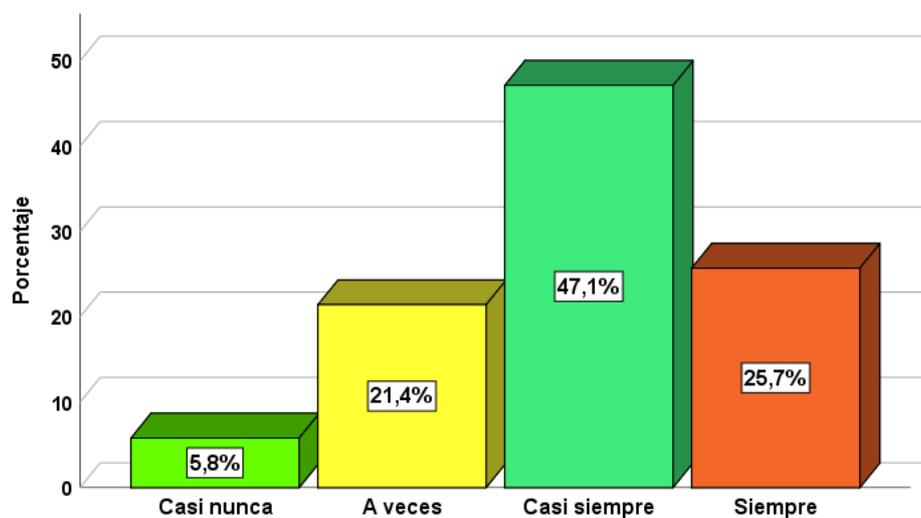
*Cumplimiento con las metas propuestas dentro del tiempo establecido*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	4	5,8
A veces	15	21,4
Casi siempre	33	47,1
Siempre	18	25,7
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 26**

*Cumplimiento con las metas propuestas dentro del tiempo establecido*



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 33 y figura 26, el 72,8% afirman que siempre y casi siempre cumplen con las metas propuestas dentro del tiempo establecido, el 21,4% mencionan que a veces, sin embargo, el 5,8% indican que casi nunca.

**Tabla 34**

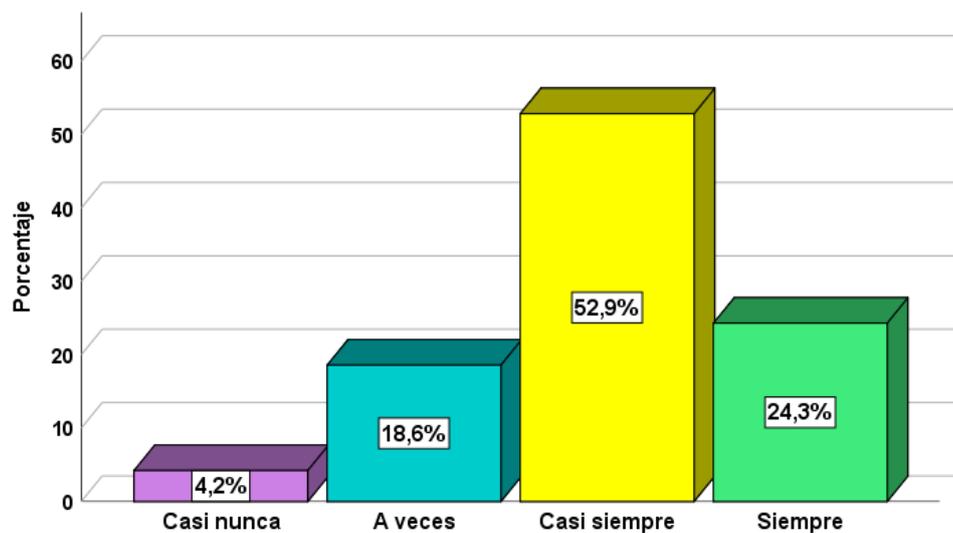
*Programo mis actividades de manera adecuada y las ejecuto en el tiempo previsto*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	3	4,2
A veces	13	18,6
Casi siempre	37	52,9
Siempre	17	24,3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 27**

*Programo mis actividades de manera adecuada y las ejecuto en el tiempo previsto*



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 34 y figura 27, el 77,2% afirman que siempre y casi siempre programan sus actividades de manera adecuada y las ejecutan en el tiempo previsto, el 18,6% mencionan que a veces, sin embargo, el 4,2% indican que casi nunca.

**Tabla 35**

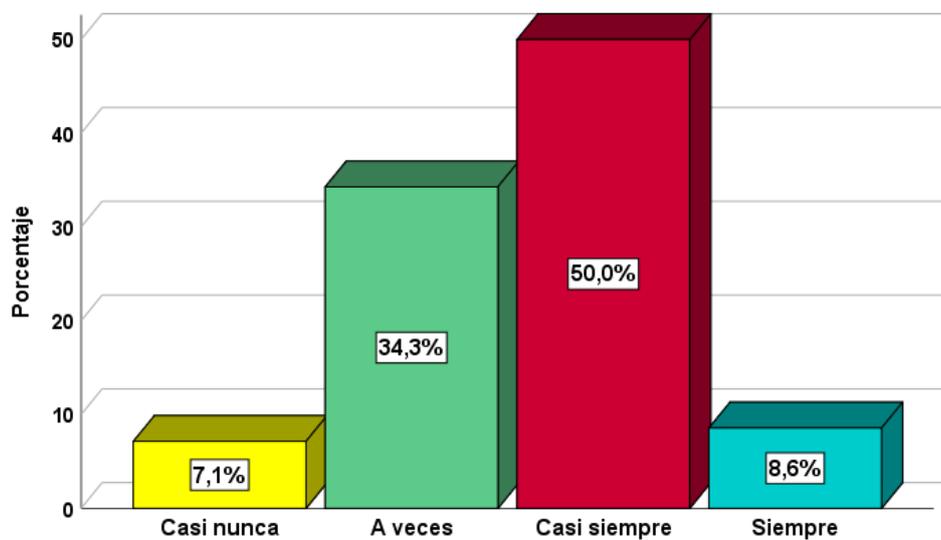
*Cumplo con responsabilidad mi plan de trabajo diario*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	5	7,1
A veces	24	34,3
Casi siempre	35	50,0
Siempre	6	8,6
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 28**

*Cumplo con responsabilidad mi plan de trabajo diario*



**Nota.**<sup>1</sup> De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 35 y figura 28, el 58,6% afirman que siempre y casi siempre cumplen con responsabilidad su plan de trabajo diario, el 34,3% mencionan que a veces, sin embargo, el 7,1% indican que casi nunca.

**Tabla 36**

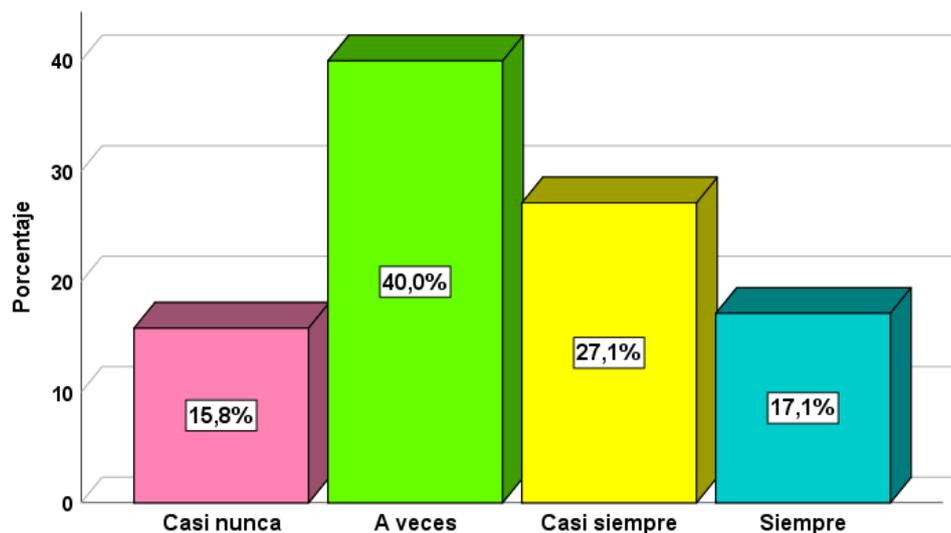
*Mi edad me permite realizar con normalidad las actividades del área de trabajo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	11	15,8
A veces	28	40,0
Casi siempre	19	27,1
Siempre	12	17,1
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 29**

*Mi edad me permite realizar con normalidad las actividades del área de trabajo*



**Nota.**<sup>1</sup> De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 36 y figura 29, el 44,2% afirman que su edad siempre y casi siempre les permite realizar con normalidad las actividades del área de trabajo, el 40% mencionan que a veces, sin embargo, el 15,8% indican que casi nunca.

**Tabla 37**

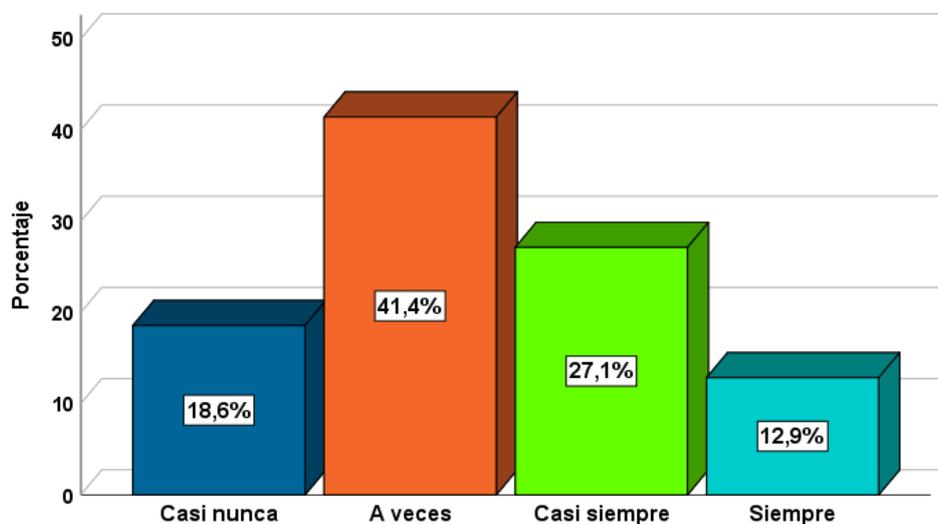
*Me siento identificado con la organización y demuestro buena disposición en la realización de mi trabajo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	13	18,6
A veces	29	41,4
Casi siempre	19	27,1
Siempre	9	12,9
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 30**

*Me siento identificado con la organización y demuestro buena disposición en la realización de mi trabajo*



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 37 y figura 30, el 40% afirman que siempre y casi siempre se sienten identificados con la organización y demuestran buena disposición en la realización de su trabajo, el 41,4% mencionan que a veces, sin embargo, el 18,6% indican que casi nunca.

**Tabla 38**

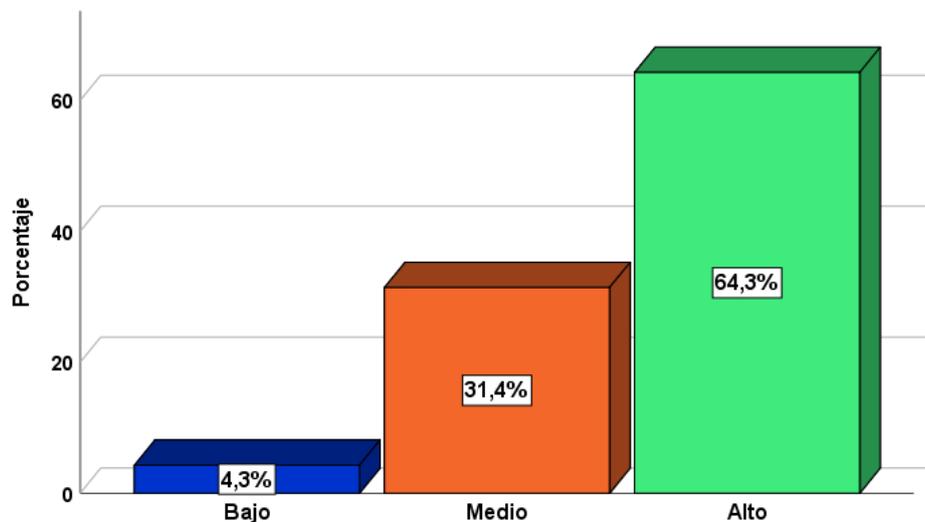
Nivel de la Dimensión Capacidad laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	4,3
Medio	22	31,4
Alto	45	64,3
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 31**

Nivel de la Dimensión de Capacidad laboral



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 38 y figura 31, el 64,3% expresan un nivel alto en consideración a la dimensión capacidad laboral, el 31,4% manifiestan un nivel medio, sin embargo, el 4,3% manifiestan un nivel bajo. Por ende, esto significa que en su mayoría los trabajadores cuentan con la experiencia necesaria para resolver problemas en su área, así mismo, tienen los conocimientos y habilidades necesarios para realizar su trabajo.

**Tabla 39**

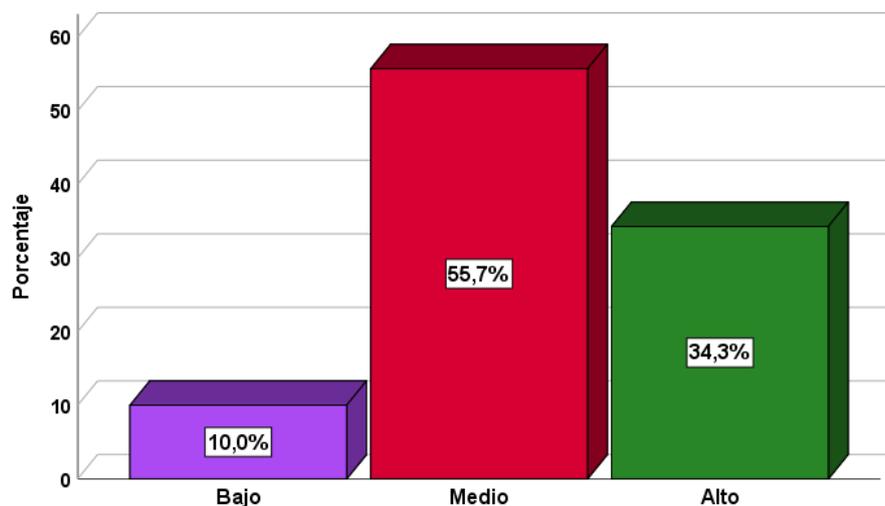
<sup>20</sup> Nivel de la Dimensión *Desarrollo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	10,0
Medio	39	55,7
Alto	24	34,3
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 32**

<sup>1</sup> Nivel de la Dimensión *Desarrollo*



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 39 y figura 32<sup>32</sup>, el 34,3% expresan un nivel alto en consideración a la dimensión desarrollo, el 55,7% manifiestan un nivel medio, sin embargo, el 10% manifiestan un nivel bajo. Por ende, esto significa que en su mayoría el desempeño de los trabajadores no es totalmente satisfactorio con respecto a la comunicación abierta y directa con sus compañeros, el fomento del bienestar laboral y el logro de la excelencia personal.

**Tabla 40**

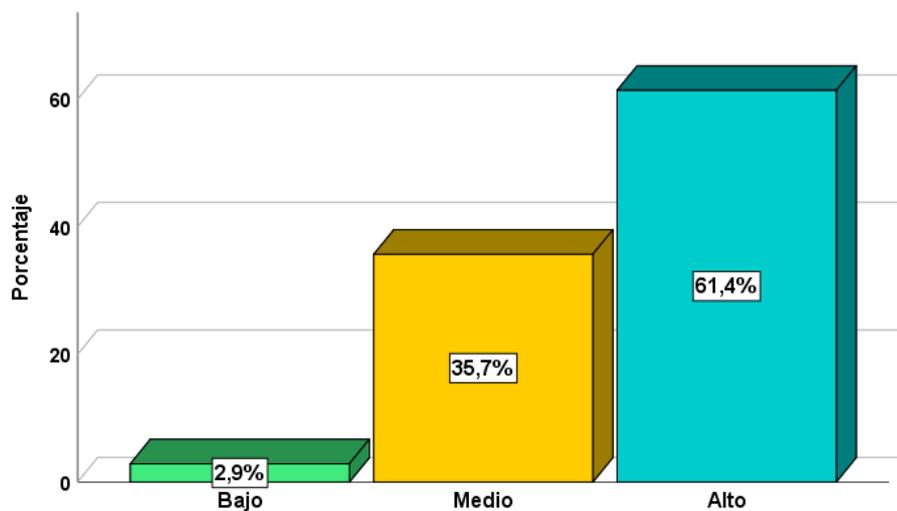
**Nivel de la Dimensión Eficacia**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	2	2,9
Medio	25	35,7
Alto	43	61,4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 33**

**Nivel de la Dimensión de Eficacia**



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 40 y figura 33, el 61,4% de los encuestados manifiesta un nivel alto en consideración a la dimensión eficacia, el 35,7% manifiestan un nivel medio, sin embargo, el 2,9% manifiesta un nivel bajo. Por ende, esto significa que en su mayoría los trabajadores cumplen eficazmente con sus actividades, así mismo, cumplen con las metas que propuestas y programan sus actividades de manera adecuada.

**Tabla 41**

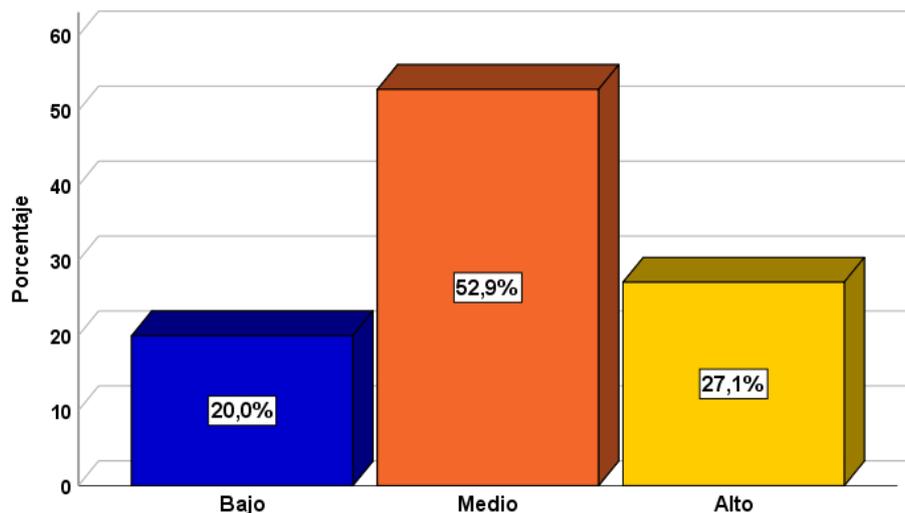
*Nivel de la Dimensión Perfil del trabajador*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	14	20,0
Medio	37	52,9
Alto	19	27,1
Total	70	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 34**

*Nivel de la Dimensión de Perfil del trabajador*



**Nota.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 41 y figura 34, el 27,1% manifiestan un nivel alto en consideración a la dimensión perfil del trabajador, el 52,9% manifiestan un nivel medio, sin embargo, el 20% manifiestan un nivel bajo. Por ende, esto significa que en su mayoría el desempeño de los trabajadores no es totalmente satisfactorio con respecto a la responsabilidad con su plan de trabajo, su edad y la influencia en la realización de sus labores y la identidad con la organización.

**Tabla 42**

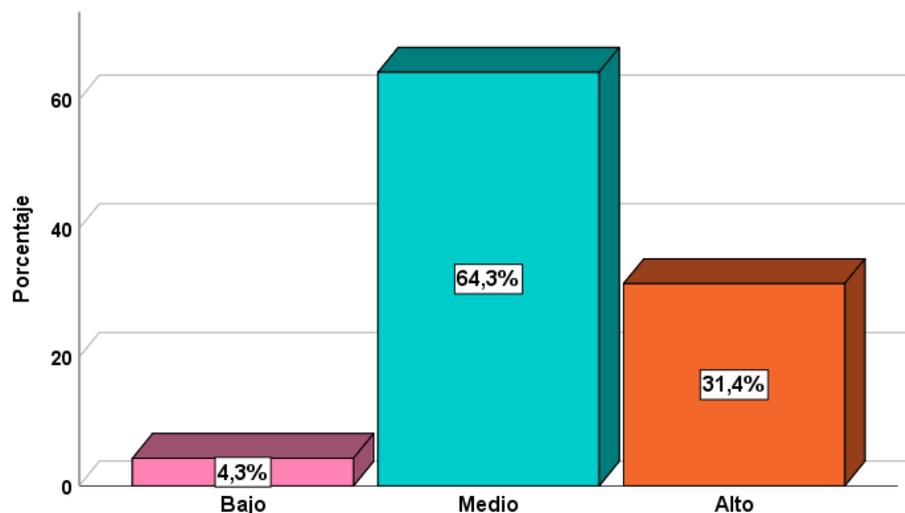
**1** Nivel de desempeño en los trabajadores en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	4,3
Medio	45	64,3
Alto	22	31,4
Total	70	<b>7</b> 100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 35**

Nivel de desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio



**Nota.** **1** De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 42 y figura 35, el desempeño de los servidores en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio **2** se manifiesta en un nivel medio, representado por un 64,3%, lo cual refleja que en su mayoría el desempeño de los servidores en su centro de trabajo no es totalmente eficiente.

**Objetivo específico 03:** Identificar cuáles son las dimensiones de la satisfacción laboral que tienen más relación con el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

**Tabla 43**

*Relación de las Dimensiones de la Satisfacción Laboral con el Desempeño*

		<b>Desempeño</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Dimensión Significación de la tarea</b>	Coeficiente de correlación	,611	Existe relación positiva considerable
	Sig. (bilateral)	,000	Correlación muy significativa (Sig. < 0,01)
	N	70	
<b>Dimensión Condiciones de trabajo</b>	Coeficiente de correlación	,643	Existe relación positiva considerable
	Sig. (bilateral)	,000	Correlación muy significativa (Sig. < 0,01)
	N	70	
<b>Dimensión Reconocimiento personal y/o social</b>	Coeficiente de correlación	,665	Existe relación positiva considerable
	Sig. (bilateral)	,000	Correlación muy significativa (Sig. < 0,01)
	N	70	
<b>Dimensión Beneficios económicos</b>	Coeficiente de correlación	,532	Existe relación positiva considerable
	Sig. (bilateral)	,000	Correlación muy significativa (Sig. < 0,01)
	N	70	

**Nota.** Elaboración propia

Según la Tabla 43, se observó que el valor sig. de correlación Rho de Spearman es muy significativo. Por lo tanto, confirma que las cuatro dimensiones de la satisfacción en el trabajo tienen relación con el desempeño, dicha relación individualmente es positiva considerable, siendo la dimensión Reconocimiento personal y social (0,665), y la dimensión Condiciones de trabajo (0,643) las que mayor fuerza de asociación tienen con el desempeño de los servidores en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.

### 3.2. Discusión de resultados

En el desarrollo de este estudio se determinó la asociación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño de los servidores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio. Según los resultados evidenciados en la Tabla 7, se halló una correlación Rho de Spearman de 0,764 la cual refiere que, entre la satisfacción laboral y el desempeño de los servidores del mencionado municipio, existe una asociación positiva muy fuerte y un nivel alto de significancia.

Este resultado se contrasta con el estudio de Flores & Leiva (2019), el cual se estableció la asociación de la satisfacción en el trabajo con el desempeño del personal administrativo de la DIRESA en Cajamarca, donde se obtuvo una correlación de Spearman de 0.722 entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, teniendo como conclusión que la satisfacción en el trabajo posee una asociación positiva considerable con el desempeño, lo cual evidencia que, si la satisfacción laboral incrementa, como consecuencia también incrementará el desempeño o en caso contrario, si la satisfacción laboral se reduce, como consecuencia el desempeño se reducirá. Así mismo Robbins (1998), con respecto a la satisfacción laboral hace mención que ésta es descrita como el producto de las diversas actitudes que tiene un colaborador hacia las labores que desempeña, hacia sus compañeros de trabajo, hacia la empresa, supervisores, remuneraciones, ascensos y también hacia la vida en general. Por ende, un trabajador con una buena satisfacción laboral demostrará actitudes positivas en su desempeño.

En cuanto al objetivo específico 1, en el cual se analizó el nivel de satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio, se alcanzó como resultado en la Tabla 26 que los servidores en su gran mayoría demuestran un nivel Medio de satisfacción laboral, representado por un 57,1%, Así mismo, un 28,6% de los trabajadores demuestran un nivel de satisfacción en el trabajo Alto, sin embargo, únicamente el 14,3% de los servidores demuestran un nivel de satisfacción laboral Bajo.

Estos resultados tienen semejanza con el estudio realizado por Chaname (2018), en la cual analizó el nivel de satisfacción en los servidores del Municipio

Distrital de La Perla en Callao, donde obtuvo de resultado que el personal manifiesta un nivel medio de satisfacción en el trabajo, representado por el 81,62%, el 8,82% demuestran un nivel alto satisfacción laboral, por el contrario el 9,56% demuestran un nivel bajo de satisfacción laboral, concluyendo que el personal municipal no se encuentra totalmente satisfecho en su centro de trabajo.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción en el trabajo, se evidenció que en la dimensión significación de la tarea (Tabla 22) predomina el nivel alto con un 61,4% de satisfacción, en la dimensión condiciones de trabajo (Tabla 23) predomina el nivel medio con un 47,1% de satisfacción, así mismo, en la dimensión reconocimiento personal y social (Tabla 24) predomina el nivel medio con un 52,9% de satisfacción, para culminar, en la dimensión beneficios económicos (Tabla 25) predomina el nivel alto con un 61,4% de satisfacción. Estos resultados muestran que mayormente en las dimensiones **condiciones de trabajo** y **reconocimiento personal y social** existe cierta insatisfacción y ello se ve reflejado en el nivel predominante de cada una. Por lo tanto, los servidores municipales no se muestran totalmente satisfechos en su trabajo, debido a que manifiestan insatisfacción en algunos aspectos.

Tal como lo menciona la teoría de Palma (2005) la satisfacción en el trabajo se puede definir como la predisposición relativamente permanente que un colaborador tiene hacia su trabajo, y aquella satisfacción está justificada en los valores y creencias que ha desarrollado a raíz de toda su experiencia laboral. Así mismo, <sup>102</sup> para que un trabajador tenga una excelente **satisfacción laboral** debe estar conforme con la significancia de las tareas que realiza, las condiciones físicas en las que desarrolla sus actividades, el reconocimiento propio, así como el de su jefes y compañeros, y los beneficios económicos que percibirá por sus labores. De no estar conforme con alguno de estos aspectos, el trabajador no se mostrará totalmente satisfecho con su trabajo.

Con respecto al objetivo específico 2, en el cual se analizó <sup>14</sup> el **nivel de desempeño de los servidores de la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio**, se obtuvo como resultado en la Tabla 42 que los trabajadores en su

mayoría demuestran un nivel Medio de desempeño, representado por un 64,3%, Así mismo, un 31,4%<sup>76</sup> de los trabajadores manifiestan un nivel de desempeño Alto, sin embargo, únicamente el 4,3% del personal manifiesta un nivel de desempeño Bajo. Por ende,<sup>96</sup> el desempeño en los servidores de la Municipalidad en promedio es regular, ya que en esta variable predomina el nivel Medio, sin embargo, es fundamental poner énfasis en el perfeccionamiento del desempeño de los trabajadores, ya que esto conlleva a un mejor desarrollo de actividades y un beneficio mayor para la municipalidad.

Tal como menciona la teoría de Robbins & Judge (2013), aquel proceso eficaz que desarrollan los trabajadores en su organización, se le conoce como desempeño, lo cual es muy importante para las organizaciones ya que se benefician con el cumplimiento de sus objetivos, originando que los trabajadores se desenvuelvan motivados y satisfechos laboralmente.

En cuanto a las dimensiones del desempeño, se evidenció que en la dimensión capacidad laboral (Tabla 38) predomina el nivel de desempeño alto con un 64,3%, en la dimensión desenvolvimiento (Tabla 39) sobresale el nivel de desempeño medio con un 55,7%, en la dimensión eficacia (Tabla 40) predomina el nivel de desempeño alto con un 61,4%, por último, en la dimensión perfil del trabajador (Tabla 41) predomina el nivel de desempeño medio con un 52,9%. Estos resultados muestran que mayormente en las dimensiones desenvolvimiento y perfil del trabajador el desempeño no es completamente eficiente y ello se ve reflejado en el nivel predominante de cada una.

Los resultados obtenidos referente al desempeño tienen similitud con la investigación de Espinoza (2020), en la cual analizó el nivel de desempeño del personal de la Municipalidad Provincial de Chepén, y concluyó que el nivel más predominante en el desempeño de los trabajadores era Medio, representado por un 62%. Además, también muestra semejanza con la investigación de Salguero (2017) en la cual analizó el nivel del desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en Chimbote, donde los resultados mostraron que el 80,6% de los superiores de área manifiestan que sus subordinados tienen un desempeño medio o regular, dejando en evidencia que los trabajadores no

están siendo completamente eficientes en su desempeño. Por ello se recomendó aplicar políticas de desarrollo y estrategias educacionales, las cuales permitan que el trabajador se involucre con la institución y experimente una mejora profesional, con el propósito de aumentar su satisfacción y desempeño.

Con respecto al objetivo específico 3, en el cual se identificó las dimensiones de la satisfacción en el trabajo que tienen más <sup>1</sup> relación con el desempeño de los servidores en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio, en la Tabla 43 se evidenció que <sup>3</sup> las dimensiones, significancia de la tarea ( $r = 0,611$ ), condiciones de trabajo ( $r = 0,643$ ), reconocimiento personal y/o social ( $r = 0,665$ ), y beneficios económicos ( $r = 0,532$ ), independientemente tienen una relación positiva considerable y en gran medida significativa con el desempeño del personal. Además, se identificó <sup>94</sup> que las dimensiones de la satisfacción en el trabajo que más <sup>23</sup> relación tienen o que su asociación es más fuerte con el desempeño del personal son: la dimensión reconocimiento personal y/o social y la dimensión condiciones de trabajo.

Estos resultados tienen semejanza con el estudio realizado por López y Villacis (2018), donde concluye que tener un buen desempeño está relacionado con recibir buenas recompensas económicas, psicológicas y sociales. De modo que, si el trabajador percibe estas recompensas como justas, desarrollará un alto grado de satisfacción al tener una percepción positiva. Así mismo se contrasta con la investigación de Rodríguez (2017), en la cual concluyó que el ambiente en que laboran los trabajadores interviene en la satisfacción laboral, la cual conforma un elemento fundamental para contribuir con el buen desempeño de los servidores. Asimismo, puntualiza Chiavenato (2000), que el elemento que va a definir el nivel de desempeño y bienestar que siente un sujeto en su trabajo, es la satisfacción laboral, y además esta tiene asociación con múltiples factores, ya que no existe solamente un factor el cual haga sentir bien al colaborador en su trabajo, sino que estos múltiples factores tienen mucha relación entre sí.

## **2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

- Se determinó que la satisfacción laboral tiene una relación positiva muy fuerte con el desempeño de los servidores de la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio, de tal forma que, si la satisfacción laboral aumenta, como consecuencia aumentará el desempeño o en caso contrario, si la satisfacción laboral disminuye, como consecuencia el desempeño disminuirá.
- Se concluyó que la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de San Ignacio se encuentra en un nivel medio, lo cual evidencia que el personal no se siente completamente satisfechos laboralmente, debido a que sus condiciones de trabajo no son óptimas y existe cierta disconformidad con respecto a las relaciones interpersonales y al reconocimiento del trabajador por parte de sus jefes y compañeros. Esto se refleja en el nivel de sus dimensiones, condiciones de trabajo y reconocimiento personal y social.
- Concluimos que el desempeño en los servidores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio se encuentra en un nivel medio, lo cual evidencia que los trabajadores no siempre muestran aptitudes positivas en la realización de sus labores, y regularmente mantienen comunicación entre ellos, así mismo no se involucran completamente con la institución y en algunos casos su edad nos les permite trabajar de manera eficiente. Esto se refleja en el nivel de sus dimensiones desenvolvimiento y perfil del trabajador.
- Se identificó que las cuatro dimensiones de la satisfacción laboral tienen relación con el desempeño, dicha relación individualmente es positiva considerable, siendo la dimensión Reconocimiento personal y social (0,665), y la dimensión Condiciones de trabajo (0,643) las que mayor fuerza de asociación tienen con el desempeño de los servidores

administrativos en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio. Concluyendo que una buena distribución física del ambiente, la iluminación y ventilación, la disposición de materiales de trabajo, así como las buenas interrelaciones entre el trabajador, jefe y compañeros influyen significativamente en el desempeño.

## 4.2. Recomendaciones

- Se da como recomendación a la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio a seguir brindando la oportunidad y las facilidades correspondientes para que otros estudiantes realicen investigaciones basadas en la satisfacción en el trabajo y desempeño de los servidores; de esta manera contribuye con la investigación y al mismo tiempo es beneficioso para la institución, ya que con los resultados obtenidos podrá tomar decisiones con el objeto de mejorar la satisfacción laboral para obtener un buen desempeño sus trabajadores y además le permitirá verificar si existe alguna variación en la relación de ambas variables.
- En cuanto a la satisfacción laboral en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio, se recomienda mejorar las condiciones de trabajo, como la estructuración y distribución adecuada del ambiente físico, la implementación de una buena iluminación, ventilación y protocolos de bioseguridad en las diferentes áreas de trabajo, ya que hoy en día estos aspectos son de suma importancia debido al contexto en que vivimos por la pandemia del COVID-19. Así mismo, se recomienda abastecer constantemente a los trabajadores con los materiales que requieran, con el fin que desarrollen adecuadamente sus labores, además brindar oportunidades de desarrollo, ascensos e incentivar al personal reconociéndolo por sus logros y esfuerzo generando buenas relaciones entre compañeros y superiores.
- En cuanto al desempeño en los trabajadores de la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio, se recomienda capacitarlos para actualizar sus conocimientos e impulsar su capacidad en la realización de actividades, así mismo, se deben implementar capacitaciones sobre el desarrollo de habilidades blandas, que incentiven la buena comunicación entre compañeros, los estimule a fomentar el bienestar laboral y a demostrar buenas aptitudes para alcanzar la excelencia personal. Además de ello, se recomienda también analizar el perfil de cada trabajador, con el fin de

ubicarlo en un puesto o área en la cual se desempeñe de manera eficiente, este acorde con su formación académica profesional, con su experiencia en las tareas que realizará y que su edad le permita cumplir con normalidad sus actividades, cabe resaltar que esto también fortalecerá la identificación del trabajador con su institución y se sentirá involucrado en los éxitos y fracasos de esta.

- Finalmente, se recomienda a la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio poner énfasis en reforzar de manera constante y equitativa cada uno de los factores de la satisfacción laboral, ya que no existe solamente un factor el cual haga sentir bien al colaborador en su trabajo, sino que estos múltiples factores tienen mucha relación entre sí y además también se encuentran relacionados de manera positiva con el desempeño. Por consiguiente, para que los trabajadores de la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio manifiesten una excelente satisfacción laboral se debe mejorar la significación de las tareas que realiza, las condiciones físicas en las que desarrolla sus actividades, el reconocimiento propio, así como el de su jefes y compañeros, y los beneficios económicos que percibirá por sus labores.

## ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	6%
2	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	1%
3	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
4	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-21</b> Submitted works	<1%
5	<b>Universidad Alas Peruanas on 2022-06-10</b> Submitted works	<1%
6	<b>repositorio.cientifica.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-24</b> Submitted works	<1%
8	<b>1library.co</b> Internet	<1%

9	<b>clad.org.ve</b> Internet	<1%
10	<b>core.ac.uk</b> Internet	<1%
11	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Internet	<1%
12	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Internet	<1%
13	<b>repositorio.usil.edu.pe</b> Internet	<1%
14	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2019-04-11</b> Submitted works	<1%
15	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2019-07-12</b> Submitted works	<1%
16	<b>Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2010-10-21</b> Submitted works	<1%
17	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-05</b> Submitted works	<1%
18	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-08-19</b> Submitted works	<1%
19	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-05</b> Submitted works	<1%
20	<b>Universidad Autonoma del Peru on 2019-07-16</b> Submitted works	<1%

21	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-11</b> Submitted works	<1%
22	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2019-05-12</b> Submitted works	<1%
23	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-07-21</b> Submitted works	<1%
24	<b>dspace.uce.edu.ec</b> Internet	<1%
25	<b>Universidad Nacional de Tumbes on 2022-02-15</b> Submitted works	<1%
26	<b>Universidad Tecnologica del Peru on 2020-12-12</b> Submitted works	<1%
27	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-25</b> Submitted works	<1%
28	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-17</b> Submitted works	<1%
29	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-09-15</b> Submitted works	<1%
30	<b>Universidad Internacional de la Rioja on 2020-05-27</b> Submitted works	<1%
31	<b>Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac on 2022-01-10</b> Submitted works	<1%
32	<b>Universidad Catolica Sedes Sapientiae on 2014-12-04</b> Submitted works	<1%

33	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-20</b> Submitted works	<1%
34	<b>Universidad Nacional de Tumbes on 2021-04-29</b> Submitted works	<1%
35	<b>repositorio.ual.edu.pe</b> Internet	<1%
36	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-19</b> Submitted works	<1%
37	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-26</b> Submitted works	<1%
38	<b>Alfaro Salazar, Ronald Leyton Giron, Sara Meza Solano, Antonio Saenz ...</b> Publication	<1%
39	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-14</b> Submitted works	<1%
40	<b>Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2019-11-27</b> Submitted works	<1%
41	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2019-12-16</b> Submitted works	<1%
42	<b>archive.org</b> Internet	<1%
43	<b>Universidad Andina del Cusco on 2021-12-03</b> Submitted works	<1%
44	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-06</b> Submitted works	<1%

45	<b>Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac on 2022-01-16</b> Submitted works	<1%
46	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2017-07-07</b> Submitted works	<1%
47	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Internet	<1%
48	<b>Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac on 2022-06-14</b> Submitted works	<1%
49	<b>espam on 2022-02-15</b> Submitted works	<1%
50	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-27</b> Submitted works	<1%
51	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-02-06</b> Submitted works	<1%
52	<b>researchgate.net</b> Internet	<1%
53	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-22</b> Submitted works	<1%
54	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-02</b> Submitted works	<1%
55	<b>Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2023-01-23</b> Submitted works	<1%
56	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22</b> Submitted works	<1%

57	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-30</b> Submitted works	<1%
58	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-20</b> Submitted works	<1%
59	<b>Universidad de Huanuco on 2021-07-05</b> Submitted works	<1%
60	<b>mail.ues.edu.sv</b> Internet	<1%
61	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	<1%
62	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-22</b> Submitted works	<1%
63	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-10-03</b> Submitted works	<1%
64	<b>Universidad Senor de Sipan on 2017-04-24</b> Submitted works	<1%
65	<b>slideshare.net</b> Internet	<1%
66	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-29</b> Submitted works	<1%
67	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-06-27</b> Submitted works	<1%
68	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2022-06-13</b> Submitted works	<1%

69	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2022-03-28</b>	<1%
	Submitted works	
70	<b>es.scribd.com</b>	<1%
	Internet	
71	<b>iapp.org</b>	<1%
	Internet	
72	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
73	<b>ri.uaemex.mx</b>	<1%
	Internet	
74	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-03</b>	<1%
	Submitted works	
75	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-15</b>	<1%
	Submitted works	
76	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18</b>	<1%
	Submitted works	
77	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-04</b>	<1%
	Submitted works	
78	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-05-23</b>	<1%
	Submitted works	
79	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-05</b>	<1%
	Submitted works	
80	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-01</b>	<1%
	Submitted works	

81	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-16</b> Submitted works	<1%
82	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-09</b> Submitted works	<1%
83	<b>Universidad Ricardo Palma on 2019-11-27</b> Submitted works	<1%
84	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-04-25</b> Submitted works	<1%
85	<b>University of La Guajira on 2021-08-12</b> Submitted works	<1%
86	<b>cathi.uacj.mx</b> Internet	<1%
87	<b>repositorio.usel.edu.pe</b> Internet	<1%
88	<b>Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2022-08-15</b> Submitted works	<1%
89	<b>Universidad Alas Peruanas on 2018-11-14</b> Submitted works	<1%
90	<b>Universidad Católica San Pablo on 2017-12-15</b> Submitted works	<1%
91	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-07</b> Submitted works	<1%
92	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-27</b> Submitted works	<1%

93	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-02</b> Submitted works	<1%
94	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-15</b> Submitted works	<1%
95	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-14</b> Submitted works	<1%
96	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-24</b> Submitted works	<1%
97	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-23</b> Submitted works	<1%
98	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-08</b> Submitted works	<1%
99	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2019-05-24</b> Submitted works	<1%
100	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2020-11-16</b> Submitted works	<1%
101	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-11-16</b> Submitted works	<1%
102	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-11-25</b> Submitted works	<1%
103	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-22</b> Submitted works	<1%
104	<b>Universidad Continental on 2022-05-20</b> Submitted works	<1%

105	<b>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo on 2022-07-28</b> Submitted works	<1%
106	<b>Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2022-06-08</b> Submitted works	<1%
107	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2019-06-18</b> Submitted works	<1%
108	<b>Universidad Peruana de Las Americas on 2018-09-01</b> Submitted works	<1%
109	<b>Universidad Privada San Juan Bautista on 2023-02-03</b> Submitted works	<1%
110	<b>Universidad Rafael Landívar on 2015-05-14</b> Submitted works	<1%
111	<b>Universidad Tecnologica del Peru on 2019-05-12</b> Submitted works	<1%
112	<b>de.slideshare.net</b> Internet	<1%
113	<b>informatica.upla.edu.pe</b> Internet	<1%
114	<b>polodelconocimiento.com</b> Internet	<1%
115	<b>repositorio.esпам.edu.ec</b> Internet	<1%
116	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Internet	<1%

117	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b> Internet	<1%
118	<b>theibfr.com</b> Internet	<1%
119	<b>unisinu.edu.co</b> Internet	<1%