



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Cieza Odar, Perla Brunella

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9411-8266>

Bach. Ramos Lorenzo, Flor Maria del Carmen

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1458-6589>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2024

Aprobación del Jurado



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las **8:00 am** del día **20 de febrero de 2024**, mediante enlace de videoconferencia ZOOM <https://zoom.us/j/93352913780>, de la USS, se reunieron los miembros del jurado evaluador designados mediante Resolución N° **0022-2024-FACEM-USS**, de la tesis aprobada mediante Resolución N° **1001-FACEM-USS-2021**, y, teniendo como asesor al **Dr. García Yovera Abraham José** designado mediante Resolución N° **1002-2021/FACEM-USS** de la tesis denominada:

DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS 2021

Presentado por **las tesisistas:**

CIEZA ODAR, PERLA BRUNELLA

RAMOS LORENZO, FLOR MARIA DEL CARMEN

Para optar el **título profesional de Licenciada en Administración** en el **Programa de Estudios de Administración**. Concluida la sustentación, los miembros del jurado realizaron las preguntas a las tesisistas. Luego, procedieron a deliberar libre y reservadamente, por lo cual acordaron:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En señal de conformidad, firman:

Presidente Dr. Mego Núñez Onésimo

Secretario Dr. García Yovera Abraham José

Vocal Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Pimentel, **20 de febrero de 2023**

Versión: 2	F. Implementación: XX/XX/2023	Página 2 de 16
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Vicerrectorado de Investigación	Consejo Universitario	R. D. N° XXX -2023/PD-USS

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscribimos la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresados** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Cieza Odar Perla Brunella	DNI: 73103201	
Ramos Lorenzo Flor Maria del Carmen	DNI: 75812822	

Pimentel, 11 de septiembre del 2023

Dedicatoria

La presente indagación está dedicada primordialmente a Dios, a quien agradecemos por permitirnos concluir nuestra carrera de manera satisfactoria; además, deseamos expresar el profundo agradecimiento a nuestros padres, quienes estuvieron siempre a nuestro lado, brindándonos un apoyo incondicional en nuestro camino hacia el éxito profesional.

Agradecimiento

Primeramente, expresamos nuestros sinceros agradecimientos a la Universidad Señor de Sipán por la oportunidad de ser parte de su entorno académico y permitirnos estudiar la carrera de Administración. Además, deseamos extender nuestra gratitud a los diversos docentes que, a lo largo de nuestro recorrido académico, compartieron sus conocimientos y nos brindaron su apoyo constante, lo que nos permitió avanzar día tras día.

En particular, queremos reconocer y agradecer al Dr. Onésimo Mego Núñez, nuestro asesor, por habernos dado la oportunidad de aprovechar su vasta experiencia, paciencia y orientación durante la elaboración de nuestro informe de indagación.

Por último, deseamos agradecer a todos nuestros compañeros de clase que nos acompañaron a lo largo de estos cinco años en la universidad; el compañerismo, la amistad y el apoyo moral que recibimos de ellos desempeñaron un papel fundamental en nuestra motivación para perseverar y culminar con éxito nuestra carrera profesional, su contribución fue significativa y estamos agradecidos por ello.

Resumen

La presente indagación tuvo como propósito principal el determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de Olmos 2021. Se empleó una metodología cuantitativa de tipo básica, caracterizada por un nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, bajo la implementación de un muestreo censal que involucró a un total de 57 colaboradores de la Municipalidad de Olmos, lo que permitió obtener una representación significativa de la población en estudio. La obtención de datos se realizó a través de la administración de dos cuestionarios previamente validados por tres expertos en el campo; estos cuestionarios se aplicaron en forma de encuesta para obtener información relevante sobre el desempeño y satisfacción de los subordinados. Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y satisfacción de los subordinados del municipio de Olmos, respaldada por una rho de Spearman de 0.860 y un P valor de 0.000, implicando la aceptación de la H1. Se concluyó la existencia de una conexión positiva alta entre el desempeño laboral de los colaboradores y su nivel de satisfacción; de tal manera, el hallazgo fue relevante para comprender la dinámica de trabajo en la municipalidad y proporcionar orientación para optimizar tanto el desempeño laboral como la satisfacción de los subordinados en esta institución.

Palabras clave: Desempeño laboral, Satisfacción laboral, Colaboradores, Municipalidad de Olmos.

Abstract

The main purpose of this investigation was to determine the relationship between job performance and employee satisfaction in the District Municipality of Olmos in 2021. A basic quantitative methodology was employed, characterized by a descriptive correlational level and a non-experimental design, using a census sampling approach that involved a total of 57 employees of the Olmos Municipality, allowing for a significant representation of the study population. Data was obtained through the administration of two questionnaires previously validated by three experts in the field; these questionnaires were administered as surveys to gather relevant information about the performance and satisfaction of the subordinates. The results obtained showed a high positive correlation between job performance and employee satisfaction at the Olmos Municipality, supported by a Spearman's rho of 0.860 and a p-value of 0.000, indicating the acceptance of the H1 hypothesis. It was concluded that there is a high positive connection between the job performance of employees and their level of satisfaction; thus, the finding was relevant to understand the dynamics of work in the municipality and provide guidance for optimizing both job performance and employee satisfaction in this institution.

Keywords: Job performance, Job satisfaction, Employees, Olmos District Municipality.

Índice de contenido

Páginas preliminares:

Aprobación del Jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenido	viii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Antecedentes de estudio.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación e importancia del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	33
1.7.1. Objetivo general.....	33
1.7.2. Objetivos específicos.....	33
II. MATERIAL Y MÉTODO	34
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	34
2.2. Población y muestra.....	35
2.3. Variables y operacionalización	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
39	
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	41
2.6. Criterios éticos	42
2.7. Criterios de rigor científico.....	42

III. RESULTADOS	43
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	43
3.2. Discusión de resultados	59
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
4.1. Conclusiones.....	65
4.2. Recomendaciones.....	66
REFERENCIAS	67
ANEXOS	76

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Independiente	37
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Dependiente	38
Tabla 3 Escala de Likert	40
Tabla 4 Validación por Expertos	40
Tabla 5 Confiabilidad Para el Instrumento del Desempeño Laboral	41
Tabla 6 Confiabilidad Para el Instrumento de la Satisfacción Laboral	41
Tabla 7 Variable Desempeño Laboral.....	43
Tabla 8 Proactividad	44
Tabla 9 Capacidad de Servicio	45
Tabla 10 Conocimientos	46
Tabla 11 Diligencia en el Trabajo.....	47
Tabla 12 Satisfacción Laboral.....	48
Tabla 13 Significación de la Tarea.....	49
Tabla 14 Condiciones de Trabajo	50
Tabla 15 Reconocimiento Personal o Social.....	51
Tabla 16 Beneficios Económicos.....	52
Tabla 17 Prueba de Normalidad	53
Tabla 18 Correlación entre el Desempeño Laboral y la Satisfacción Laboral.....	54
Tabla 19 Correlación entre el Desempeño y la Dimensión Significación de la Tarea.....	55
Tabla 20 Correlación entre el Desempeño y la Dimensión Condiciones de Trabajo	56
Tabla 21 Correlación entre el Desempeño y la Dimensión Reconocimiento Personal	57
Tabla 22 Correlación entre el Desempeño y la Dimensión Beneficios Económicos	58
Tabla 23 Matriz de Consistencia.....	76
Tabla 24 Instrumento de la Variable Independiente.....	77
Tabla 25 Instrumento de la Variable Dependiente	78
Tabla 26 Validación del instrumento del Experto N° 1	80
Tabla 27 Validación del instrumento del Experto N° 2	85
Tabla 28 Validación del instrumento del Experto N° 3.....	90

Índice de Figuras

Figura 1 Teoría de los Dos Factores de Herberg	27
Figura 2 Teoría de la Equidad de Adams	28
Figura 3 Variable Desempeño Laboral	43
Figura 4 Proactividad.....	44
Figura 5 Capacidad de Servicio.....	45
Figura 6 Conocimientos.....	46
Figura 7 Diligencia en el Trabajo	47
Figura 8 Satisfacción Laboral	48
Figura 9 Significación de la Tarea	49
Figura 10 Condiciones de Trabajo.....	50
Figura 11 Reconocimiento Personal o Social	51
Figura 12 Beneficios Económicos	52
Figura 13 Carta de Aceptación	95
Figura 14 Resolución del proyecto de investigación.....	96
Figura 15 Licencia de Uso	99
Figura 16 Encuesta al Personal Administrativo de la Municipalidad.....	100
Figura 17 Encuesta al Jefe de Recursos Humanos de la MDO.....	100
Figura 18 Fachada de la Municipalidad de Olmos.....	101
Figura 19 Evidencia del Desarrollo del Informe de Tesis	101
Figura 20 Encuesta a la Subgerente de Administración Tributaria de la MDO..	102
Figura 21 Encuesta al Área de Fiscalización en la MDO.....	102
Figura 22 Reporte de Similitud	103
Figura 23 Acta de Originalidad de Tesis.....	104

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Contexto internacional

Según Pedraza (2020) en su artículo detalla que la satisfacción laboral representa el estado emocional en el que los empleados evalúan su nivel de satisfacción con respecto al trabajo que realizan y los servicios que la empresa proporciona para satisfacer sus necesidades; en este contexto, es esencial que los colaboradores se sientan cómodos y satisfechos para lograr un compromiso efectivo; sin embargo, existen deficiencias en este aspecto, lo que puede llevar a una falta de motivación y esfuerzo por parte de los empleados, lo que, a su vez, afecta negativamente a la compañía. Por lo tanto, es crucial abordar estas deficiencias en la satisfacción laboral para garantizar un rendimiento óptimo y una contribución positiva de los trabajadores.

Asimismo, Marín y Delgado (2020) señalan que el desempeño laboral representa un aspecto crítico para las entidades, especialmente las que operan en entornos competitivos, ya que este desempeño puede ser fundamental para alcanzar los objetivos institucionales; no obstante, existe una falta de atención por parte de algunas autoridades en cuanto a los requisitos y políticas laborales, lo que conduce a que los empleados, en ocasiones, se concentren en beneficios personales en lugar de enfocarse en la competencia requerida por la institución. Esta problemática subraya la necesidad de optimizar el desempeño laboral, en particular en el municipio; el cual, para lograrlo es esencial ofrecer charlas motivacionales que inspiren a los trabajadores a ejecutar sus responsabilidades de manera efectiva y con un sentido de propósito compartido.

De tal forma, Matabanchoy et al. (2019) detallan que el desempeño laboral es un factor crucial que influye en el éxito institucional, destacando la importancia del componente humano en cualquier organización, asegurando que sus acciones se alinean con principios fundamentales para guiar y fomentar su crecimiento en sus roles laborales; a través de la capacitación, se busca facilitar el cumplimiento de las tareas y responsabilidades. Esta investigación se relaciona con nuestro constructo desempeño laboral, ya que, en la

institución, los trabajadores deben colaborar en el establecimiento de metas basadas en logros, promoviendo su desarrollo personal y habilidades para alcanzar niveles óptimos de satisfacción y, como resultado, obtener beneficios superiores.

Por ende, Salazar y Ospina (2019) acotan que la satisfacción y el desempeño laboral son de vital importancia para una buena aportación institucional, por lo que ciertos elementos son criterios de un individuo que trabaja para funcionar de manera efectiva en una organización. Este artículo provee valiosa información, subrayando la importancia de ambos constructos, crucial que los empleados se sientan cómodos y emocionalmente conectados con sus tareas en la entidad pública, lo que no solo mejorará su desempeño, sino también sus expectativas laborales, beneficiando así a la institución; por lo tanto, fomentar emociones positivas y un rendimiento eficaz se torna esencial para abordar deficiencias en este ámbito.

Por consiguiente, Álvarez et al. (2018) indican que el desempeño es una práctica cotidiana fundamental para enriquecer la experiencia laboral y, por ende, optimizar el funcionamiento de la entidad; en este contexto, la evaluación diaria y sistemática se erige como un proceso crucial para identificar y potenciar las habilidades y competencias de cada empleado; sin embargo, también señala que existen deficiencias en el desempeño que deben abordarse como la comunicación ineficiente y la falta de desarrollo de habilidades. Nuestra investigación se alinea con estos hallazgos al enfocarse en las carencias en el desempeño laboral, destacando la necesidad de un compromiso constante por parte de los empleados para garantizar el éxito de la entidad.

Contexto nacional

Según Reátegui et al. (2021) subraya la influencia de la inversión en políticas organizativas en la satisfacción laboral; aunque en la ciudad de Luyando se observa un grado de satisfacción, se evidencian deficiencias en el desempeño laboral, siendo que los empleados no están completamente satisfechos, asimismo, la falta de capacitaciones por parte del personal hace retrasar sus competencias. Esto destaca el deseo de optimizar el bienestar de

los subordinados en entidades públicas, enfocándose en la motivación y en la satisfacción completa para lograr un desempeño laboral sin contratiempos.

Asimismo, Lluncor et al. (2021) indican que actualmente las entidades presentan diversas deficiencias en el desempeño laboral de los subordinados, como es la carencia de capacitación y desarrollo de habilidades que limitan la capacidad de los empleados para contribuir plenamente en las decisiones óptimas y en la consecución de metas; asimismo, la colaboración y la comunicación deficiente obstaculizar el trabajo en equipo. Nuestra indagación coincide en la necesidad de abordar estas deficiencias para crear un entorno de trabajo más efectivo y garantizar el reconocimiento de los logros de los empleados.

Además, Espinoza et al. (2021) acotan que el desempeño laboral a menudo permite mantener y fomentar las relaciones interpersonales, pero no obstante, también revela deficiencias fundamentales en el desempeño laboral como la falta de herramientas adecuadas para medir el desempeño lo que dificulta la evaluación precisa de los empleados y su crecimiento; asimismo, la falta de oportunidades de desarrollo en las organizaciones públicas conlleva a una alta rotación y un bajo desempeño. Nuestra investigación coincide en la importancia de abordar estas deficiencias, promoviendo un ambiente de trabajo saludable, fomentando la comunicación y brindando oportunidades de crecimiento para aumentar la eficiencia laboral.

De tal forma, Holguin y Contreras (2020) enfatizan la relevancia de la satisfacción laboral en la organización, el estudio destaca que la satisfacción se entrelaza con la percepción positiva de la visión, misión, metas y componentes esenciales de la compañía, así como un ambiente de trabajo saludable; esta indagación guarda estrecha relación con nuestro propio estudio, ya que subraya que la satisfacción influye en la membresía y el compromiso de los subordinados, incidiendo en su desempeño. En consecuencia, trabajar con esmero y desarrollar habilidades se torna crucial para lograr un rendimiento sobresaliente y obtener el reconocimiento merecido; asimismo, resalta la importancia de abordar las deficiencias en el desempeño laboral para potenciar la productividad en la compañía.

Por ende, Boada (2019) habla del vínculo de la satisfacción laboral y el desempeño a través de la experiencia de las empresas peruanas en servicios de vigilancia y seguridad en la ciudad Limeña, y qué aspectos de la satisfacción en la labor, para averiguar qué es más importante para ellas. Su contribución permite a las empresas de seguridad reconocer la relevancia que abarca la satisfacción laboral en conexión con el desempeño de los guardias de seguridad; en segundo lugar, conduce a la felicidad y a un mejor estilo de vida para los colaboradores que realizan trabajos peligrosos es decir hay zonas informalmente afectadas. Este artículo tiene relación porque alude que la satisfacción es una respuesta óptima y emocional al ambiente del trabajo es por eso que debemos evaluar a los trabajadores viendo su desempeño en su labor de acuerdo a eso tomaremos en cuenta que el trabajador puede esforzarse para lograr sus objetivos planteados.

Contexto local

Actualmente en la Municipalidad de Olmos se está generando diversas deficiencias que ocasionan un bajo desempeño por parte de los colaboradores, como es el ambiente de trabajo deficiente y una comunicación ineficaz en la municipalidad, conllevando a un entorno laboral tenso y poco satisfactorio, reduciendo su motivación y, en última instancia, su desempeño. Asimismo, existe la carencia de reconocimiento y motivación; lo cual ha llevado a que los colaboradores se sientan desmotivados y poco valorados en sus roles, conllevando a la reducción de productividad y un incremento en la rotación de personal.

Otra de las deficiencias presentadas en la entidad es la carencia de oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la organización, conllevando a una insatisfacción laboral y la pérdida de interés en sus tareas cotidianas; sin un camino claro para el crecimiento profesional, es probable que los colaboradores no alcancen su máximo potencial, lo que afecta directamente su desempeño.

Por ende, es fundamental que los altos directivos tengan en cuenta la importancia que tienen las charlas motivacionales, reconocimientos a sus méritos y capacitaciones para el colaborador cada cierto tiempo, con el fin de

que cada uno de ellos se sienta a gusto con su trabajo y puede dar un mejor desempeño laboral que contribuirá con el compromiso por ambas partes.

1.2. Antecedentes de estudio

Con el fin de adquirir una comprensión actualizada de los constructos de indagación, se realizó consultas en diversas bases de datos, lo que condujo a la identificación de estudios antepuestos a nuestro estudio, donde se tuvo:

Nivel internacional

Según Bastidas Y Albarracín (2020) en Latacunga Ecuador, tuvieron el propósito de establecer la interrelación de la satisfacción laboral y el desempeño de los subordinados de la compañía LLERMAT Súper Pollo. Metodológicamente se orientó a lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 59 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron una correlación de $-0,1337$, siendo una relación baja, con una significancia superior al $0,05$, aceptándose la H_0 . Se concluyó una conexión negativa entre ambos constructos.

Asimismo, Benalcázar (2020) en Quito, tuvo el fin de analizar el vínculo de la satisfacción laboral y el desempeño de los subordinados en la compañía Luminex Resources. Metodológicamente se orientó a lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 48 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron una rho de $-0,29$, siendo una correlación negativa baja, con un P valor superior al $0,05$. Se concluyó una conexión negativa entre ambos constructos.

De tal manera, García (2019) en Cuenca, tuvo el fin de establecer el vínculo entre satisfacción laboral y el desempeño en la compañía de ahorro y crédito Jardín Azuayo. Metodológicamente se orientó a lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 68 colaboradores de la compañía mencionada, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron una rho de $0,541$, siendo significativa moderada, con un P valor de 0.014 , siendo inferior al $0,05$, aceptándose la H_1 . Concluyó que existe conexión positiva moderada entre el primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

Por ende, Mora y Mariscal (2019) en México, tuvieron el propósito de analizar la interrelación de la satisfacción laboral y el desempeño en Dismero CORP. Metodológicamente se orientó a lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 28 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron una rho de 0,838, siendo significativa alta, con un P valor de 0.0007, siendo inferior al 0,05, aceptándose la H1. Concluyó una conexión positiva alta entre el constructo satisfacción laboral contrapuestos con el segundo constructo desempeño.

Por consiguiente, Ludeña (2019) en Ecuador, tuvo el propósito de examinar la conexión de la satisfacción laboral y el desempeño de los subordinados del Centro de Salud B IESS de Celica. Metodológicamente se orientó a lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 34 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron una rho de 0,576, siendo significativa moderada, con una significancia de 0.000, siendo inferior al 0,05, aceptándose la H1. Concluyó que existe conexión positiva moderada entre el primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

Nivel nacional

Para Escobedo y Quiñones (2020) en Callao, tuvieron el propósito de determinar la conexión entre satisfacción laboral y el desempeño de los subordinados de las Mypes que operan como agentes de carga marítima internacional en el ámbito logístico. La metodología se orientó hacia lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 130 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron una rho de 0,928 entre la significación de la tarea y el constructo desempeño; asimismo, una rho de 0,868 entre las condiciones de trabajo y el constructo desempeño laboral; además, una rho de 0,946 entre el reconocimiento personal o social y el constructo desempeño laboral; y finalmente, una rho de 0,760 entre beneficios económicos y el constructo desempeño laboral, con una significancia bilateral de 0,000 para las cuatro dimensiones, aceptándose la H1. Se concluyó una conexión positiva significativa entre las dimensiones del primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

Asimismo, Huamaní (2020) en Pucalpa, tuvo el propósito de evaluar la conexión de la satisfacción laboral y el desempeño de los subordinados de INIA. Metodológicamente, condujo hacia lo cuantitativo correlacional descriptivo, con una muestra de 89 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos evidenciaron un nivel medio con respecto a beneficios económicos con un 64% y el reconocimiento personal en un 56,2%; además, se evidenció una rho de 0,354 entre el reconocimiento personal y el constructo desempeño laboral; asimismo, una rho de 0,329 entre los beneficios económicos y el constructo desempeño; con una significancia bilateral de 0,002 para ambas dimensiones. Se concluyó una conexión positiva moderada entre las dimensiones del primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

De tal manera, Boada (2019) en Lima, tuvo el propósito de determinar la conexión entre satisfacción laboral y el desempeño de los individuos de una MYPE del sector de servicios de seguridad y vigilancia. La metodología se orientó hacia lo cuantitativo correlacional descriptivo, con una muestra de 124 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron un nivel alto por parte de los colaboradores, con respecto a la productividad, capacidad de servicio, conocimiento y diligencia en el trabajo (99,2%, 98,4%, 96% y 100%); además, se evidenció una rho de 0,70; 0,45 y 0,20 entre la significación de la tarea, condiciones de trabajo y el reconocimiento de personal con el constructo desempeño laboral con un P valor menor a 0,05 aceptándose la H1; asimismo, una rho de 0,11 entre el beneficio económico y el constructo desempeño laboral, con un P valor superior al 0,05 aceptándose la H0. Se concluyó una conexión positiva moderada entre las dimensiones del primer constructo contrapuestos con el segundo constructo, a excepción de la dimensión beneficio económico.

Por ende, Nuñez (2018) en Huancavelica, tuvo el propósito de establecer la conexión entre la satisfacción laboral y desempeño de los individuos del municipio de San Antonio. La metodología se orientó hacia lo cuantitativo correlacional descriptivo, con una muestra de 25 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron un nivel medio de satisfacción

laboral en un 40% y el desempeño laboral en un 52%; asimismo, los encuestados respondieron un nivel medio con respecto al reconocimiento personal con un 64% y las condiciones de trabajo en un 76%; además, se evidenció una rho de 0,688 entre el reconocimiento personal y el constructo desempeño laboral con un P valor de 0,000; asimismo, una rho de 0,457 entre las condiciones de trabajo y el constructo desempeño laboral, con un P valor de 0,016 aceptándose la H1. Se concluyó una conexión positiva moderada entre las dimensiones del primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

Por consiguiente, Cueva y Díaz (2017) en Tarapoto, tuvieron el fin de establecer el vínculo de la satisfacción laboral y desempeño de los subordinados de Mi banco. La metodología se orientó hacia lo cuantitativo descriptivo, con una muestra de 120 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron que el 39,2% de los subordinados evidenciaron un nivel medio en cuanto a la satisfacción; asimismo, los encuestados respondieron un nivel medio en cuanto a la significación de la tarea con un 38,3% y el reconocimiento personal o social en un 55%; además, se evidenció que los subordinados se encuentran en un nivel alto en cuanto a los beneficios económicos con un 95,8% y las condiciones de trabajo en un 41,7%. Se concluyó una variabilidad en la satisfacción, destacando oportunidades para mejorar el reconocimiento y la significancia de la tarea.

Nivel local

De acuerdo con Chayan (2021) en José Leonardo Ortiz, tuvo el fin de establecer la conexión entre el desempeño laboral y la satisfacción del colaborador en el centro de salud Paúl Harris. Metodológicamente se orientó a lo cuantitativo descriptivo correlacional, con una muestra de 38 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron por parte de los colaboradores del centro de salud un nivel medio con respecto al desempeño laboral en un 63% y la satisfacción laboral en un 58%; asimismo, se obtuvo una rho de 0,687, siendo una correlación positiva moderada, con un P valor 0,000, aceptándose la H1. Concluyó una correlación positiva alta entre el primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

Asimismo, Llenque (2021) en Chiclayo, tuvo el fin de decretar la conexión entre satisfacción laboral y el desempeño de los subordinados de la entidad Transporte Chiclayo. Metodológicamente se orientó a lo cuantitativo descriptivo correlacional, con una muestra de 25 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron por parte de los colaboradores de transportes Chiclayo un nivel medio con respecto al desempeño laboral y la satisfacción laboral en un 64% para ambos; asimismo, se obtuvo una rho de 0,857 entre ambos constructos, siendo una correlación significativa positiva, con un P valor 0,000, aceptándose la H1. Concluyó una conexión positiva alta entre el primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

De tal manera, Comeca (2017) en Chiclayo, tuvo el propósito de decretar la conexión entre la satisfacción y desempeño laboral de los enfermeros que desempeñan sus funciones en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque. Metodológicamente se orientó a lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 48 subordinados, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron una rho de 0,837, siendo una correlación significativa positiva, con un P valor 0,000, aceptándose la H1. Concluyó que existe conexión positiva alta entre el primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

Por ende, Llanos y Tapia (2017) en Chiclayo, tuvieron el fin de decretar la conexión entre satisfacción y desempeño laboral en los subordinados de una municipalidad Chiclayana. Metodológicamente se orientó a lo cuantitativo descriptivo correlacional, con una muestra de 100 subordinados, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos por parte de los subordinados del municipio mostraron un nivel medio con respecto al desempeño laboral en un 87% y la satisfacción laboral en un 57%; asimismo, se obtuvo una correlación de 0,148, siendo positiva moderada, con una significancia 0,229, aceptándose la H0. Se concluyó que no existe relación entre el primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

Por consiguiente, Rios (2017) en Chiclayo, tuvo el fin de disponer la conexión de los constructos satisfacción laboral y el desempeño de los profesionales del ámbito de la salud en la Gerencia Regional de Salud de

Lambayeque. Metodológicamente se orientó a lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 39 individuos, a la cual se les administró la encuesta. Los hallazgos mostraron una rho de 0,637, siendo positiva moderada, con un P valor inferior a 0,05. Concluyó una conexión positiva moderada entre el primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En términos de fundamentos teóricos, se centra en dos aspectos principales:

1.3.1. Desempeño laboral

1.3.1.1. Concepto

Se comienza por proporcionar una definición del desempeño laboral, el cual es el conjunto de comportamientos y acciones que un empleado lleva a cabo para alcanzar los propósitos de su puesto, incluyendo tanto sus responsabilidades asignadas como actividades adicionales que aportan valor a la organización (Boada, 2019).

Según Bautista et al. (2020) conceptualizan como las acciones y comportamientos llevados a cabo por los subordinados, los cuales contribuyen al logro de los propósitos establecidos, en línea con el éxito de la organización.

Siguiendo la perspectiva de Darwanti y Mulyanto (2021) lo conceptualizan como los logros que una persona alcanza al cumplir con sus obligaciones profesionales, el cual implica la evaluación de cómo una persona lleva a cabo sus responsabilidades y tareas, teniendo en cuenta tanto la cantidad como la calidad de su trabajo durante un período determinado.

De acuerdo con Espinoza (2021) conceptualiza como la cualidad asociada a la conducta laboral que se vincula con la consecución de los propósitos institucionales mediante un desempeño eficaz, el cual proporciona a las instituciones una ventaja competitiva en comparación con sus rivales.

1.3.1.2. Importancia

Según lo señalado por Gómez et al. (2018) el desempeño laboral se destaca como un factor crucial en el progreso y la eficacia, además del éxito empresarial, ya que su relevancia se basa en la evaluación de las acciones y conductas realizadas por los empleados, el cual pueden medirse mediante indicadores de competencia y su aporte hacia los propósitos de la organización.

1.3.1.3. Objetivos

Chiavenato (2019) menciona que los objetivos del desempeño se centran en la mejora de diversos aspectos fundamentales, el cual estos incluyen:

- Excelencia en la calidad, lo que implica ofrecer productos y servicios que se adhieran rigurosamente a las especificaciones y estén libres de defectos.
- Optimización de la velocidad, garantizando que las tareas se completen de forma eficiente y dentro de plazos establecidos.
- La confiabilidad es otro objetivo esencial, asegurando que la producción sea consistente y que la entrega sea segura y eficaz.
- La flexibilidad, que significa la capacidad de adaptarse y mejorar de manera constante para mantener una ventaja competitiva en la oferta de productos y servicios.

1.3.1.4. Factores que inciden en el desempeño laboral

Según Tunio et al. (2021) el desempeño de los colaboradores es influido por tres factores clave:

Características de personalidad. Estas desempeñan un papel primordial en la trayectoria profesional de un individuo, entre estas cualidades se destacan la amabilidad, la extroversión, la escrupulosidad y la apertura a nuevas experiencias o culturas.

Autoestima. Se refiere a la confianza y satisfacción que una persona tiene en sus propias habilidades y en sí misma; aquellos con una alta autoestima tienden a sentirse más satisfechos en sus entornos laborales, enfrentan

menos desafíos en sus relaciones sociales y tienen una mayor resistencia a los problemas emocionales.

Clima psicológico diverso. Es la percepción de los individuos sobre la organización, el cual este ambiente se fundamenta en valores, códigos de conducta y condiciones laborales; asimismo, cuando los trabajadores perciben que la compañía valora la diversidad, fomenta el desarrollo y se opone a la discriminación, esto genera una mayor satisfacción de los subordinados hacia la compañía, que a menudo se traduce en un mejor desempeño.

Por otro lado, Levin et al. (2020) identificaron factores que tienen un impacto favorable y desfavorable en el desempeño de los subordinados, el cual incluye:

Factores positivos: incluyen el sentimiento de pertenencia a la compañía, el respaldo y apoyo brindado por los colegas, una cultura empresarial favorable, la presencia de principios compartidos entre los colegas, una sólida autoimagen, la confianza en las propias habilidades y una estabilidad emocional; todos estos elementos están vinculados a un rendimiento laboral más destacado.

Factores negativos: entre los factores adversos que tienen un impacto negativo en el desempeño de una persona involucran los problemas en su vida personal, la falta de definición en las responsabilidades, disputas interpersonales en el entorno de trabajo, una carga de trabajo excesiva, la incertidumbre sobre el futuro laboral y las tensiones entre las exigencias profesionales y las responsabilidades familiares.

1.3.1.5. Métodos para la evaluación del desempeño

Método de escala gráfica

Según Alles (2006) este método se utiliza para medir rasgos o comportamientos específicos, y se basa en una evaluación previamente definida y calificada, utilizando formularios con descripciones claras y objetivas de los factores evaluados.

Método de ensayos escritos

Según Robbins y Coulter (2005) este método es una forma sencilla de evaluar el desempeño, pero su efectividad puede variar según la habilidad del evaluador para formular preguntas claras, evaluar respuestas y mantener coherencia en los resultados.

Método de elección forzada

Según Chiavenato (2011) este procedimiento implica el uso de declaraciones que describen diversos niveles de desempeño típico, en este método, la persona bajo evaluación debe seleccionar una de varias alternativas predefinidas que representan diferentes enfoques de desempeño, lo que restringe su elección, normalmente, el evaluador crea estas opciones considerando dos perspectivas: una positiva y otra negativa, que abarcan desde un alto grado de adecuación al desempeño hasta un bajo grado de adecuación.

Método de investigación de campo

Según Chiavenato (2011) este método involucra la realización de entrevistas por parte de un experto a los supervisores directos responsables de evaluar a los colaboradores, estas entrevistas se utilizan como herramientas de medición y permiten analizar los eventos cotidianos en el entorno laboral con el propósito de evaluar y comprender las razones detrás del desempeño de los subordinados en una compañía.

Siguiendo la perspectiva de Mucci (2003) una vez que se haya aplicado este instrumento de investigación el experto preparará un informe que contenga los datos recopilados; posteriormente, este informe se remitirá a la supervisora encargada, quien lo examinará y dará su aprobación antes de la presentación final.

El método de comparación por pares

Este método implica clasificar a los individuos según su desempeño en relación con sus pares, asignando puntajes basados en cuántas veces superan o igualan a sus compañeros en términos de rendimiento y habilidades en el trabajo (Robbins & Coulter, 2005).

1.3.1.6. Dimensiones

De acuerdo a Boada (2019) destacó cuatro dimensiones primordiales que potencian el desempeño de los empleados en el entorno laboral y pueden contribuir significativamente al éxito de una compañía.

Proactividad: se refiere a la capacidad de los empleados para tomar la iniciativa y actuar de manera anticipada en lugar de simplemente reaccionar a las circunstancias; los empleados proactivos suelen identificar oportunidades, solucionar problemas y contribuir activamente al logro de los propósitos de la organización.

Capacidad de servicio: se refiere a la habilidad de los empleados para proporcionar un alto nivel de atención y satisfacción al consumidor o a los usuarios internos de la organización; asimismo, implica ser atento, comprensivo, y estar dispuesto a ayudar a satisfacer las necesidades de los individuos con las que se interactúa.

Conocimientos: se refiere a la competencia y habilidades técnicas que los empleados poseen en relación con sus responsabilidades laborales, el cual cuanto más conocimientos y habilidades relevantes tengan, más efectivos serán en la ejecución de sus tareas.

Diligencia en el trabajo: se relaciona con la atención, el cuidado y la dedicación que los empleados ponen en sus labores; asimismo, implica ser meticuloso, trabajar con precisión y cumplir con las tareas de manera consistente y eficiente.

Por consiguiente, estas cuatro dimensiones son críticas para evaluar el desempeño de los subordinados y pueden ser utilizadas como criterios para medir y mejorar el rendimiento en el entorno laboral.

1.3.2. Satisfacción Laboral

1.3.2.1. Concepto

La satisfacción laboral es la actitud favorable que una persona tiene hacia su empleo, influenciada por sus valores y creencias, desarrollados a través de su experiencia laboral y la rutina en el trabajo (Boada, 2019).

Para Ferro (2020) es el nivel de contento y satisfacción de los individuos en su trabajo, que impacta tanto en el desempeño de los trabajadores como en el progreso de la organización, el cual esta noción abarca múltiples campos de estudio, como la psicología, sociología, economía y administración de empresas.

De acuerdo con Estrada y Gallegos (2021) son las actitudes que las personas desarrollan en conexión a su empleo, lo que puede abarcar tanto su evaluación general del trabajo que desempeñan como aspectos específicos de sus responsabilidades laborales.

Por ende, la satisfacción laboral es el grado en el que se cumplen las diversas necesidades del empleado y se alcanzan sus metas en el contexto del trabajo, incluyendo aspectos sociales, personales, económicos y de bienestar (Chocano & Pacheco, 2021).

De tal manera, De la Cruz (2020) conceptualiza como el estado emocional placentero que surge de la percepción subjetiva de las experiencias en el entorno laboral del individuo.

1.3.2.2. Importancia

La relevancia de la satisfacción laboral se basa en su papel fundamental como un indicador clave para optimizar la calidad en la prestación de servicios, ya que los empleados reflejarán su bienestar en función de su ambiente y condiciones de trabajo (Salazar & Ospina, 2019).

Por ende, la satisfacción laboral desempeña un papel esencial en el éxito operativo de toda organización, lo cual no solo favorece a los empleados de manera individual, sino que también influye directamente en la eficiencia, la cultura empresarial y la imagen pública de la entidad.

1.3.2.3. Teorías de la satisfacción laboral

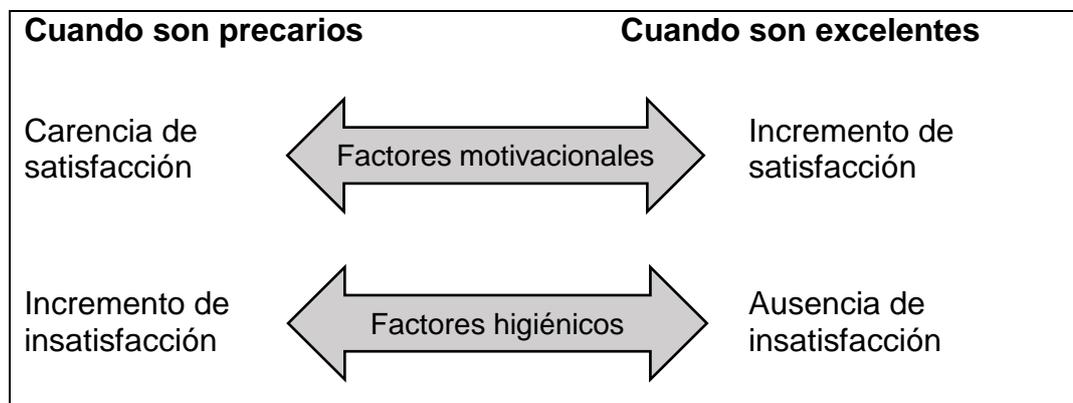
Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría desarrollada por Herzberg se centra en identificar los elementos que influyen en los niveles de satisfacción y descontento en el entorno laboral; Herzberg divide estos factores en dos categorías: los

factores higiénicos, que son condiciones externas, como el salario y los beneficios, que pueden evitar que los empleados se sientan insatisfechos, pero no necesariamente los hacen sentir satisfechos; por otro lado, los factores motivacionales, como la oportunidad de aplicar sus habilidades personales y asumir responsabilidades en sus tareas laborales, son los impulsores reales de la satisfacción y la motivación interna de los subordinados (Martínez, 2020).

Figura 1

Teoría de los Dos Factores de Herberg



Nota. Obtenido del libro comportamiento organizacional de Chiavenato (2009)

Teoría del ajuste en el trabajo de Dawis y Lofquist

Dawis y Lofquist propusieron la teoría del ajuste en el trabajo, que se centra en cómo la relación entre las necesidades, habilidades y requisitos del trabajo en una organización influye en la satisfacción laboral de los empleados; según esta teoría cuando las demandas del trabajo no coinciden con las habilidades y necesidades de los empleados, esto puede generar descontento en el entorno laboral (Flores et al., 2020).

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Esta teoría desarrollada por Maslow se centra en la idea de que las necesidades humanas pueden ser agrupadas en diferentes categorías y organizadas en una jerarquía; Maslow argumenta que hay una serie de necesidades básicas, como las fisiológicas y las de seguridad, seguidas de necesidades sociales, de estima y finalmente de autorrealización, que actúan como las fuerzas motivadoras fundamentales que influyen en el

comportamiento humano; esta teoría sugiere que los subordinados tienden a satisfacer sus necesidades en un orden secuencial, empezando por las más básicas y avanzando hacia las más elevadas en la jerarquía, a medida que satisfacen las anteriores (Chiavenato, 2009).

Teoría de la equidad de Adams

Otro autor que ha aportado una perspectiva valiosa sobre la satisfacción laboral es Adams, quien desarrolló la teoría de la equidad, lo cual se enfoca en cómo los individuos evalúan sus propias contribuciones y recompensas en el trabajo en comparación con las de sus colegas; cuando perciben que esta comparación es justa y equitativa, experimentan una motivación y satisfacción en su entorno laboral; sin embargo, si identifican desigualdades en estas comparaciones, surgen sentimientos negativos de tensión, lo que a menudo despierta el deseo de corregir cualquier injusticia que perciban (Pérez, 2018).

Figura 2

Teoría de la Equidad de Adams

	Mi blanco:		Comparación con otros:
Equidad	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	=	$\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$
Inequidad negativa	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	<	$\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$
Inequidad positiva	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	>	$\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$

Nota. Tomado del libro comportamiento organizacional de Chiavenato (2009)

Teoría de la discrepancia de Locke

La teoría de la discrepancia de Locke se enfoca en la satisfacción y la insatisfacción laboral en función de cómo una persona percibe su trabajo

en relación con sus valores laborales; según esta teoría, la satisfacción laboral se produce cuando un individuo valora su trabajo de manera positiva y lo considera como un medio para alcanzar sus valores y metas laborales; en contraste, la insatisfacción laboral se manifiesta cuando una persona no valora su trabajo de manera positiva, lo que puede generar un estado emocional negativo, incluyendo estrés y frustración (Chocano & Pacheco, 2021).

1.3.2.4. Dimensiones

Según Boada (2019) destacó cuatro dimensiones primordiales de la satisfacción laboral que potencian el bienestar emocional, la motivación y el grado de compromiso de los subordinados; estas áreas fundamentales abarcan varios aspectos de la vivencia laboral que moldean la satisfacción y actitud de los subordinados hacia sus labores.

a. Significación de la tarea

Según Campos et al. (2018) es la valoración global que una persona hace de su trabajo, el cual implica la percepción del esfuerzo que el trabajador invierte en su labor, cómo se siente en términos de logro y satisfacción en su trabajo, su sensación de que se le trata de manera justa y equitativa, y el valor material o recompensa que obtiene de su desempeño.

Indicadores

- **Sentido de esfuerzo:** es la percepción que una persona tiene de cómo el esfuerzo que invierte en su trabajo se relaciona con la recompensa que recibe, ya sea de manera positiva o negativa (Rahman et al., 2019).
- **Realización:** es el cumplimiento de las expectativas de los empleados en su rol profesional, lo que contribuye a su sentido de logro y satisfacción en el trabajo (Malik et al., 2019).
- **Equidad:** es la sensación de justicia y equidad en el trato dentro de la organización, lo que tiene un impacto favorable en la salud y la satisfacción de los empleados, así como en el rendimiento laboral y la eficiencia (Nguyen & Do, 2020).

- **Aporte material:** son elementos concretos que pueden ser modificados o combinados en un conjunto y se caracterizan por su naturaleza tangible, el cual incluye instrumentos y equipos requeridos para llevar a cabo las labores en el entorno laboral (Pintado & Reyes, 2020).

b. Condiciones de trabajo

Es la totalidad de los recursos, herramientas y entorno necesario para que un individuo pueda llevar a cabo sus tareas de forma óptima, estas condiciones no solo afectan la productividad del trabajador, sino que también tienen un impacto significativo en su bienestar físico y mental (Patlán, 2017).

Además, para Campos et al. (2018) es la disponibilidad de elementos, materiales y normativas que hacen posible que un trabajador realice sus tareas laborales.

Indicadores:

- **Ambiente:** son los lugares físicos en los que los empleados trabajan y les proporciona la oportunidad de crecer profesionalmente, relacionarse con otros y utilizar los recursos necesarios para ofrecer servicios de alto nivel (Agbozo et al., 2017).
- **Flexibilidad:** es la capacidad de los empleados para tener cierto grado de control sobre aspectos específicos de su posición laboral, como la opción de realizar el trabajo de manera remota o tener cierta flexibilidad en cuanto a su horario (Davidescu et al., 2020).

c. Reconocimiento personal y/o social

Según Campos et al. (2018) es el reconocimiento que una persona otorga a sí misma o que reciben por parte de aquellos que supervisan su trabajo, destacando los logros alcanzados en su desempeño.

Asimismo, para Scanlan y Still (2018) es un aspecto fundamental, ya que los individuos en todos los niveles de una compañía desean que se valoren sus logros, esto implica la implementación de programas que

fomenten la apreciación de las contribuciones de los empleados a través de recompensas económicas y/o sociales.

Indicadores:

- **Trato:** es la capacidad de ser cortés y respetuoso en todas las interacciones con los colegas, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo y productivo (Murdifin et al., 2019).
- **Reconocimiento:** es el acto de valorar y destacar a las personas por sus acciones o logros, ya sea en un contexto personal o en la sociedad en general (Abdulkareem et al., 2020).
- **Relaciones interpersonales:** son las interacciones y conexiones que se establecen entre individuos, y están vinculadas a las actitudes y al rendimiento en equipos de trabajo (Beenen et al., 2021).

d. Beneficios económicos

Son ganancias financieras que una persona o entidad obtiene a través de una o más actividades que realizan, lo que implica una mejora en el aspecto funcional, como la adquisición de recursos financieros y el crecimiento económico (Chen & Filieri, 2017).

Indicadores:

- **Sueldo:** es el pago económico que se entrega a los empleados como reconocimiento por su contribución al emplear sus capacidades y conocimientos en beneficio de la compañía (Patlán, 2017).
- **Expectativas salariales:** son las previsiones que un empleado tiene sobre cuánto espera ganar en función de sus necesidades económicas y cómo tanto él como la organización anticipan que la inflación podría impactar en sus ingresos (Caballero, 2018).
- **Horas extras:** es el trabajo que se realiza fuera del horario estándar, ya sea por elección propia del empleado o como parte de un acuerdo previo; este tiempo adicional se compensa generalmente con una remuneración adicional (Ávalos, 2019).

- **Incentivos:** es un mecanismo que utiliza la promesa de recompensas para influir en el comportamiento o el desempeño de los subordinados (Chen & Filieri, 2017).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de Olmos 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Justificación

Teórica

Teóricamente, esta indagación se justifica mediante dos conceptos fundamentales en el ámbito laboral: el desempeño y la satisfacción laboral, el cual fortalece la comprensión de cómo estos aspectos pueden estar interconectados; asimismo, se justifica mediante las diversas teorías relacionadas con el desempeño y la satisfacción que enriquece la base teórica del campo.

Metodológica

Desde la perspectiva metodológica, esta indagación se orienta hacia lo cuantitativo, de diseño no experimental, lo que permite recopilar datos numéricos para analizar el vínculo del desempeño y la satisfacción laboral; asimismo, la aplicación de este método y diseño ofrece la posibilidad de obtener resultados cuantificables y generalizables, lo que contribuye a la validez y confiabilidad de los hallazgos; además, el uso de una muestra censal de subordinados del Municipio Olmos asegura que los resultados sean representativos.

Social

Desde la perspectiva social, esta indagación tiene implicaciones directas en el bienestar de los colaboradores en la Municipalidad de Olmos, el cual comprender el vínculo del desempeño y la satisfacción laboral ayudará a la administración de la municipalidad a tomar decisiones informadas para mejorar las condiciones de trabajo, la motivación y el

rendimiento de sus subordinados; asimismo, a tener un impacto favorable en la calidad de los servicios que el municipio brinda a la comunidad; y en última instancia, este estudio busca contribuir a la creación de un entorno laboral más saludable y productivo, lo que beneficiará tanto a los empleados como a los ciudadanos del distrito de Olmos.

1.5.2. Importancia del estudio

Este estudio es relevante debido a su potencial para mejorar el bienestar de los colaboradores y la calidad de los servicios públicos en el municipio Olmano, el cual un ambiente laboral satisfactorio aumenta la eficiencia y motivación del personal, lo que, a su vez, se traduce en una prestación de servicios públicos más efectiva y beneficiosa para la comunidad; además, contribuye al avance teórico en el ámbito de la gestión de recursos humanos.

1.6. Hipótesis

H1: El desempeño laboral se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de Olmos 2021

H0: El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de Olmos 2021

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de Olmos 2021

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Olmos 2021.
- Establecer el nivel de satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de Olmos 2021.
- Determinar la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de Olmos 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

2.1.1. Tipo

En la indagación se empleó el enfoque cuantitativo, que según Paniagua y Condori (2018) es un conjunto de datos que posibilita la confirmación de las hipótesis previas por medio de un análisis numérico y la observación de cómo cambian a lo largo del tiempo.

Asimismo, la indagación fue de tipo básica, ya que se centró en generar nuevos aportes de información en conexión del desempeño y la satisfacción, de tal manera que se pueda ampliar el conocimiento existente con datos actuales (Arias, 2020).

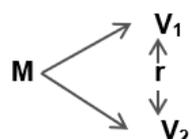
De tal manera, el estudio se desarrolló bajo un nivel correlacional, ya que se enfoca en la identificación de la conexión o relación entre dos conceptos particulares dentro de una muestra específica como parte de la unidad de estudio, al mismo tiempo busca medir la magnitud de la asociación entre dichos constructos (Arias & Covinos, 2021).

2.1.2. Diseño

En lo que refiere el diseño, se optó por el enfoque no experimental, ya que no implica realizar ninguna modificación o intervención en los constructos que son objeto de investigación (Arévalo et al., 2021).

El estudio obtuvo el siguiente diseño:

Donde:



M = Muestra de estudio

V1 = Desempeño laboral

V2 = Satisfacción laboral

r = Conexión entre los constructos

Por consiguiente, la temporalidad será transversal, dado que la recopilación de datos se realiza en un único momento concreto (Arévalo et al., 2021).

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Para Arias y Covinos (2021) conceptualizan como el conjunto completo de individuos que se someten a análisis, compartiendo similitudes en sus características, y puede categorizarse como una población limitada o ilimitada.

Por ello, la población estuvo conformada por 57 colaboradores del municipio de Olmos.

2.2.2. Muestra

Según lo que expresa Baena (2017) es el subconjunto de la población global que posee atributos particulares y constituye el conjunto del cual el investigador obtendrá los datos esenciales para llevar a cabo su estudio.

Para decretar la muestra se utilizó el muestreo censal, que implica el análisis de unidades de estudio mediante muestras analíticas, manteniendo una visión de la población como un censo debido a la presencia de múltiples universos, poblaciones y subpoblaciones en paralelo (Arias, 2020).

Es por ello, que la muestra se consideró a los 57 colaboradores del municipio Olmano, dado a que el tamaño de la población fue relativamente reducido.

2.3. Variables y operacionalización

2.3.1. Variables

Definición conceptual

Variable 1:

El desempeño laboral es conceptualizado como el conjunto de comportamientos y acciones que un individuo lleva a cabo para alcanzar los propósitos de su puesto, incluyendo tanto sus responsabilidades

asignadas como actividades adicionales que aportan valor a la organización (Boada, 2019).

Variable 2:

La satisfacción laboral es la actitud favorable que una persona tiene hacia su empleo, influenciada por sus valores y creencias, desarrollados a través de su experiencia laboral y la rutina en el trabajo (Boada, 2019).

Definición operacional

Variable 1:

El desempeño laboral se midió a través de la evaluación de las acciones y comportamientos del empleado en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta la proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo, con el propósito de determinar su aporte al cumplimiento de los propósitos de la organización.

Variable 2:

La satisfacción laboral se midió mediante la evaluación de la percepción y actitud positiva que el empleado tiene hacia su trabajo, considerando la significación de la tarea, las condiciones laborales, el reconocimiento personal o social, y los beneficios económicos, a través de encuestas de satisfacción, entrevistas, y escalas de valoración de satisfacción en cada dimensión.

Escala de medición

Para ambas variables serán medidas utilizando una escala ordinal como método de medición, misma que ordena las categorías o valores en función de su posición relativa.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	
Desempeño laboral	Es el conjunto de acciones y comportamientos que un empleado lleva a cabo para alcanzar los propósitos de su puesto (Boada, 2019).	Para medir la primera variable se tuvo en cuenta las 4 dimensiones: proactividad, capacidad de servicio, conocimientos y diligencia en el trabajo (Boada, 2019).	Proactividad	Iniciativa Búsqueda de oportunidades de mejora.	1 - 3	Técnica: Encuesta	
			Capacidad de servicio	Capacidad de respuesta Fiabilidad Empatía	4 - 6		
			Conocimientos	Capacidad de respuesta Conocimientos específicos del puesto.	7 - 8		Instrumento: Cuestionario
			Diligencia en el trabajo	Destreza para el uso de herramientas de trabajo. Cumplimiento del horario laboral.	9 - 11		
				Presentación			
				Cumplimiento cuidadoso de indicaciones.			

Tabla 2*Operacionalización de la Variable Dependiente*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Satisfacción laboral	Es la actitud favorable que una persona tiene hacia su empleo, influenciada por sus valores y creencias (Boada, 2019).	Para medir la segunda variable se tuvo en cuenta las 4 dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y beneficios económicos (Boada, 2019).	Significación de la tarea	Realización Equidad Aporte Ambiente	1 - 8	Técnica: Encuesta
			Condiciones de trabajo	Valor del esfuerzo Flexibilidad Trato	9 - 15	
			Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento Relaciones interpersonales	16 - 21	Instrumento: Cuestionario
			Beneficios económicos	Sueldo Expectativas salariales Horas extras Incentivos	22 - 27	

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

2.4.1. Técnica de recolección de datos

Encuesta

La modalidad empleada fue la encuesta, la cual para Vera y Castaño (2018) es un procedimiento que se fundamenta en la formulación de preguntas en un orden específico, a través del cual se recopilan los datos necesarios para satisfacer las necesidades del investigador.

Para el propósito de la indagación, se empleó la encuesta con un diseño basado en la escala de Likert, el cual incluyó una serie de preguntas estructuradas de manera adecuada, lo que facilitó la identificación y la interpretación óptima de las cuestiones relacionadas con los requisitos necesarios para alcanzar el propósito propuesto.

2.4.2. Instrumento

Cuestionario

Para el estudio se utilizó el cuestionario como medio para recopilar datos, el cual es una herramienta altamente estandarizada que se emplea para abordar y resolver algunos de los problemas que se investigan; asimismo, consiste en preguntas diseñadas para explorar una situación hipotética a través de encuestas realizadas a la población (Marisa, 2020).

En el estudio se formuló en base a dos cuestionarios como son, el desempeño laboral y la satisfacción laboral; ambos basados en la autora Boada en el año 2019.

La primera variable, desempeño laboral se fundamentó bajo la autora Boada, el cual se midió por medio de un cuestionario compuesto por 11 preguntas, distribuido en 4 dimensiones: proactividad, capacidad de servicio, diligencia en el trabajo (ambos 3 preguntas) y conocimientos (2 preguntas); por otro lado, la segunda variable satisfacción laboral fundamentado por la autora Boada, el cual se midió por medio de un cuestionario conformado por 4 dimensiones: significación de la tarea (8

preguntas), condiciones de trabajo (7 preguntas), reconocimiento personal o social y beneficios económicos (ambos 6 preguntas); asimismo, ambos cuestionarios tuvieron una escala de Likert del 1 al 5.

Tabla 3

Escala de Likert

Escala Likert		Valoración - Baremos	
Denominación	Escala	Nivel	Intervalo
Totalmente de acuerdo	5	Alto	3
De acuerdo	4		
Indiferente	3	Medio	2
En desacuerdo	2	Bajo	1
Totalmente en desacuerdo	1		

2.4.3. Validez

Para la validez del instrumento, se aplicó mediante juicio de expertos, el cual es una táctica común para evaluar la validez de contenido, implica medir el nivel de acuerdo entre investigadores con experiencia en el campo, en la que estos expertos emiten valoraciones sobre los indicadores o ítems de la herramienta, considerando uno o varios criterios (Zamora et al., 2020).

Tabla 4

Validación por Expertos

Experto	Cargo	Especialidad
Liset Sugely	Docente a tiempo completo	Licenciado en administración
Patty Flores Huamán	Asistente administrativo en IDE SOLUTION	Licenciado en administración
Kayla Fernández Calle	Docente a tiempo completo	Licenciado en maestría en administración y marketing

2.4.4. Confiabilidad

Para medir la confiabilidad, se utilizó el Alfa de Cronbach, que generalmente se encuentra en un rango de 0 a 1, de modo que cuanto más cercano esté el coeficiente a 1, indicará una mayor coherencia interna del instrumento y, en consecuencia, una mayor fiabilidad (Torres, 2020).

Alfa de Cronbach del desempeño laboral

Tabla 5

Confiabilidad Para el Instrumento del Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	11

Nota. El cuestionario de desempeño laboral, aplicado a 11 ítems obtuvo un P valor de ,972 siendo el instrumento confidencial.

Alfa de Cronbach: Satisfacción Laboral

Tabla 6

Confiabilidad Para el Instrumento de la Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	27

Nota. El cuestionario de satisfacción laboral, aplicado a 27 ítems obtuvo un P valor de ,982 siendo el instrumento confidencial.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

El proceso de análisis de datos comenzó con la obtención de la autorización por parte del alcalde de la municipalidad de Olmos, que permitió la recopilación de información y la identificación de las deficiencias en el funcionamiento de la municipalidad; posterior, se realizó los fundamentos teóricos en fuentes confiables para respaldar el estudio; asimismo, se llevó a cabo la operacionalización de los constructos, lo que implicó la definición de dimensiones, indicadores y la creación de ítems necesarios a través de una escala de Likert para ambos constructos; además, tras la obtención de datos, se procedió al procesamiento en una hoja de Excel y, posteriormente, se transfirieron a la herramienta SPSS v.27 para el análisis e interpretación

mediante tablas y gráficos; finalmente, se formularon las conclusiones y se ofrecieron recomendaciones pertinentes en función de los resultados obtenidos.

2.6. Criterios éticos

Según Alvarez (2018) describe los principales criterios, el cual se detalla a continuación:

Confidencialidad, se refiere a la importancia de preservar y proteger la información privada proporcionada por los participantes durante la aplicación de los instrumentos.

Consentimiento informado, el cual se relaciona con el respeto a la autonomía de los encuestados, teniendo en cuenta su capacidad de decisión y sus derechos en relación con los datos que proporcionarán para la investigación.

Beneficencia, comprende el compromiso del investigador de garantizar el bienestar de los participantes, así como los beneficios que la empresa evaluada pueda obtener del estudio.

2.7. Criterios de rigor científico

Guba (1981) indicó los distintos criterios, el cual se detalla a continuación:

Valor de verdad: En la indagación, se otorgó máxima prioridad a la veracidad al obtener información a través de observaciones; se aseguró de que los datos recolectados sean un reflejo fiel de la realidad.

Aplicabilidad: La encuesta fue aplicada a todos los colaboradores, beneficiando así a toda la organización y asegurando su pertinencia.

Consistencia: Se mantuvo una coherencia en la obtención de datos a lo largo del tiempo, aplicando una metodología abierta y flexible para garantizar la fiabilidad de la información.

Neutralidad: Se esforzó en proporcionar información lo más objetiva y consensuada posible, promoviendo así un enfoque imparcial en el estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

3.1.1. Análisis descriptivo con baremos – Objetivo específico 1

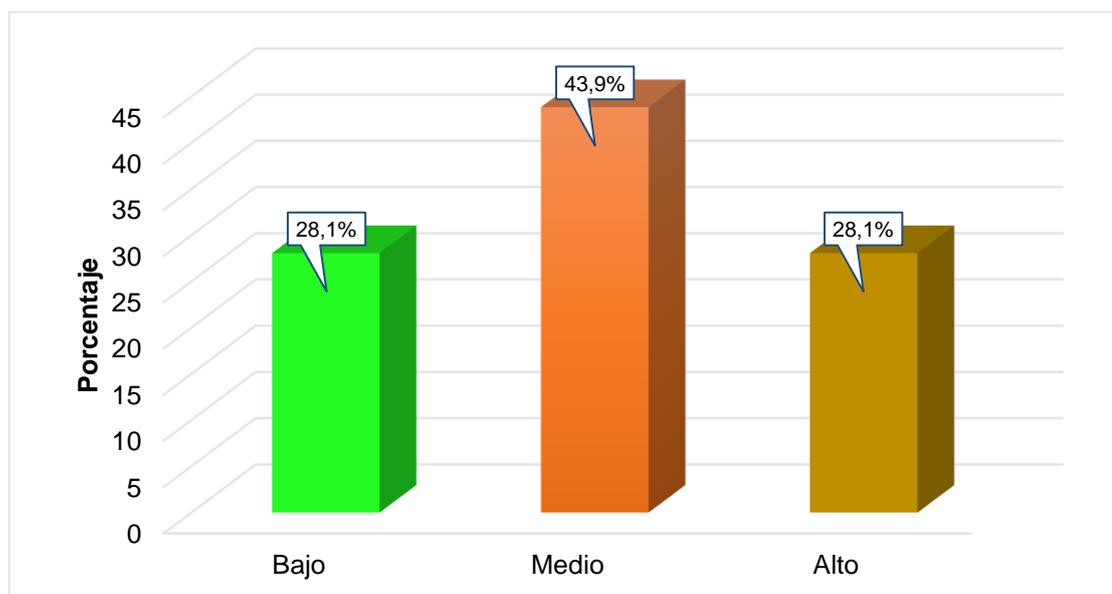
Tabla 7

Variable Desempeño Laboral

	N	%
Bajo	16	28,1
Medio	25	43,9
Alto	16	28,1

Figura 3

Variable Desempeño Laboral



Nota. En la tabla 7 y figura 3 se identificó que un total de 25 colaboradores, lo que representa un 43.9% del total, indicaron que el desempeño laboral en el municipio Olmano se percibe como bajo; en contraste, 16 de los individuos, que equivale al 28.1% del total, consideraron que el desempeño laboral se sitúa en un nivel medio y alto.

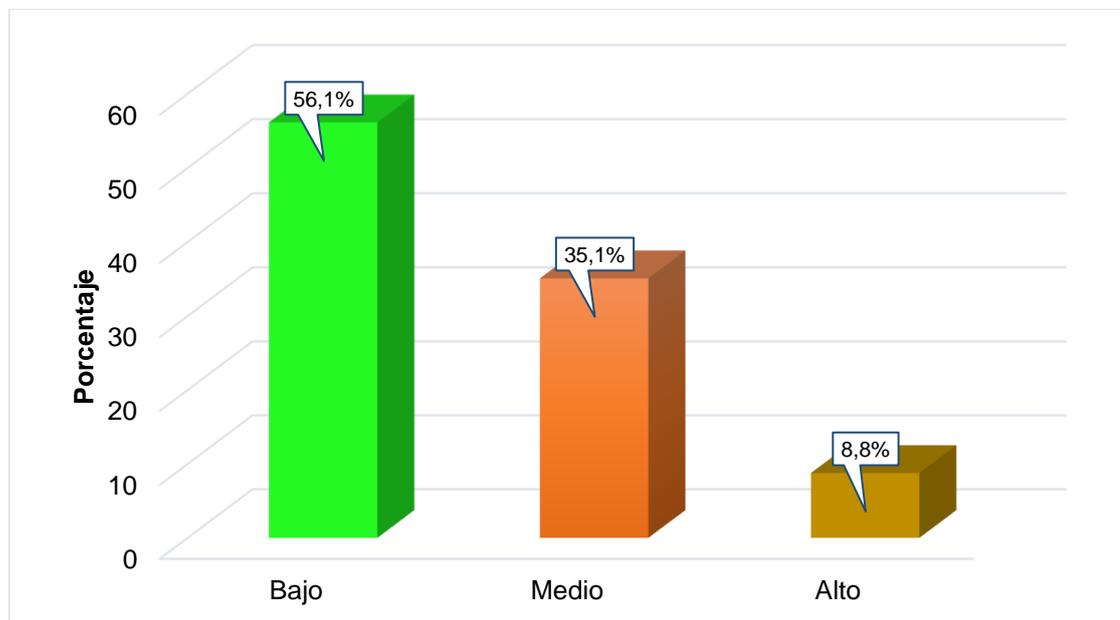
Tabla 8

Proactividad

	N	%
Bajo	32	56,1
Medio	20	35,1
Alto	5	8,8

Figura 4

Proactividad



Nota. En la Tabla 8 y la Figura 4, se observó que 32 de los encuestados, lo que equivalía al 56.1% del total, manifestaron que se percibía una baja proactividad por parte del personal en el municipio de Olmos; por otro lado, 20 de ellos, que representaban el 35.1% del total, indicaron que la proactividad se encontraba en un nivel medio; finalmente, 5 de los encuestados, que correspondían al 8.8% del total, señalaron que había un nivel alto de proactividad.

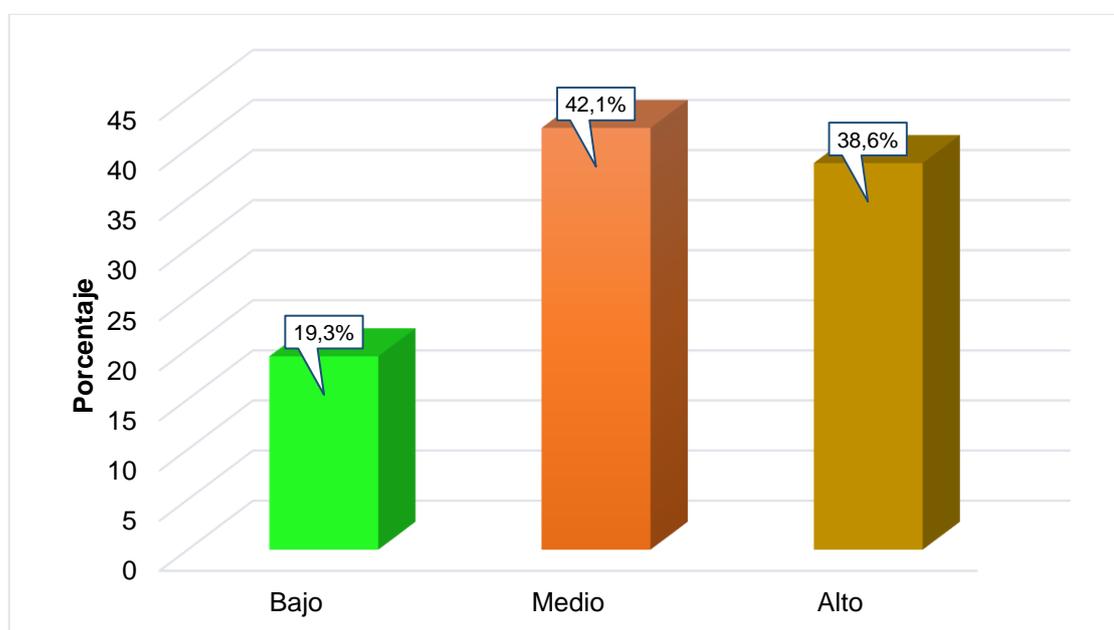
Tabla 9

Capacidad de Servicio

	N	%
Bajo	11	19,3
Medio	24	42,1
Alto	22	38,6

Figura 5

Capacidad de Servicio



Nota. En la Tabla 9 y la Figura 5, se identificó que 24 de los encuestados, lo que representa el 42.1% del total, reportaron una baja capacidad de servicio por parte de los colaboradores en el municipio de Olmos; por otro lado, 22 de ellos, equivalentes al 38.6% del total, señalaron que la capacidad de servicio se encontraba en un nivel alto; por último, 11 de los encuestados, que constituían el 19.3% del total, indicaron un nivel bajo en lo que respecta a la capacidad de servicio.

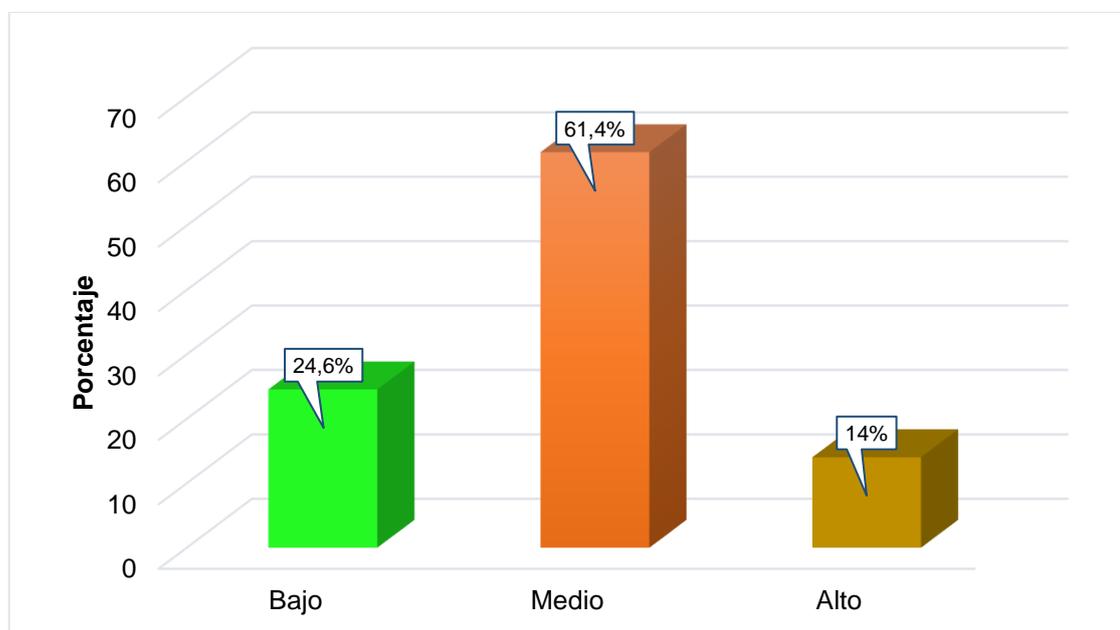
Tabla 10

Conocimientos

	N	%
Bajo	14	24,6
Medio	35	61,4
Alto	8	14,0

Figura 6

Conocimientos



Nota. En la Tabla 10 y la Figura 6, se percibió que 35 de los encuestados, lo que representa el 61.4% del total, indicaron que el nivel de conocimientos por parte de los colaboradores en el municipio Olmano se sitúa en un nivel medio; por otro lado, 14 de ellos, que equivalen al 24.6% del total, manifestaron que el nivel de conocimientos del personal es bajo; finalmente, 8 de los encuestados, que representan el 14.0% del total, señalaron que existe un nivel alto de conocimientos entre el personal.

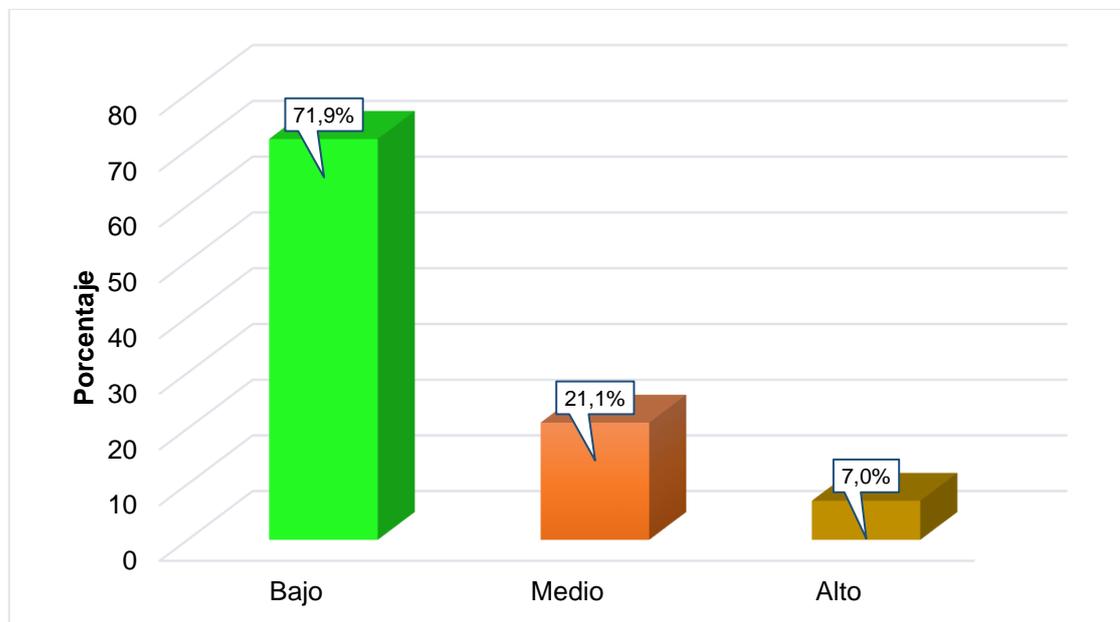
Tabla 11

Diligencia en el Trabajo

	N	%
Bajo	41	71,9
Medio	12	21,1
Alto	4	7,0

Figura 7

Diligencia en el Trabajo



Nota. En la Tabla 11 y la Figura 7, se identificó que 41 de los encuestados, lo que representa el 71.9% del total, opinaron que la diligencia en el trabajo en el municipio de Olmos es baja; por otro lado, 12 de ellos, equivalentes al 21.1% del total, indicaron que la diligencia en el trabajo se sitúa en un nivel medio; finalmente, 4 de los encuestados, que conforman el 7.0% del total, mencionaron que se observa un nivel alto de diligencia en el trabajo.

3.1.2. Análisis descriptivo con baremos – Objetivo específico 2

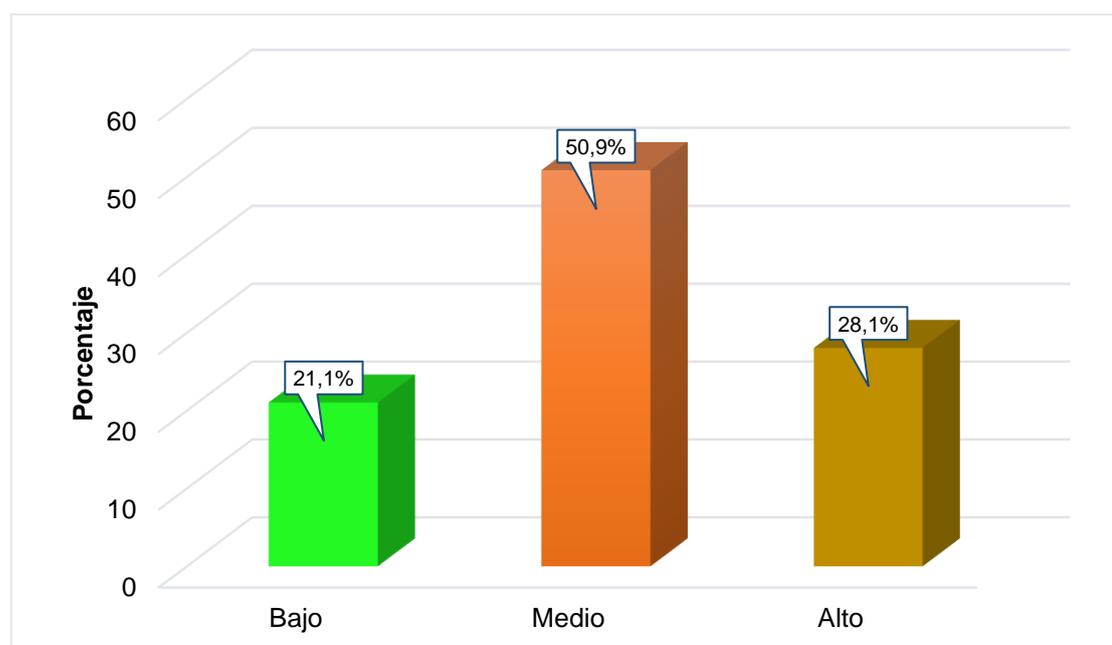
Tabla 12

Satisfacción Laboral

	N	%
Bajo	12	21,1
Medio	29	50,9
Alto	16	28,1

Figura 8

Satisfacción Laboral



Nota. En la Tabla 12 y la Figura 8, se identificó que 29 de los encuestados, lo que representa el 50.9% del total, opinaron que la satisfacción laboral en el municipio de Olmos se encuentra en un nivel medio; por otro lado, 16 de ellos, equivalente al 28.1% del total, consideraron que la satisfacción laboral es alta; por último, 12 de los encuestados, que conforman el 21.1% del total, señalaron un nivel bajo de satisfacción por parte de los subordinados en el municipio de Olmos.

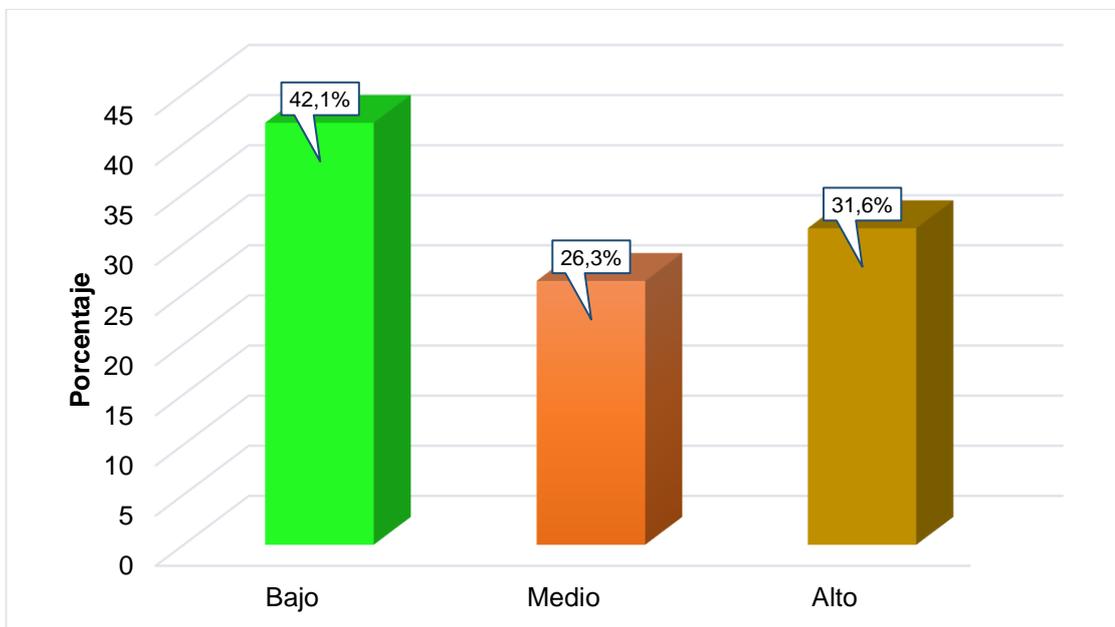
Tabla 13

Significación de la Tarea

	N	%
Bajo	24	42,1
Medio	15	26,3
Alto	18	31,6

Figura 9

Significación de la Tarea



Nota. En la Tabla 13 y la Figura 9, se identificó que 24 de los encuestados, lo que representa el 42.1% del total, expresaron que la significación de la tarea por parte de los colaboradores en el municipio de Olmos es baja; por otro lado, 18 de ellos, equivalente al 31.6% del total, destacaron que la significación de la tarea es alta; por último, 15 de los encuestados, que constituyen el 26.3% del total, indicaron que existe un nivel medio en cuanto a la significancia de la tarea.

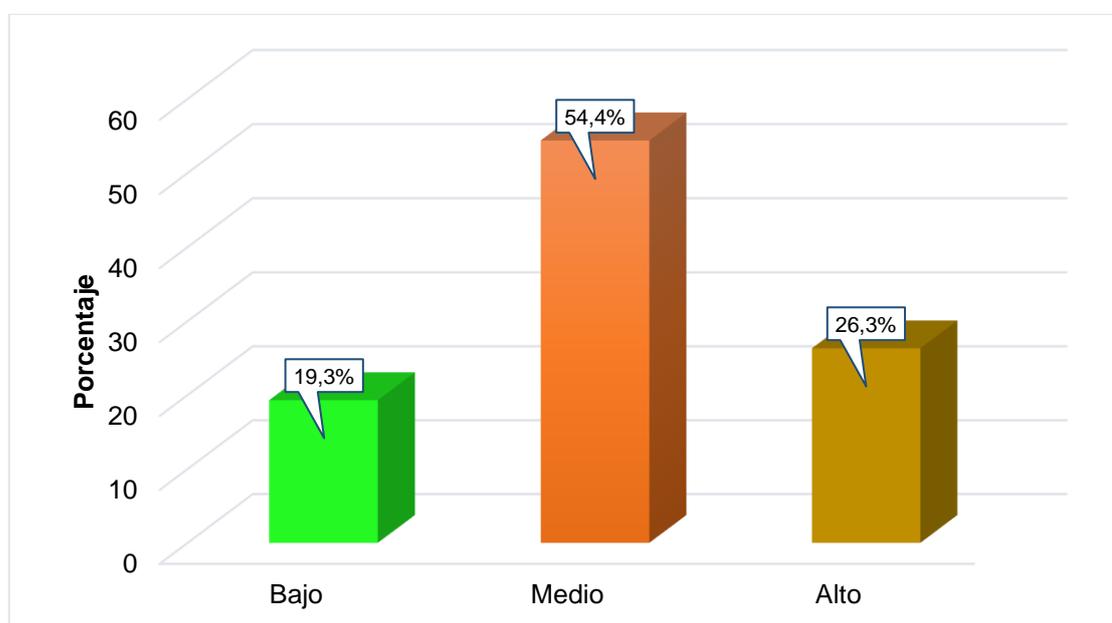
Tabla 14

Condiciones de Trabajo

	N	%
Bajo	11	19,3
Medio	31	54,4
Alto	15	26,3

Figura 10

Condiciones de Trabajo



Nota. En la Tabla 14 y la Figura 10, se observó que 31 de los encuestados, lo que representa el 54.4% del total, opinaron que las condiciones de trabajo en el municipio Olmano se encuentran en un nivel medio; por otro lado, 15 de ellos, equivalente al 26.3% del total, indicaron que las condiciones de trabajo son de nivel alto; por último, 11 de los encuestados, que constituyen el 19.3% del total, mencionaron que existen condiciones de trabajo de nivel bajo en el municipio de Olmos.

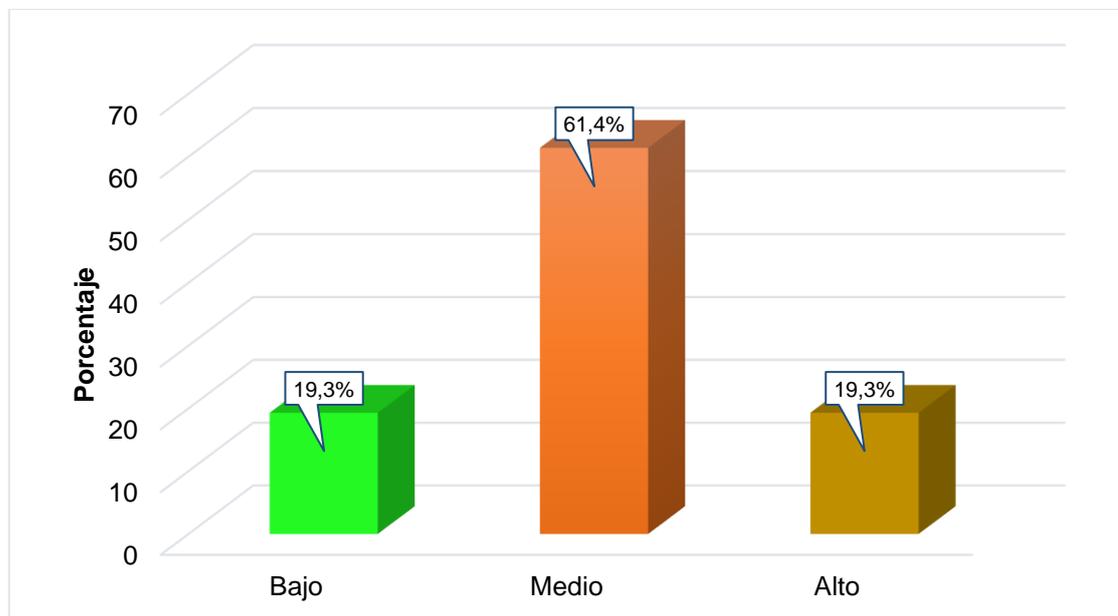
Tabla 15

Reconocimiento Personal o Social

	N	%
Bajo	11	19,3
Medio	35	61,4
Alto	11	19,3

Figura 11

Reconocimiento Personal o Social



Nota. En la Tabla 15 y la Figura 11, se identificó que 35 de los encuestados, lo que representa el 61.4% del total, respondieron que el reconocimiento personal o social en la municipalidad Olmana se sitúa en un nivel medio; por otro lado, 11 de ellos, equivalente al 19.3% del total, indicaron que experimentan tanto un nivel alto como bajo de reconocimiento personal o social en la municipalidad de Olmos, lo que sugiere una variedad de percepciones en este aspecto.

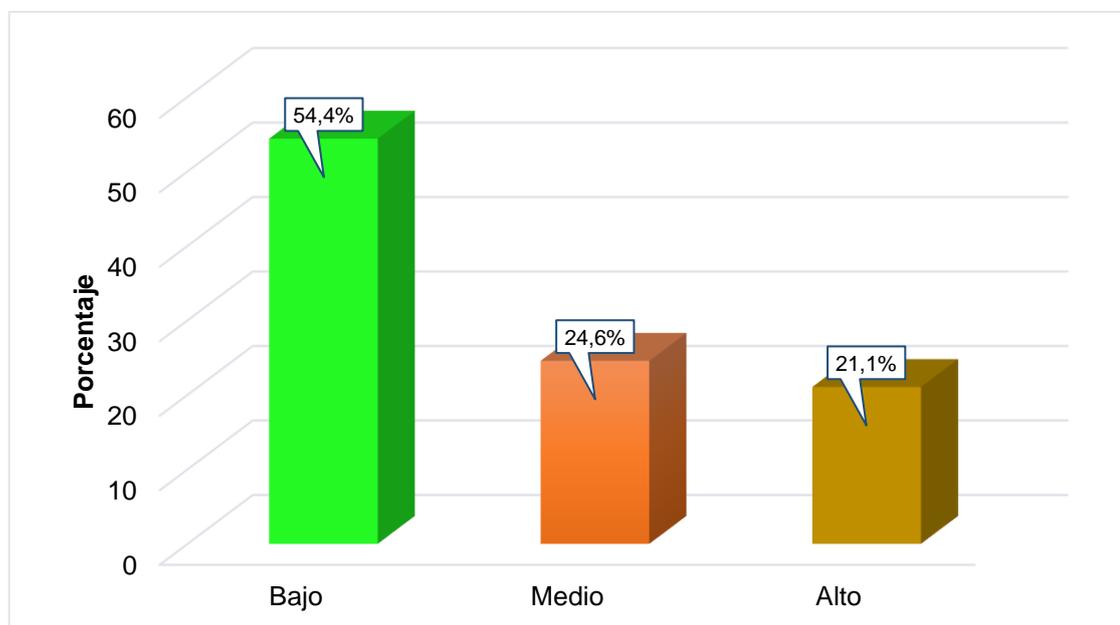
Tabla 16

Beneficios Económicos

	N	%
Bajo	31	54,4
Medio	14	24,6
Alto	12	21,1

Figura 12

Beneficios Económicos



Nota. En la Tabla 16 y la Figura 12, se identificó que 31 de los encuestados, lo que representa el 54.4% del total, expresaron que los beneficios económicos proporcionados a los colaboradores en la municipalidad de Olmos son inadecuados, es decir, se perciben en un nivel bajo; por otro lado, 14 de ellos, equivalente al 24.6% del total, indicaron que los beneficios económicos se sitúan en un nivel medio, lo que sugiere una percepción intermedia en cuanto a esta cuestión; por último, 12 de los encuestados, que constituyen el 21.1% del total, señalaron que existen beneficios económicos en un nivel alto en la municipalidad Olmana.

3.1.3. Análisis inferencial: Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de Olmos 2021.

3.1.3.1. Prueba de normalidad

Se empleó la prueba Smirnov debido que fueron considerados 57 colaboradores, así mismo mediante esta prueba se identificó si contaba con distribución normal o no, siguiendo el criterio:

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

Sé tomó en cuenta que el valor de la significancia $\alpha = 0.05$, y se considera la siguiente decisión:

Pvalor < 0.05 aceptación de la H1 y la H0 se rechaza

Pvalor > 0.05 se acepta la H0

Tabla 17

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,172	57	,000	,919	57	,001
Significación de la tarea	,195	57	,000	,918	57	,001
Condiciones de trabajo	,244	57	,000	,862	57	,000
Reconocimiento personal o social	,232	57	,000	,904	57	,000
Beneficios económicos	,199	57	,000	,852	57	,000

Nota. Conforme a lo procesado y mostrado en la tabla 17, se empleó la prueba de normalidad mediante Smirnov por ser superior a 50 encuestados; asimismo, se obtuvo un P valor de ,000 para el constructo desempeño laboral y las dimensiones de la satisfacción, siendo la significancia bilateral menor a 0.05, logrando afirmar, que los datos no siguen una distribución normal, es decir son no paramétricos, lo cual, en base a ello se empleó el Rho de Spearman.

3.1.3.2. Contrastación de hipótesis general

H1: El desempeño laboral se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de Olmos 2021

H0: El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de Olmos 2021

Tabla 18

Correlación entre el Desempeño Laboral y la Satisfacción Laboral

			Desempeño laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

Nota. Respecto a lo que se evidencia en la tabla 18, se obtuvo una Rho de 0,860, siendo positivo alto, y un P valor 0,000 ($p < 0.05$), aceptándose la H1, es decir el desempeño se relaciona significativamente con la satisfacción de los subordinados del municipio Olmano.

3.1.3.3. Contrastación de hipótesis específicas

Tabla 19

Correlación entre el Desempeño y la Dimensión Significación de la Tarea

			Desempeño laboral	Significación de la tarea
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,901**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Significación de la tarea	Coefficiente de correlación	,901**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

Nota. Con respecto a lo que se evidencia en la tabla 19, se obtuvo una Rho de 0,901, siendo positivo alto, y un P valor 0,000 ($p < 0.05$), aceptándose la H1, es decir el desempeño tiene una significativa conexión con la dimensión significación de la tarea de los subordinados del municipio de olmos.

Tabla 20*Correlación entre el Desempeño y la Dimensión Condiciones de Trabajo*

			Desempeño laboral	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

Nota. Con respecto a lo que se evidencia en la tabla 20, se obtuvo una Rho de 0,885, siendo positivo alto, y un P valor 0,000 ($p < 0.05$), aceptándose la H1, es decir el desempeño laboral tiene una significativa conexión con la dimensión condiciones de trabajo de los subordinados de la municipalidad de Olmos 2021.

Tabla 21*Correlación entre el Desempeño y la Dimensión Reconocimiento Personal*

			Desempeño laboral	Reconocimie nto personal o social
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Reconocimiento personal o social	Coeficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

Nota. Con respecto a lo que se evidencia en la tabla 21, se obtuvo una Rho de 0,927, siendo positivo alto, y un P valor 0,000 ($p < 0.05$), aceptándose la H1, es decir el desempeño laboral tiene una significativa conexión con la dimensión reconocimiento personal o social de los subordinados del municipio Olmano.

Tabla 22*Correlación entre el Desempeño y la Dimensión Beneficios Económicos*

			Desempeño laboral	Beneficios económicos
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Beneficios económicos	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

Nota. Con respecto a lo que se evidencia en la tabla 22, se obtuvo una Rho de 0,927, siendo positivo alto, y un P valor 0,000 ($p < 0.05$), aceptándose la H1, es decir el desempeño tiene una significativa conexión con la dimensión beneficios económicos de los subordinados del municipio Olmano.

3.2. Discusión de resultados

En la presente indagación, los hallazgos se obtuvieron mediante la recolección de datos, lo que permitió comparar y contrastar los hallazgos con las diversas indagaciones de estudio.

Los resultados obtenidos con respecto al objetivo general, se obtuvo una Rho de 0,860, siendo positivo alto, y un P valor 0,000, aceptándose la H1, concluyendo que el constructo desempeño laboral se relaciona con la satisfacción de los subordinados de la municipalidad de Olmos. Este resultado se asemeja con los resultados obtenidos de la indagación realizada por García (2019) donde indican que existe una significativa conexión entre la satisfacción laboral y el constructo desempeño con una Rho de 0,541, siendo significativa moderada, con un P valor de 0.014 concluyendo que existe conexión positiva moderada entre los constructos. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Benalcázar (2020) que arrojó una rho de -0,29, siendo una correlación negativa baja, con un P valor superior al 0,05, concluyendo una conexión negativa entre el constructo satisfacción laboral y el desempeño de los subordinados en la compañía Luminex Resources.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se determinó que el desempeño laboral de los subordinados del municipio Olmano es bajo con un 43,9%, a consecuencia de la falta de capacitaciones al personal; por lo cual se asemeja al estudio realizado por Llanos y Tapia (2017) donde se evidenció por parte de los subordinados de una municipalidad chiclayana un nivel medio con respecto al desempeño laboral en un 87%. Con respecto a ello, la teoría de Darwanti y Mulyanto (2021) mencionan que el desempeño laboral son los logros que una persona alcanza al cumplir con sus obligaciones profesionales, el cual implica la evaluación de cómo una persona lleva a cabo sus responsabilidades y tareas, teniendo en cuenta tanto la cantidad como la calidad de su trabajo durante un período determinado.

Respecto a la dimensión proactividad, el 56,1% respondieron que existe baja proactividad del personal en la municipalidad de Olmos, por otro lado, el 35,1%, evidenciaron que la proactividad está en un nivel medio; por lo cual es contradictorio con el estudio realizado por Boada (2019) donde se evidenció

por parte de los individuos de seguridad un nivel alto con respecto a la productividad en un 99,2%. De tal manera, la teoría expresada según Boada (2019) alude que la proactividad es la capacidad de los empleados para tomar la iniciativa y actuar de manera anticipada en lugar de simplemente reaccionar a las circunstancias; los empleados proactivos suelen identificar oportunidades, solucionar problemas y contribuir activamente al logro de los propósitos de la organización.

En la dimensión capacidad de servicio, el 42,1% respondieron que existe una baja capacidad de servicio de los subordinados en la municipalidad de Olmos, esto a consecuencia de la falta de atención y disposición para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, lo cual es preocupante. Del mismo modo, en la teoría de Boada (2019) menciona que la capacidad de servicio implica ser atento, comprensivo, y estar dispuesto a ayudar a satisfacer las necesidades de los individuos con las que se interactúa.

Mientras, en la dimensión conocimientos, el 61,4% respondieron que existe un nivel medio de conocimientos por parte de los colaboradores en la municipalidad de Olmos, por otro lado, el 24,6%, evidenciaron un nivel bajo con respecto a conocimientos del personal. De tal manera, la teoría expresada según Boada (2019) alude que el conocimiento son las habilidades técnicas que los empleados poseen en relación con sus responsabilidades laborales, el cual cuanto más conocimientos y habilidades relevantes tengan, más efectivos serán en la ejecución de sus tareas.

Asimismo, en la dimensión diligencia en el trabajo, el 71,9% respondieron que existe una baja diligencia en el trabajo en la municipalidad de Olmos, por otro lado, el 21,1%, evidenciaron que la diligencia en el trabajo se encuentra en un nivel medio; por lo cual es contradictorio con el estudio realizado por Boada (2019) donde se evidenció por parte de los individuos de seguridad un nivel alto con respecto a la diligencia en el trabajo en un 100%. De tal manera, la teoría de Boada (2019) declara que la diligencia en el trabajo implica ser meticuloso, trabajar con precisión y cumplir con las tareas de manera consistente y eficiente.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, se determinó que la satisfacción laboral en la municipalidad de Olmos está un nivel medio con un 50,9%, esto a consecuencia de la carencia de remuneraciones y capacitaciones al personal de la municipalidad, por lo cual se asemeja al estudio realizado por Chayan (2021) dentro del cual la satisfacción laboral por parte de los subordinados del centro de salud está en un nivel medio con un 58%. Asimismo, se asemeja con la indagación de Llenque (2021) que evidenció por parte de los colaboradores de transportes Chiclayo un nivel medio con respecto a la satisfacción laboral en un 64%, a consecuencia de las falencias que ocasionan a los subordinados estar insatisfechos con la labor que realizan. Con respecto a ello, la teoría de Boada (2019) indica que la satisfacción laboral implica la actitud favorable que una persona tiene hacia su empleo, influenciada por sus valores y creencias, desarrollados a través de su experiencia laboral y la rutina en el trabajo.

Respecto a la dimensión significación de la tarea, el 42,1% respondieron que existe una baja significación de la tarea por parte de los subordinados en la municipalidad de Olmos, a consecuencia que a los colaboradores no valoran su trabajo de manera adecuada; por lo cual, se asemeja al estudio realizado por Cueva y Díaz (2017) que evidenció por parte de los subordinados de Mi banco un nivel medio con respecto a la significación de la tarea en un 38,3%. De tal manera, la teoría expresada según Campos et al. (2018) indican que la significación de la tarea es la valoración global que una persona hace de su trabajo, el cual implica la percepción del esfuerzo que el trabajador invierte en su labor, cómo se siente en términos de logro y satisfacción en su trabajo, su sensación de que se le trata de manera justa y equitativa, y el valor material o recompensa que obtiene de su desempeño.

En la dimensión condiciones de trabajo, el 54,4% respondieron que existe un nivel medio con respecto a las condiciones de trabajo en la municipalidad de Olmos, a consecuencia que no se les da las herramientas esenciales para la realización de sus actividades; por lo cual, se asemeja al estudio realizado por Nuñez (2018) que evidenció por parte de los subordinados de la municipalidad de San Antonio en un nivel medio con respecto a las

condiciones de trabajo en un 76%. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Cueva y Díaz (2017) donde evidenció que los subordinados se encuentran en un nivel alto en cuanto a las condiciones de trabajo en un 41,7%. De tal modo, en la teoría de Patlán (2017) menciona que las condiciones de trabajo es la totalidad de los recursos, herramientas y entorno necesario para que un empleado pueda llevar a cabo sus tareas de manera efectiva, estas condiciones no solo afectan la productividad del trabajador, sino que también tienen un impacto significativo en su bienestar físico y mental.

Asimismo, la dimensión reconocimiento personal o social, el 61,4% respondieron un nivel medio, debido a que no se da reconocimiento a los colaboradores en la municipalidad de Olmos, por lo cual, se asemeja al estudio realizado por Huamaní (2020) donde se evidenció por parte de los subordinados de la compañía INIA un nivel medio con respecto al reconocimiento del personal o social en un 56,2%. De tal manera, la teoría expresada según Scanlan y Still (2018) aluden que el reconocimiento personal o social es un aspecto fundamental, ya que los individuos en todos los niveles de una compañía desean que se valoren sus logros, esto implica la implementación de programas que fomenten la apreciación de las contribuciones de los empleados a través de recompensas económicas y/o sociales.

Mientras, en la dimensión beneficios económicos, el 54,4% respondieron que existe un nivel bajo, debido a que no se da los beneficios económicos adecuados a los colaboradores en la municipalidad de Olmos, por lo cual, se asemeja al estudio realizado por Huamaní (2020) donde se evidenció por parte de los subordinados de la compañía INIA un nivel medio con respecto a beneficios económicos en un 64%. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Cueva y Díaz (2017) donde evidenció que los subordinados se encuentran en un nivel alto en cuanto a los beneficios económicos en un 95,8%. Con respecto a ello, la teoría de Chen y Filieri (2017) mencionan que los beneficios económicos son ganancias financieras que una persona o entidad obtiene a través de una o más actividades que realizan, lo que implica una

mejora en el aspecto funcional, como la adquisición de recursos financieros y el crecimiento económico.

De tal manera, respecto al tercer objetivo específico, respecto a la dimensión significación de la tarea, se obtuvo una Rho de 0,901, siendo positivo alto, y un P valor 0,000, aceptándose la H1, concluyendo que el constructo desempeño laboral se relaciona con la dimensión significación de la tarea de la satisfacción de los subordinados de la municipalidad de Olmos. Este resultado se asemeja con la indagación realizada por Boada (2019) donde obtuvo un P valor de 0,000 y una Rho de 0,70 siendo una relación positiva alta entre la dimensión significación de la tarea y el constructo desempeño laboral. Asimismo, se relaciona con el estudio de Escobedo y Quiñones (2020) donde obtuvieron una rho 0,928 y una significancia bilateral de 0,000, concluyendo una conexión entre la significación de la tarea y el constructo desempeño de los colaboradores de la MYPES de carga marítima en Callao.

Asimismo, respecto a la dimensión condiciones de trabajo, se tuvo una Rho de 0,885, siendo positivo alto, y un P valor 0,000, aceptándose la H1, concluyendo que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción de los subordinados de la municipalidad de Olmos, este resultado se asemeja con la indagación realizada por Nuñez (2018) donde obtuvo una rho de 0,457 entre las condiciones de trabajo y el constructo desempeño laboral, con un P valor de 0,016, concluyendo una conexión positiva moderada entre ambos constructos. Asimismo, se relaciona con el estudio de Boada (2019) donde obtuvo un P valor de 0,000 y una Rho de 0,45 siendo una relación positiva moderada entre la dimensión condiciones de trabajo y el constructo desempeño laboral de los subordinados en la compañía de vigilancia.

Además, respecto a la dimensión reconocimiento personal o social, se tuvo una Rho de 0,927, siendo positivo alto, y un P valor 0,000, aceptándose la H1, concluyendo que el desempeño laboral se relaciona significativamente con el reconocimiento personal o social de los subordinados de la municipalidad de Olmos. Este resultado se asemeja con la indagación realizada por Huamaní (2020) donde obtuvo un P valor de 0,000 y una Rho de 0,354 siendo una

relación positiva moderada entre la dimensión reconocimiento del personal y el constructo desempeño laboral. Asimismo, se relaciona con el estudio de de Escobedo y Quiñones (2020) donde obtuvieron una rho 0,946 y una significancia bilateral de 0,000, concluyendo una conexión entre el reconocimiento personal o social y el constructo desempeño de los subordinados de la MYPES de carga marítima en Callao.

Por consiguiente, la dimensión beneficios económicos, obtuvo una Rho de 0,740, siendo positivo alto, y un P valor 0,000, aceptándose la H1, concluyendo que el desempeño laboral se relaciona con la dimensión beneficios económicos de la satisfacción de los subordinados de la municipalidad de olmos, este resultado se asemeja con la indagación realizada por Huamaní (2020) donde obtuvo una rho 0,329 y una significancia bilateral 0,002, concluyendo una conexión entre la dimensión beneficios económicos y el constructo desempeño de los subordinados en la compañía INIA. Por otro lado, es contradictorio con la indagación de Boada (2019) donde obtuvo una rho 0,11 y una significancia bilateral superior al 0,05, concluyendo que no existe una conexión entre la dimensión beneficios económicos y el constructo desempeño laboral de los colaboradores en la compañía de vigilancia.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Primero, se concluye que, existe una conexión positiva alta entre el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad de Olmos con una rho de 0,860 y una significancia bilateral de 0,000 aceptándose la H1, es decir cuando los empleados se sienten satisfechos con su entorno laboral, están más dispuestos a comprometerse y aportar positivamente en sus tareas.
- Segundo, el nivel de desempeño de los subordinados del municipio Olmano, presenta un nivel medio con un 43,9%, ya que, no son desempeñados eficientemente por la carencia de capacitaciones, comunicación deficiente y la falta de motivación al personal de la municipalidad, obteniendo así un 56,1% de nivel bajo de proactividad del personal, el 42,1% en un nivel medio de capacidad de servicio, el 61,4% en un nivel medio de conocimientos de los subordinados y un 71,9% de nivel bajo en diligencia en el trabajo.
- Tercero, el nivel de satisfacción de los subordinados del municipio Olmano, presenta un nivel medio con un 50,9%, ya que, se debe por la carencia de remuneraciones, falta de reconocimiento, carencia de herramientas esenciales para la realización de sus actividades y carencia de capacitaciones al personal de la municipalidad, obteniendo así un 42,1% de nivel bajo respecto a la significación de la tarea, el 54,4% en un nivel medio de condiciones de trabajo, el 61,4% en un nivel medio de reconocimiento del personal o social y un 54,4% de nivel bajo respecto a beneficios económicos.
- Cuarto, existe una conexión positiva entre el constructo desempeño laboral y las dimensiones significación de tarea, condición de trabajo, reconocimiento del personal y beneficio económico con una rho (0,901, 0,885, 0,927 y 0,740) y una significancia bilateral de 0,000 para todas las dimensiones, aceptándose la H1, es decir existe conexión positiva alta entre el primer constructo contrapuesto con las dimensiones de la satisfacción.

4.2. Recomendaciones

- Primero, dado que existe una conexión positiva alta entre el desempeño y la satisfacción de los subordinados, se recomienda implantar un programa de reconocimiento y recompensas basado en el desempeño, el cual debe incluir bonos o reconocimientos especiales para aquellos subordinados que demuestren un alto desempeño y contribuyan de manera destacada a la organización; este tipo de programas actuará como un incentivo adicional para mejorar el desempeño.
- Segundo, dado que el desempeño de los colaboradores es en su mayoría de nivel medio, se recomienda implementar un programa de capacitación y desarrollo integral, el cual debe incluir la identificación de las áreas específicas en las que los empleados necesitan mejorar su desempeño y diseñar cursos de formación a medida; asimismo, evaluar regularmente los avances y ajustar el programa según sea necesario.
- Tercero, dado que la satisfacción de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, se recomienda llevar a cabo una revisión exhaustiva de las políticas de remuneración y beneficios, asegurándose que las remuneraciones sean competitivas en el mercado; asimismo, considerar la implantación de un sistema de recompensas basado en el desempeño; además, mejorar las condiciones de trabajo y brindar las herramientas esenciales para que los subordinados realicen sus labores de manera eficiente.
- Cuarto, dado que existe una conexión positiva entre el desempeño laboral y las dimensiones de la satisfacción, se recomienda fortalecer el enfoque en la comunicación y el reconocimiento personal; asimismo, implementar programas de comunicación interna más efectivos para mantener a los empleados informados y comprometidos; además, establecer un sistema formal de reconocimiento que celebre los logros y contribuciones de los empleados de manera regular, lo que motivará un mejor desempeño.

REFERENCIAS

- Abdulkareem, A., Ishola, M., & Suleiman, Y. (2020). Relationship Between Academic Staff Job Satisfaction and Goal Achievement in Private Universities in South-West, Nigeria . *Journal of Multidisciplinary Studies*, 9(1), 40-66. <https://doi.org/10.7828/jmnds.v9i1.1450>
- Agbozo, G., Owusu, I., Hoedoafia, M., & Atakorah, Y. (2017). The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*, 5(1), 12-18. <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20170501.12>
- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Granica S.A. <https://books.google.com.gi/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didascalía: Didáctica y Educación*, 9(2), 1-12. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6596591.pdf>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 122-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Arévalo, P., Cruz, J., Guevara, C., Palacio, A., Bonilla, S., Estrella, A., Guadalupe, J., Zapata, M., Jadán, J., Arias, H., & Ramos, C. (2021). *Actualización en metodología de la investigación científica*. Universidad Indoamérica. <https://www.researchgate.net/publication/349038465>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración*. Arequipa: Biblioteca Nacional del Perú. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ávalos, B. (2019). Jornada laboral: importancia y aspectos críticos de su regulación. *THEMIS Revista De Derecho*, 75(2), 17-32. <https://doi.org/10.18800/themis.201901.002>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Grupo Editorial Patria.

- http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bastidas, I., & Albarracín, V. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa Llermat Súper Pollo*. [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio institucional UTC. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5932/1/T-001456.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Beenen, G., Pichler, S., Livingston, B., & Riggio, R. (2021). The Good Manager: Development and Validation of the Managerial Interpersonal Skills Scale. *Original Research*, 12, 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.631390>
- Benalcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources*. [Tesis posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalca%c3%a1zar-Relacion.pdf>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad peruana*. [Tesis pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Caballero, A. (2018). Análisis comparativo de los aspectos económicos y sociales que caracterizan a los países bolivarianos: retos y expectativas. *Pensamiento Crítico*, 23(1), 69-96. <https://doi.org/10.15381/pc.v23i1.15100>

- Campos, G., Nolberto, V., & Coras, D. (2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista enferm Herediana*, 11(1), 11-17. <https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>
- Chayan, D. (2021). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Paúl Harris, José Leonardo Ortiz, Chiclayo*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58479/Chayan_GDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chen, L., & Filieri, R. (2017). Residents' participation in value co-creation with tourists: the role of perceived tourism impacts and life satisfaction. *Tourism Management*, 61(2), 436-442. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.02.013>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos humanos 9na ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (10 ed.). México D. F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. <https://book.lat/book/5956921/cb8e95>
- Chocano, M., & Pacheco, C. (2021). Satisfacción laboral y variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología*, 10(2), 57-75. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v10i2.1241>
- Comeca, Z. (2017). *Satisfacción y desempeño laboral en la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque*. [Tesis pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio institucional UAP. <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/9104/Te>

- sis_Satisfacci%*c3%b3n*_Desempe%*c3%b1o*_Enfermera.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cueva, K., & Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco*. [Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional UPU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Darwanti, D., & Mulyanto, E. (2021). *An Investigation on Job Performance*. Penerbit CV. Peña Persada. <https://osf.io/7kt6m>
- Davidescu, A., Apostu, S., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(60), 1-53. <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao*. [Tesis pregrado, Pontificia universidad católica del Perú]. Repositorio institucional PUCP. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%*c3%8dA*_QUI%*c3%91*ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%<i>c3%8dA</i>_QUI%<i>c3%91</i>ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M., & Asca, P. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61-83. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>
- Estrada, E., & Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Revista Educação & Formação*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Ferro, J. (2020). *Curso monográfico de Inteligencia Emocional Aplicada a la esfera personal y laboral*. Wanadoo.

https://www.google.com.pe/books/edition/Curso_monogr%C3%A1fico_de_Inteligencia_Emoci/hGnKDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=la+Satisfacci%C3%B3n+Laboral+que+abarca+distintas+disciplinas,+tales+como+la+psicolog%C3%ADa,+sociolog%C3%ADa,+econom%C3%ADa+y+gesti%C3%B3n+e

- Flores, Jeniffer, Moran, Á., Gil, A., & Contreras, M. A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 7(3), 278-306. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1>
- García, R. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo*. [Tesis pregrado, Universidad del Azuay]. Repositorio institucional UDA. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9377/1/15015.pdf>
- Gómez, E., Montalvo, J., Molina, V., Cervantes, Y., & García, F. (2018). *La sociedad del conocimiento y su impacto en el desempeño laboral y profesional*. Editorial coporación CIMTED. <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2018/11/libro-coincom-congreso-2018.pdf>
- Guba, E. (1981). Criterios de credibilidad en la investigación naturalista. *En la enseñanza: su teoría y su práctica AKAL*, 29(2), 148-165. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25301w/s4_criteriosdecredibilidad.pdf
- Holguin, Y., & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2), 1-8. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Huamaní, L. (2020). *Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovación Agraria, Pucallpa*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44525/Huaman%C3%AD_GLE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Levin, L., Benish-Weisman, M., & Savaya, R. (2020). Value Profiles and Perceived Job Performance of Social Workers in Israel Get access Arrow. *British Journal of Social Work, 50*(2), 348–368. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz150>
- Llanos, L., & Tapia, Y. (2017). *Satisfacción marital y desempeño laboral en trabajadores de una municipalidad de Chiclayo*. [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3079/TESIS%20LLANOS%20-%20TAPIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llenque, L. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78537/Llenque_FLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., & Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Pakamuros, 9*(1), 12-20. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del centro de salud B IESS Celica*. [Tesis posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13240/1/T-UCSG-POS-MGSS-205.pdf>
- Malik, M., Haider, Z., & Hussain, A. (2019). Perceived Emotional Intelligence, Work Life Balance and Job Satisfaction among Healthcare Professionals in Pakistan. *International Journal of Pharmaceutical Research & Allied Sciences, 8*(2), 80-86. <https://ijpras.com/storage/models/article/I0vUr2mdn92DekgbZ8LjPKgbUzrVhxxlaFathfxumH5NZAyHNV0povskqbZy/perceived-emotional-intelligence-work-life-balance-and-job-satisfaction-among-healthcare-professio.pdf>
- Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4*(2), 1139-1159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Marisa, V. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación* (1ra. Edición ed.). Editorial Maipue. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/160000>

- Martínez, J. (2020). *Trabajo de campo en la investigación comercial*. Ediciones Paraninfo SA.
https://www.google.com.pe/books/edition/Trabajo_de_campo_en_la_investigaci%C3%B3n_co/rR_gDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=La+teor%C3%ADa+de+los+dos+factores+de+Herzberg&pg=PA123&printsec=frontcover
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Univ. Salud.*, 21(2), 176-187.
<https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(1), 1-11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>
- Mucci, O. (2003). *Administración de personal*. Mar del Plata.
<http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1201/1/01222.pdf>
- Murdifin, H., Imaduddin, M., Zulficar, S., & Putra, A. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-31.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15722/jds.17.2.201902.25>
- Nguyen, D., & Do, D. t. (2020). The impact of equity in FDI firms on accountants' loyalty: Application of equity. *Accounting*, 6(2), 215-220.
<https://doi.org/10.5267/j.ac.2019.10.001>
- Nuñez, E. (2018). *Desempeño laboral y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de San Antonio de Antaparco-Angaraes - Huancavelica*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28374/nu%c3%b1ez_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paniagua, F., & Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación*. Industria Gráfica Maxcolor S.A.C. <https://www.academica.org/cporfirio/5>
- Patlán, P. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México: El Manual Moderno S. A. de C. V.
[https://pdf.zlibcdn.com/dtoken/bdb0a16095c9c32ed2d218326f9e7a79/Calidad_de_vida_en_el_trabajo_\(Spanish_Edition\)_by_11900484_\(z-lib.org\).pdf](https://pdf.zlibcdn.com/dtoken/bdb0a16095c9c32ed2d218326f9e7a79/Calidad_de_vida_en_el_trabajo_(Spanish_Edition)_by_11900484_(z-lib.org).pdf)

- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 1-29. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pérez, E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Editorial centro de estudios Ramon Areces S.A. https://www.google.com.pe/books/edition/Comportamiento_humano_y_habilidades_dire/t8RmDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=La+teor%C3%ADa+de+la+equidad&pg=PA201&printsec=frontcover
- Pintado, M., & Reyes, C. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los docentes de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables-FACEAC, UNPRG; Lambayeque, 2017-2018. *Horizonte Empresarial*, 7(1), 15-29. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i1.1347>
- Rahman, N., Husin, D., Mohamad, A., & Sivasampu, S. (2019). Job satisfaction of public and private primary care physicians in Malaysia: analysis of findings from QUALICO-PC. *Human Resources for Health*, 17(82), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0410-4>
- Reátegui, M., Reátegui, D., Reátegui, R., & Cabrejos, J. (2021). Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Luyando en el periodo 2021. *Revista Multidisciplinaria Pakamuros*, 9(3), 98-109. <https://doi.org/10.37787/9jwkzk79>
- Rios, J. (2017). *Satisfacción y desempeño laboral del profesional de salud en la sede de la gerencia regional de salud Lambayeque*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24945/rios_vj-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación de México S.A. https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter
- Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67.

- [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci
i%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Scanlan, J., & Still, M. (2018). Effects of advancement and recognition on job satisfaction among nurses in the university of Uyo Teaching Hospital, Akwa a Ibom State, Nigeria. *Gaspro International Journal of Eminent Scholar*, 5(1), 1-9. <https://www.globalacademicstar.com/download/article/effects-of-advancement-and-recognition-on-job-satisfaction-among-nurses-in-the-university-of-uyo-teaching-hospital-uyo-akwa-ibom-state-nigeria.pdf>
- Torres, J. (2020). Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach. *Researchgate*, 1(1), 1-9. <https://n9.cl/b9ass>
- Tunio, F., Agha, A., Salman, F., Ullah, I., & Nisar, A. (2021). Factors Affecting Job Performance: A Case Study of Academic Staff in Pakistan [Factores que afectan al rendimiento laboral: Un estudio de caso del personal académico en Pakistán]. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 473-483. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0473>
- Vera, J., Castaño, R., & Torres, Y. (2018). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación Científica*. Ediciones Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/274>
- Zamora, M., Serrano, F., & Martínez, M. (2020). Validez de contenido del modelo didáctico P-VIRC (preguntar-ver, interpretar, recorrer, contar) mediante el juicio de expertos. *Formación universitaria*, 13(3), 43-54. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000300043>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 23

Matriz de Consistencia

Título: Desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de olmos 2021					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de olmos 2021?	Objetivo General: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de olmos 2021	H1: El desempeño laboral se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de olmos 2021.	Desempeño laboral	Proactividad	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Tipo: Básico
	Objetivos Específicos: Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021.			Capacidad de servicio	
	Objetivos Específicos: Establecer el nivel de satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021.			Conocimientos	
	Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021.	H0: El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de olmos 2021.	Satisfacción laboral	Diligencia en el trabajo	Diseño: No – Experimental Población: 60 colaboradores Muestra: 60 colaboradores, por el muestreo censal.
				Significación de la tarea	
				Condiciones de trabajo	
			Reconocimiento personal y/o social		
			Beneficios económicos		

Anexo 2: Formato del cuestionario

Tabla 24

Instrumento de la Variable Independiente

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) colaborador, el presente instrumento valdrá para cuantificar el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Olmos, a la vez se le indica que la presente encuesta es confidencial y anónima, cuyos resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada, se le solicita y agradece su colaboración.

Instrucciones: Lee las preguntas que se muestran a continuación y marque (x) según su preferencia, utilizando la siguiente escala: 5.-Totalmente de acuerdo (TA), 4.-De Acuerdo (DA), 3.-Indiferente (I), 2.-En Desacuerdo (ED), 1.- Totalmente en Desacuerdo (TD)

N°	Ítems	TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
Proactividad						
1	Tu trabajo supera las expectativas planificadas.					
2	Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área.					
3	Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten.					
Capacidad de servicio						
4	Cumples eficazmente los requerimientos del cliente.					
5	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás.					
6	Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno.					
Conocimientos						
7	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones.					
8	Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad.					
Diligencia en el trabajo						
9	Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo.					
10	Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo.					
11	Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo.					

Tabla 25*Instrumento de la Variable Dependiente***CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Estimado(a) colaborador, el presente instrumento valdrá para cuantificar la satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Olmos, a la vez se le indica que la presente encuesta es confidencial y anónima, cuyos resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada, se le solicita y agradece su colaboración.

Instrucciones: Lee las preguntas que se muestran a continuación y marque (x) según su preferencia, utilizando la siguiente escala: 5.-Totalmente de acuerdo (TA), 4.-De Acuerdo (DA), 3.-Indiferente (I), 2.-En Desacuerdo (ED), 1.- Totalmente en Desacuerdo (TD)

N°	Ítems	TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
Significación de la tarea						
1	Me complace los resultados de mi trabajo					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
3	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
4	Me gusta el trabajo que realizo					
5	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
6	Me gusta la actividad que realizo					
7	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
8	Me siento útil con la labor que realizo					
Condiciones de trabajo						
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
12	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
13	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
14	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
15	Me gusta mi horario porque es flexible.					

Reconocimiento personal y/o social					
16	Siento que recibo un buen trato de parte de la empresa.				
17	Recibo reconocimiento por mi trabajo.				
18	Las personas perciben mis tareas como algo importante				
19	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.				
20	Me gusta acercarme a las personas con quienes trabajo.				
21	Me gusta compartir el trabajo con mis compañeros.				
Beneficios económicos					
22	El sueldo que tengo es bastante aceptable				
23	Me siento bien con lo que gano				
24	Mi sueldo está acorde con la labor que realizo				
25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales				
26	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras				
27	La sensación que tengo en mi trabajo es que me incentivan.				

Anexo 03: Validación del cuestionario

Tabla 26

Validación del instrumento del Experto N° 1

1. NOMBRE DEL JUEZ		Karla Ivonne Rojas Jiménez
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Administración y Marketing
	GRADO ACADÉMICO	Licenciatura
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 años
	CARGO	Docente a Tiempo Completo
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Desempeño Laboral y su relación con la Satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Olmos 2021"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	- Cieza Odar Perla Brunella - Ramos Lorenzo Flor Maria del Carmen
	3.2 ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de olmos 2021</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>a) Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021.</p> <p>b) Establecer el nivel de satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021.</p> <p>c) Diseñar Determinar la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021.</p>
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DESEMPEÑO LABORAL (VARIABLE INDEPENDIENTE)		
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	Tu trabajo supera las expectativas planificadas. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

03	Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	Cumples eficazmente los requerimientos del cliente. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (11) D (0)
COMENTARIOS GENERALES: NINGUNO		
OBSERVACIONES: NINGUNO		
SATISFACCIÓN LABORAL (VARIABLE DEPENDIENTE)		

N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>Me complace los resultados de mi trabajo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Me gusta la actividad que realizo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Me siento útil con la labor que realizo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>El ambiente donde trabajo es confortable.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

11	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	Me gusta mi horario porque es flexible. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	Siento que recibo un buen trato de parte de la empresa. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	Recibo reconocimiento por mi trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	Las personas perciben mis tareas como algo importante. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	Me gusta acercarme a las personas con quienes trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

21	Me gusta compartir el trabajo con mis compañeros. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	El sueldo que tengo es bastante aceptable. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
23	Me siento bien con lo que gano. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	Mi sueldo está acorde con la labor que realizo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
26	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
27	La sensación que tengo en mi trabajo es que me incentivan. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (27) D (0)
COMENTARIOS GENERALES: NINGUNA		
OBSERVACIONES: NINGUNA		



Juez Experto
DNI: 16630892

Tabla 27

Validación del instrumento del Experto N° 2

1. NOMBRE DEL JUEZ		Ana Carmen Silva Aguilar
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Licenciatura
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	2 años
	CARGO	Asistente Administrativa en Ide Solution
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Desempeño Laboral y su relación con la Satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Olmos 2021"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	- Cieza Odar Perla Brunella - Ramos Lorenzo Flor Maria del Carmen
	3.2 ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de olmos 2021</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> d) Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021. e) Establecer el nivel de satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021. f) Diseñar Determinar la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021.</p>
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DESEMPEÑO LABORAL (VARIABLE INDEPENDIENTE)		
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	Tu trabajo supera las expectativas planificadas. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

03	Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	Cumples eficazmente los requerimientos del cliente. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (11) D (0)
COMENTARIOS GENERALES: NINGUNO		
OBSERVACIONES: NINGUNO		
SATISFACCIÓN LABORAL (VARIABLE DEPENDIENTE)		

N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>Me complace los resultados de mi trabajo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Me gusta la actividad que realizo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Me siento útil con la labor que realizo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>El ambiente donde trabajo es confortable.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

11	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	Me gusta mi horario porque es flexible. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	Siento que recibo un buen trato de parte de la empresa. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	Recibo reconocimiento por mi trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	Las personas perciben mis tareas como algo importante. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	Me gusta acercarme a las personas con quienes trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

21	Me gusta compartir el trabajo con mis compañeros. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	El sueldo que tengo es bastante aceptable. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
23	Me siento bien con lo que gano. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	Mi sueldo está acorde con la labor que realizo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
26	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
27	La sensación que tengo en mi trabajo es que me incentivan. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (27) D (0)
COMENTARIOS GENERALES: NINGUNA		
OBSERVACIONES: NINGUNA		



Juez Experto
DNI: 72934921

Tabla 28

Validación del instrumento del Experto N° 3

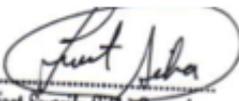
1. NOMBRE DEL JUEZ		Mg. Liseth Silva Gonzales
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Maestra
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	7 años
	CARGO	Docente a Tiempo Completo
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Desempeño Laboral y su relación con la Satisfacción de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Olmos 2021"		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	- Cieza Odar Perla Brunella - Ramos Lorenzo Flor Maria del Carmen
	3.2 ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores en la municipalidad distrital de olmos 2021</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> g) Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021. h) Establecer el nivel de satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021. i) Diseñar Determinar la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones de la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de olmos 2021.</p>
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DESEMPEÑO LABORAL (VARIABLE INDEPENDIENTE)		
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	Tu trabajo supera las expectativas planificadas. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

03	Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	Cumples eficazmente los requerimientos del cliente. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (11) D (0)
COMENTARIOS GENERALES: NINGUNO		
OBSERVACIONES: NINGUNO		
SATISFACCIÓN LABORAL (VARIABLE DEPENDIENTE)		

N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>Me complace los resultados de mi trabajo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Me gusta la actividad que realizo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Me siento útil con la labor que realizo.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>El ambiente donde trabajo es confortable.</p> <p>Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

11	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	Me gusta mi horario porque es flexible. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	Siento que recibo un buen trato de parte de la empresa. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	Recibo reconocimiento por mi trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	Las personas perciben mis tareas como algo importante. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	Me gusta acercarme a las personas con quienes trabajo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:

21	Me gusta compartir el trabajo con mis compañeros. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	El sueldo que tengo es bastante aceptable. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
23	Me siento bien con lo que gano. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	Mi sueldo está acorde con la labor que realizo. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
26	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
27	La sensación que tengo en mi trabajo es que me incentivan. Categorías: 5.-Totalmente de acuerdo, 4.-De Acuerdo, 3.-Indiferente, 2.-En Desacuerdo, 1.- Totalmente en Desacuerdo	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (27) D (0)
COMENTARIOS GENERALES: NINGUNA		
OBSERVACIONES: NINGUNA		


 Mg. Liset Sugely Saba Gonzales
 Lic. en Administración
 Reg. Única de Coleg. N° 27945

Juez Experto
DNI: 41395272

Anexo 04: Carta de aceptación de la institución para la recolección de datos

Figura 13

Carta de Aceptación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Señorita:

**CARLA ANGELICA REYES REYES
DIRECTORA DE LA EAP DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN**

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE ESTUDIANTES PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVRSTIGACIÓN

Me dirijo hacia usted para expresarle un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Olmos a quien represento a la vez hacer de su conocimiento que las alumnas Cieza Odar Perla Brunella DNI:73103201 y Ramos Lorenzo Flor María del Carmen DNI:75812822 de la escuela profesional de Administración de la institución que usted representa el permiso há sido admitido para que realicen su investigación siendo está un estudio sobre Desempeño Laboral y su relación con la satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Olmos 2021 por lo tanto nuestro compromiso será brindarles las facilidades necesarias con fines de obtener información que les permite continuar con su desarrollo de estudio.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de estima y consideración

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS
Abcd. Victor A. Quintana Benites
ALCALDE MUNICIPAL



Calle Santo Domingo N° 886 - Telf.: (074) 427108
RUC: 20175975315

Web: www.muniolmos.gob.pe

Anexo 05: Resolución de aprobación del proyecto de investigación

Figura 14

Resolución del proyecto de investigación



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021**

Chiclayo, 09 de noviembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0284-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – Sec. B, período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, Sec. B, período 2021-II, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	ALTAMIRANO GUIPLOC CARLOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA RED DE SALUD BAGUA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	ASENJO QUISPE ANDER MANUEL		
2	ALVAREZ SARANGO CRISTOPHER ANTHONY	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SOLIDEZ EMPRESARIAL SA-CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PISCOYA GUEVARA ERIKA JULIANA		
3	BECERRA ROJAS ALEX JOEL	"MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CONFECCIONES BRISANI- SPORT LAMBAYEQUE,2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	DAVILA RAMIREZ GABY YAKELINE		
4	CIEZA ODAR PERLA BRUNELLA	DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RAMOS LORENZO FLOR MARIA DEL CARMEN		
5	CORNEJO SANCHEZ WALTER JULIAN	SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR.HH. EMPRESA POLISA, CHICLAYO - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	CORONEL PEREZ MARCO YERSON		
6	COTRINA CORRALES YERLY YONELY	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CIA MORRO SOLAR SAC CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LOPEZ SAAVEDRA SILVANA DEL ROSARIO		
7	DE LA CRUZ COYCO PEDRO	PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CAJA TRUJILLO- CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	IRIGOIN SEMPETEGUI JHON ANDERSON		
8	DIAZ FLORES WILSON JAVIER	EL PROCESO LOGÍSTICO Y LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LAMBAYEQUE 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	ESQUEN SECLÉN ALEJANDRO ANDERSON	"EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SISA SAC- 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SALAZAR ARCE LEONOR DE JESUS		
10	GAITAN VILCHEZ JHOSELIN DE LOS ANGELES	EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 2021-II	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MUÑOZ LEON MARIA ELENA		
11	GOMEZ OLANO WENDY	ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AGRÍCOLA, PIURA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
12	GUERRERO RUIDIAS CINDY JUDITH	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESUS CHULUCANAS 1 - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MARIN MENDOZA YESENIA ALEXANDRA		
13	INFANTE VALDIVIA MIRIAM LIZETH	MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INCELL SAC, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	JULON VASQUEZ GUICELI GERALDINY	EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TEQUEN CHAVEZ YULISA		
15	LOPEZ NEIRA ANGELICA DEL PILAR	EL PROCESO DE SELECCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DINAMICA IMPLEMENTOS & PECAS - CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VELA BALDERA LESLIE NOEMI		
16	MONTENEGRO EFFIO YANIRA ESMERALDA	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ- 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TENORIO UGAZ KATTY JHOSELIN		
17	MORENO CARRASCO LADY CAROLINE	CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL HOTEL REY DE ORO - CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SERRATO VALLADOLID ANA PAULA		
18	NEIRA GUEVARA LEONARDO DANNER	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE SAC- CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	RIMARACHIN RAMIREZ NILVIA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CACIDEP S.A.C., CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SALDAÑA ROMERO MAURICIO GABRIEL		
20	RIOJAS SUCLUPE RUBEN SMITH	"GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	TENORIO SUAREZ KAREN ROSSELY	CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA ENVASES SAN NICOLAS SAC, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VARGAS CHAVEZ FLAVIA THAIS		
22	USHIÑAHUA BRIONES SHOJI YASUKO	EL MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN EL POSICIONAMIENTO EN CANKUNAPA RESTAURANTE SAC-2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VILLEGAS OLIVO ZELIDETH DANIELA		

Anexo 07: T1 (Licencia de uso)

Figura 15

Licencia de Uso



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 11 de septiembre del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

Cieza Odar Perla Brunella con DNI 73103201 y Ramos Lorenzo Flor Maria del Carmen con DNI 75812822. En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS 2021** presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Cieza Odar Perla Brunella	73103201	
Ramos Lorenzo Flor Maria del Carmen	75812822	

Anexo 08: Fotos de aplicación de la encuesta

Figura 16

Encuesta al Personal Administrativo de la Municipalidad



Figura 17

Encuesta al Jefe de Recursos Humanos de la MDO



Figura 18

Fachada de la Municipalidad de Olmos



Figura 19

Evidencia del Desarrollo del Informe de Tesis



Figura 20

Encuesta a la Subgerente de Administración Tributaria de la MDO



Figura 21

Encuesta al Área de Fiscalización en la MDO



Anexo 09: Reporte turnitin

Figura 22

Reporte de Similitud

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITO	Cieza Odar, Perla Brunella Ramos Lorenzo, Flor Maria del Carmen
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
12825 Words	69443 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
55 Pages	200.4KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Nov 10, 2023 8:56 AM GMT-5	Nov 10, 2023 8:57 AM GMT-5

● 15% de similitud general

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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

Anexo 10: Acta de originalidad

Figura 23

Acta de Originalidad de Tesis



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1001-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, **Cieza Odar Perla Brunella y Ramos Lorenzo Flor Maria del Carmen**, con su tesis Titulada **DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS 2021**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **15%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 12 de noviembre de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.