



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS

TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE ANDABAMBA - SANTA CRUZ, 2023

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Autora:

Bach. Hernandez Villalobos Elizabeth

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9808-6022>

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
TESIS
SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ANDABAMBA - SANTA CRUZ, 2023

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Nombre completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(sómos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA – SANTA CRUZ , 2023

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:

Hernández Villalobos Elizabeth	DNI: 71470544	
--------------------------------	---------------	--

DEDICATORIA

A mi madre, por ser mi soporte diario por motivarme y apoyarme incondicionalmente durante mi formación profesional.

A mis hermanos, amigos y todos aquellos que de una u otra forma estuvieron apoyándome siempre.

A mi padre, mi abuelo y mi hija que desde el cielo me guiaron para culminar mis estudios.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a Dios, por brindarme la sabiduría y salud, a mi madre, hermanos y amigos por su apoyo moral para no rendirme, de tal manera a los docentes de esta casa de estudios por asesorarme y compartir sus conocimientos y experiencia.

RESUMEN

La presente investigación asumió como objetivo general, determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023. La formulación del problema se presentó a través de la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023? La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, teniendo como población y muestra a treinta (30) servidores públicos de dicho municipio, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario constituido por veintiocho (28) reactivos totales y relacionados a ambas variables pesquisadas. Los resultados obtenidos mostraron que, la Satisfacción Laboral se encontraba en un nivel medio con un 73.33% y el Desempeño Laboral se encontraba en un nivel medio con un 66.67%; asimismo, el Desempeño Laboral sí se correlacionaba de manera directa y positiva con las dimensiones de la Satisfacción Laboral, verbigracia, Significación de la Tarea ($r_s=0,638^{**}$), Condiciones de Trabajo ($r_s=0,558^{**}$), Reconocimiento Personal y Social ($r_s=0,614^{**}$) y Beneficios Económicos ($r_s=0,496^{**}$). Se concluyó que, la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, se encontraban correlacionadas de manera positiva y considerable con un $r_s=0,678^{**}$ y un nivel de significancia de 0,001.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, desempeño laboral, rendimiento laboral individual.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and job performance of the workers of the District Municipality of Andabamba - Santa Cruz, 2023. The formulation of the problem was presented through the following question: What is the relationship between job satisfaction and job performance of the workers of the District Municipality of Andabamba - Santa Cruz, 2023? The present investigation it was a descriptive, correlational, non-experimental, cross-sectional design, with a population and sample of thirty (30) public servants of this municipality, to whom a survey was applied as a technique and a questionnaire made up of twenty-eight (28) total items related to both variables investigated as an instrument. The results obtained showed that Job Satisfaction was at a medium level with 73.33% and Job Performance was at a medium level with 66.67%; likewise, Job Performance did correlate directly and positively with the dimensions of Job Satisfaction, i.e., Task Significance ($r_s=0.638^{**}$), Working Conditions ($r_s=0.558^{**}$), Personal and Social Recognition ($r_s=0.614^{**}$) and Economic Benefits ($r_s=0.496^{**}$). It was concluded that job satisfaction and job performance of the workers of the District Municipality of Andabamba - Santa Cruz, 2023, were positively and considerably correlated with an $r_s=0.678^{**}$ and a significance level of 0.001.

Keywords: Job satisfaction, job performance, individual work performance.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Antecedentes de Estudio.....	16
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	24
1.4 Formulación del Problema.....	35
1.5 Justificación e importancia del Estudio	35
1.6 Hipótesis	37
1.7 Objetivos de la Investigación.....	37
1.7.1 Objetivo General	37
1.7.2 Objetivos Específicos	37
II. MATERIAL Y METODO	38
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	39
2.2 Población y Muestra	40
2.3 Variables, Operacionalización	41
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5 Procesamiento de Análisis de Datos.....	45
2.6 Criterios Éticos.....	45
2.7 Criterio de Rigor Científico	46
III. RESULTADOS.....	47
3.1 Resultados en Tablas y Figuras.....	48
3.2 Discusión de resultados.....	54
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
4.1 Conclusiones	60
4.2 Recomendaciones	62
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS	73

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Diseño de la investigación</i>	40
Figura 2. <i>Nivel de la Variable Satisfacción Laboral</i>	48
Figura 3. <i>Niveles de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral</i>	49
Figura 4. <i>Nivel de la Variable Desempeño Laboral</i>	50
Figura 5. <i>Niveles de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral</i>	51
Figura 6. <i>Nivel de correlación de la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral</i>	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable 1	42
Tabla 2. Operacionalización de la Variable 2	43
Tabla 3. Nivel de la fiabilidad según Alfa de Cronbach.....	45
Tabla 4. Nivel de la Variable Satisfacción Laboral.....	48
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral	49
Tabla 6. Nivel de la Variable Desempeño Laboral.....	50
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral	51
Tabla 8. Nivel de correlación de la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral	52
Tabla 9. Nivel de correlación entre las dimensiones de la Satisfacción Laboral y la variable Desempeño Laboral.....	53

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	74
Anexo 2. Instrumento de recolección	75
Anexo 3. Validez del instrumento	77
Anexo 4. Carta de aceptación para realizar caso de estudio.....	94
Anexo 5. Resolución de proyecto de tesis.....	95
Anexo 6. Formato T1	97
Anexo 7. Evidencias fotográficas	98
Anexo 8. Reporte Turnitin	100
Anexo 9. Acta de originalidad.....	101

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En el contexto internacional

Salamanca (2022) en Colombia, indica que: en muchas ocasiones el estado de ánimo genera cambios en el desarrollo de las asignaciones del personal y por ende en situaciones que atraviesan en la cotidianidad de sus vidas ya sean con los inacabables inconvenientes y contrariedades de parejas, conflictos de tipo interpersonal y familiar, necesidades económicas, problemáticas respecto al estado de salud, adicciones y/o enfermedades entre otras tiene un aspecto negativo en el desempeño laboral (en adelante “DL”) y que para ayudar a los colaboradores y evitar el impacto de los altibajos anímicos las organizaciones tienen que crear un ambiente favorable, positivo, estimulante y alentador así como también contar con una red apoyo que ayude a los trabajadores a gestionar sus emociones y estados de ánimo y finalmente contar con canales de comunicación abiertos.

Hernández (2023) en México, nos dice que, hoy en día las preferencias de los colaboradores han cambiado y esto ha ocasionado que la insatisfacción laboral se vea en aumento, siendo este último año el más alto y que cada vez hay más personas que no recomiendan su empresa como un buen lugar para trabajar, según estudios realizados México registra los niveles más altos de insatisfacción laboral y que un 30% de trabajadores no se sienten valorados en sus lugares de trabajo. Para cambiar esta problemática, cambiar la opinión de los trabajadores y mejorar las empresas se propone: bonos por diversos factores tales como productividad, el incremento oportuno de los salarios, la flexibilidad de horarios para el equilibrio entre la vida personal y los estudios, capacitaciones y entrenamiento constante, la posibilidades de desarrollarse profesionalmente en la empresa y, no menos importante, gratos ambientes laborales donde prime la comunicación y la salud mental de los colaboradores.

En Argentina en el diario Forbes (2023), mencionan que existen 3 formas creativas para aumentar la satisfacción laboral (en adelante “SL”), esto para aquellas personas que de

una u otra manera se sienten infeliz, desmotivados, no valorados en su lugar de trabajo, las soluciones que se plantean son: identificar otros tipos de proyectos de acuerdo a las funciones que realizas dentro de la empresa, otra alternativa es que si no te sientes satisfecho se propone cambiar de equipo de trabajo dentro de tu empresa y como última alternativa se sugiere el cambio de organización, esto porque puede ser que estés contento con el trabajo que vienes realizando pero no estás de acuerdo con el marco estratégico de la entidad.

En Honduras el diario La Prensa (2022) consideran a la salud mental un elemento totalmente relevante para un correcto DL de los colaboradores y que en ocasiones los problemas de salud mental tales como el estrés o la depresión podrían afectar el desempeño laboral de sus colaboradores, así como también su rendimiento y productividad, compromiso con el propio trabajo, comunicación con sus compañeros, capacidad física, desempeño diario y finalmente falta de interés social. Muchas empresas ya están aplicando estrategias enfocadas a la salud mental de sus trabajadores, así mismo las empresas deberán crear una cultura de comprensión y apoyo hacia sus colaboradores para que estos tengan un mejor rendimiento y productividad.

Según el diario Recursos Humanos Digital (2021), nos dice que, según estudios realizados se aprecia que el mercado laboral viene en constante retroceso aproximadamente 10 años en los últimos 10 meses, esto como consecuencia de la depresión económica producida por la pandemia del SARS-CoV-2, pese a que los estados gobernantes no escatiman esfuerzos para contrarrestarla y que, por el contrario, se ve lejana de acabarse. Por tal motivo es primordial que las instituciones se dediquen al empleo, en su totalidad, de los recursos para el mejoramiento del desempeño de las compañías para ayudar combatir este problema es importante tener conocimiento del clima laboral, pues al contar con un buen ambiente laboral los colaboradores tienen un mejor desempeño y rendimiento.

En el contexto nacional

Guimac (2022) menciona que, pregunto a algunas personas si es que eran felices en su trabajo y algunas respuestas que obtuvo fue que no, esto porque no ganan lo suficiente, no se encuentran satisfechos con el ambiente laboral, porque no es reconocido su trabajo a raíz de esto Guimac plantea que si las empresas facilitaran la felicidad, el trabajo será llevadero y satisfactorio y por tanto el desempeño se elevara rotundamente. Las empresas deberían buscar también una felicidad organizacional y tener algunas políticas para que puedan lograrlo y por tanto los beneficios que podría tener la empresa serian gigantescos y se verían reflejados en más clientes y mayor fidelidad de ellos y tener un mejor desempeño laboral.

Para el diario Perú 21 (2023) dice que hoy en día lograr que un trabajador sea feliz no solo depende de del colaborador sino también compromete al empleador, según estudios el 55% tiene intenciones de renuncia debido a: mal ambiente laboral, escasa posibilidad de expansión profesional y baja remuneración, por su parte, ahora las empresas ahora se preocupan más en determinar cuan satisfechos y felices se encuentran sus trabajadores. Finalmente, los CEOs deben promover una cultura de reconocimiento y celebración de las pequeñas metas, además de sumar procesos de capacitación no solo en destrezas laborales, sino que también en habilidades blandas para moderar el negativismo y falta de control.

Según el diario Gestión (2023) seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo, esto debido a que muchos trabajadores tienen mal ambiente laboral, jefaturas que dan poca autonomía, no tienen bien claro cuáles son sus tareas y tienen la sensación de que no tienen un buen desempeño laboral pues experimentan un bajo sentimiento de desempeño y actitud negativa hacia sí mismo. Según estudios en Perú un 25% de encuestados siente que no logra despegar sus capacidades y que por tanto no se encuentran satisfechos, así mismo afirma que todo esto será tomado como una oportunidad para quienes toman

decisiones en recursos humanos, se recomienda enfocarse en el desarrollo y SL de los colaboradores.

En el contexto local

El órgano de gobierno local del distrito de Andabamba representada por su autoridad edil, es responsable del gerenciamiento de los recursos de carácter público en favor de los ciudadanos andabambinos. En los últimos años la municipalidad distrital de Andabamba tiene algunos problemas siendo uno de ellos que algunos de sus colaboradores no están satisfechos en esta entidad. Y es que todas las oficinas no cuentan con todos los materiales necesarios para que se pueda trabajar de buena manera, a esto se suma problemas de electricidad, internet y que el ambiente laboral no es muy bueno.

Con los resultados que emanan de este informe académico, se pretende de cierta manera ayudar a esta municipalidad a identificar y solucionar los problemas encontrados y que de esta manera sus trabajadores se sientan satisfechos y tengan buen desempeño laboral.

1.2 Antecedentes de Estudio

A nivel Internacional

Sánchez (2022) en su investigación denominada *“Desempeño laboral y satisfacción laboral de los empleados de las tiendas departamentales sears, Monterrey - México”* teniendo como objetivo reconocer el grado de influencia que el desempeño laboral tiene por sobre el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de los empleados de dicha empresa. Esta investigación es cuantitativa, descriptiva, explicativa, tuvo como muestra 100 empleados de los diferentes departamentos. Los resultados evidenciaron que existe influencia significativa del DL sobre la SL. Se concluye que, cuando el desempeño laboral está en su punto más alto lo mismo sucede con el grado de SL. Se recomienda mejorar el desempeño y la satisfacción laboral, para eso se tendrá en cuenta: analizar con los empleados de qué manera priorizar

sus deberes, enseñar la importancia del manejo del tiempo, eliminando obstáculos de fuera y tener control sobre los internos, organizar y ordenar las tareas y el ambiente laboral, atender los intereses personales de los empleados y que el salario sea equitativo en relación a las tareas que realizan.

Laime (2022) en su tesis titulada *“Relación entre satisfacción y desempeño laboral en los usuarios internos de los establecimientos de salud del municipio de Achocalla, periodo 2022”* en la que el objetivo fue identificar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla, la presente investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo observacional con un nivel de investigación relacional – transversal. Para dicha investigación la muestra fue de 46 usuarios internos de diferentes sedes, los resultados arrojaron una correlación positiva, pero esta es baja, con un $\alpha=0,263$ y un $r_s=0,168^{**}$ lo cual indica que dichos resultados se ratifican, teniendo como resultado superior a $\alpha>0,05$ lo cual no rechaza la hipótesis nula. De esta investigación como conclusión es: la variable satisfacción no impacta o tiene relación sobre la otra variable estudiada y se recomienda la creación de espacios para comunicaciones con mayor grado de asertividad, con los colaboradores del sector salud y la directiva con la finalidad de reforzar no solamente el sentido de integración, sino también el compromiso por la entidad, hacer eventos dinámicos y deportivos que fortalezcan los lazos de los funcionarios de dicho municipio.

Atehortua & Ceferino (2021) en su tesis *“La Satisfacción Laboral y su efecto en el desempeño en una empresa mediana del sector textil en Bogotá”*, la cual tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa del sector textil de Bogotá. Metodológicamente fue cualitativa descriptiva y para la muestra se consideró 24 funcionarios. Los resultados indican que el nivel de SL se puede medir en un 76% de personal satisfecho y que los encuestados tienen en promedio 14 años laborando en dicha empresa. Se concluye que; la SL, la motivación y el DL se encuentran estrechamente correlacionados y complementados, por consiguiente, las empresas optaran por operar en función a mejorar

los entornos laborales, con el intento de promover el mejoramiento del DL y por ende la productividad. Se recomendó plantear un plan de motivación que cubra los aspectos más destacados y que contribuya al mejoramiento del desempeño, en el cual el trabajador pueda ver una empresa más cercana.

Quispe & Rodríguez (2019) en su tesis denominada “La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado (CATEDRAN) La Paz, teniendo como objetivo conocer la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral del personal operativo (conductores) en las empresas de transporte pesado, para la muestra se consideró a 247 conductores, teniendo como resultados que un 60% de los conductores se sienten satisfechos pese a las condiciones laborales existentes en su trabajo, tales como: riesgos en las carreteras, esfuerzo físico – mental, postura ergonómica, problemas de salud y seguridad, etc. La conclusión es que: sí existía correlación entre la SL y el DL, exactamente en dos factores: el salarial y bienestar personal, se recomienda reconocer el desempeño de sus funciones, se otorgue beneficios económicos, días libres, capacitaciones, brindar un segundo chofer para viajes de rutas largas, implementar cursos esenciales de mecánica automotriz para casos peculiares y tener en cuenta de que sus operarios cuenten con algún seguro de acuerdo a la ley general de trabajo.

Lizarazo (2019) en su tesis denominada “*Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en los empleados de dos instituciones educativas de Colombia*”. Metodológicamente fue descriptiva, cuantitativa, no experimental y correlacional, asimismo, el objetivo fue reconocer el nivel de correlación entre la SL y el clima organizacional en cuanto a la predicción del DL docente en dos (02) entidades públicas de la provincia de Bucaramanga. Se instauró su muestra por 80 docentes. Los resultados muestran que; tanto la SL y el clima organizacional explicaban el 49% de variabilidad del DL. De esta investigación se concluye que: cuanto mayor sea el nivel de SL, mayor será el nivel de DL de los colaboradores de dichas instituciones educativas. Se recomienda al área de administración de las instituciones estudiadas posibilitar espacios que ayuden en la evolución

profesional de sus docentes, motivarles a adquirir nuevos conocimientos, así como también, gestionar capacitaciones durante el año escolar.

A nivel nacional

Iquise (2022) en su tesis *“Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa 2021”* en la cual el objetivo fue reconocer la correlación entre SL y DL de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa 2021. Esta investigación fue de tipo relacional, teniendo como muestra 80 trabajadores de dicha municipalidad. Los resultados arrojaron que: el 64.5% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Sachaca creen estar en desacuerdo que el nivel de SL es óptimo, un 18,5% tienen un completo desacuerdo y el 17% están indecisos; por ende, el nivel de satisfacción laboral es baja. Se concluyó que si hay relación entre las variables estudiadas. Las recomendaciones son: considerar que la satisfacción laboral es un factor clave porque afecta en el DL, también que la subgerencia de RR. HH desplieguen algunos cambios en aspectos que el personal se identifique con la entidad y finalmente que lleven a cabo evaluaciones de desempeño con diferentes evaluadores.

Cornejo & Coronel (2023) en su tesis de título *“Satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH., empresa Polisa, Chiclayo - 2021”*. En la cual tuvo como objetivo reconocer la correlación que existía entre la SL y el DL de los trabajadores de dicha empresa, esta investigación fue no experimental, transversal y para la muestra se consideró 37 empleados. Los resultados respecto a SL demuestran que: un 27.0% consideran que hay un nivel bajo y en cuanto al desempeño laboral 27.0% consideran que el nivel es bajo. Se concluye que, entre las dos variables, se muestran datos de tipo no paramétricos y, empleando Rho Spearman se obtuvo $r_s=0,896^{**}$ revelando que la correlación es fuerte e inmediata, en otras palabras, cuanto más satisfechos estén los empleados, mayor será su desempeño. Se recomendó aplicar la propuesta de mejora planteada en la

investigación, así mismo; optimizar los factores que afectan en la SL y sus componentes, tales como, verbigracia, los factores ambientales, retribución económica, desarrollo personal y entre otras.

Urcia (2022) en su tesis *“Relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones Chiclayo, 2019”*. El objetivo principal fue reconocer la correlación acaecida entre el DL y la SL. Para el diseño de la investigación fue metodológicamente causal, correlacional, transversal; muestralmente considerando a 70 colaboradores. Los resultados del estudio revelaron la medianidad de ambas variables pesquisadas, con una correlación de alta significancia, además de relevante no solamente entre dichas variables, sino también a nivel de dimensiones. Se concluye que se revelo la correlación entre DL y SL mediante la prueba de correlación, en la cual se obtuvo un $r_s=0,497^{**}$ representativo y significativo; se recomendó reforzar la motivación cubriendo las necesidades fisiológicas de cada trabajador y mejorar los ambientes laborales con ventilación adecuada e iluminación pertinente.

Acevedo & Contreras (2021) en su investigación *“Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la universidad continental sede Huancayo”* tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo” para esta investigación se aplicó el tipo descriptivo y una muestra de 68 docentes, los resultados demuestran que el 59% de docentes se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la significación de los deberes, el 62% están satisfechos y muy satisfechos referente a las condiciones de trabajo, por otro lado un 41% están en un promedio medio respecto al reconocimiento personal y 50% se encuentran satisfechos y muy satisfechos en cuanto a beneficios económicos. De esto se concluye que acaecía una correlación positiva entre las variables, la cual demuestra que; cuando la SL es alta el desempeño también será alto. Se recomendó: otorgar materiales, herramientas, incentivos y reconocimiento por el esfuerzo que realizan para el cumplimiento de los objetivos. Reconocer, valorar y motivar el trabajo que

vienen realizando los profesores y brindar condiciones necesarias que les permita desarrollarse y ejecutar las metas cada semestre académico.

Cuno (2019) en su tesis denominada *“El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Pedro, Canchis - Cusco”* la cual el objetivo fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de San Pedro, el tipo de investigación que se realizó fue cuantitativo y tuvo una muestra de 33 trabajadores de dicha entidad. Los resultados demuestran que, con respecto a la SL presentan un 43,30% de dicha satisfacción total mientras que para el desempeño laboral hay un 66,67% que presentan un alto rendimiento. De esto se concluye que, la SL de cada empleado no afecta significativamente su DL, se recomienda la gerencia municipal tomar acciones correctoras y estrategias que conduzcan a una adecuada gestión de los capitales humanos, así mismo crear una propuesta a alcalde y regidores de aceptar un plan de desarrollo y finalmente que la oficina de personal convoque a reuniones de trabajo semestralmente para involucrar a los trabajadores de la municipalidad.

A nivel local

Díaz (2022) en su tesis *“Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Chalamarca, 2022”* cuyo propósito fue reconocer la correlación entre la SL y el DL de los funcionarios de dicha entidad municipal, la investigación es de tipo básica de alcance correlacional, y tuvo como muestra 43 funcionarios. En los resultados se evidenció un $r_s=0.715^{**}$ entre la SL y DL de dichos servidores públicos. Se concluye que existe, entre la SL y el DL, una correlación significativa y directa. Se recomiendan acciones para mejorar la satisfacción y el desempeño, por intermedio de planes de entrenamiento y capacitaciones, a través de incentivos no monetarios, estrategias de socialización; y, además, a la gerencia de gestión del talento humano, establecer mejores condiciones de trabajo en

contratos, crear espacios para relacionarse y promover vínculos de colaboradores de las diferentes áreas y finalmente se recomienda a los trabajadores involucrarse en la participación de cada actividad que tenga la Municipalidad.

Peña (2022) en su tesis *“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021”* la cual tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de dicha municipalidad. Para esta investigación se tomó como muestra de 65 colaboradores, la cual los resultados fueron que el 63.08% cree que la satisfacción laboral no es alta, un 36.9% cree que es media, por otro lado, un 52.31% ha considerado que el desempeño laboral es bajo y un 47.69% cree que es medio. Se concluyó que existe una correlación positiva y directa entre la SL y el DL de la municipalidad distrital de Namballe. Se recomienda brindar charlas y técnicas de motivación laboral para que de esta manera tener satisfecho y contento al trabajador, emplear estrategias con el objetivo de lograr el acrecentamiento del nivel de DL de cada trabajador, incentivar la relación interna entre todo el personal, utilizar instrumentos tecnológicos que fortalezcan en las tareas del personal y finalmente motivar el ingenio humano con un excelente ambiente laboral.

Mulatillo & Nunura (2022) en su tesis *“La satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la municipalidad provincial de San Ignacio, 2020”* cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de dicha municipalidad. El diseño usado fue no experimental – transversal. Para la muestra contabilizó a 70 trabajadores, teniendo como resultados que el grado de SL era medio figurado por un 57,1% mientras que por otro lado el desempeño del personal tiene nivel medio con un 64,3%. Se concluye que los servidores públicos no se apreciaban satisfechos en dicha institución edil, lo cual se evidencia en el regular desempeño que demuestran al momento de realizar sus labores. Teniendo en cuenta todo esto, se recomendó mejorar las circunstancias de trabajo, así como el ambiente laboral, implementando con buena iluminación, brindar a cada trabajador los materiales que requieren, con la finalidad de que ellos puedan desarrollar de la

mejor manera sus labores y se recomienda también que, se capacite al personal para mantener actualizados sus conocimientos e impulsar su capacidad al momento de realizar sus obligaciones.

Núñez & Rodríguez (2022) en su tesis denominada *“Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022”* cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 teniendo como tipo de investigación básica, de alcance descriptivo - correlacional y diseño no experimental – transversal; para esta investigación la muestra estuvo conformada por 105 trabajadores de dicha municipalidad. Teniendo en cuenta el objetivo de este informe, los resultados demuestran que; los niveles de SL son regular según indican un 68.57% de dichos servidores, por otro lado, el 29.52% considera un buen grado de satisfacción laboral. De esta investigación se concluye que: la SL se asocia directa y considerablemente con la productividad ellos mismos; se recomendó mejorar las condiciones del personal porque esto les proporciona una mayor satisfacción y en efecto mejores niveles de productividad en dicha municipalidad.

Ortiz & Quiroz (2021) en su tesis *“Clima organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Cajamarca, Cajamarca 2021”*. El propósito de esta investigación es la verificar la correlación entre SL y clima organizacional en dicha entidad edil cajamarquina. La muestra fue aleatoria y contó con 332 colaboradores, mientras que metodológicamente fue correlacional, no experimental y trasversal. Los resultados demuestran que: en efecto, existe una correlación valida considerable. Se concluye que se halla una correlación entre SL y clima organizacional al lograr una $\alpha=0,000$, y que; el nivel de correlación fue $r_s=,617^{**}$, significando con ello que: al mejorar el clima laboral lo mismo pasara con la satisfacción laboral, se recomendó llevar a cabo conferencias y seminarios de retroalimentación de manera mensual para potenciar el conocimiento sobre el organigrama de la municipalidad, las actividades y responsabilidades de cada colaborador.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Satisfacción Laboral

Con el paso del tiempo, a través de las décadas, la satisfacción laboral ha sido definida por muchos autores, cada una de ellas de acuerdo a criterio y perspectiva, las cuales han sido de ayuda para comprender de manera más clara lo que es la satisfacción laboral.

Palma (2005) define a la satisfacción laboral como predisposición o tendencia relativamente en la que el colaborador tiene hacia su trabajo y esta se encuentra basada en creencias y valores que se viene desarrollando a través de sus experiencias laborales.

Por su parte Chiavenato (2000) sostiene que la satisfacción laboral es el elemento encargado de definir el nivel de bienestar que una persona siente en su trabajo y que además esta tiene asociación con múltiples factores, ya que no solo existe un factor el cual hace sentir bien al colaborador en su trabajo, sino que existen muchos factores y que tienen relación entre sí.

Para Alles (2007) manifiesta que la satisfacción en el trabajo es entendida como un conjunto de sentimientos y emociones propicias en base al cual los trabajadores de una entidad valoran su trabajo. Así mismo existe una fuerte correlación con el medio social y cultural al que se encuentran expuestos los colaboradores; y como quienes se encuentran fuera de su entorno y perciben su labor.

Robins (1998) dice que, esta es descrita como el resultado de diferentes actitudes que tienen los colaboradores hacia las actividades que realizan, hacia sus compañeros de trabajo, hacia la empresa, jefes, salarios, y también hacia la vida en general.

Gonzales (2006) define a la satisfacción laboral como conjunto de actitudes que el trabajador tiene hacia las actividades que realiza dentro de su centro de labores. Las distintas actitudes de los trabajadores serán calificadas basándose en las

particularidades que se requiera para el puesto laboral y por la manera en que dicho colaborador considera tal función.

Chiang, Martin, & Nuñez (2010) mencionan que, a lo largo del tiempo han ido apareciendo diferentes definiciones con referencia a la satisfacción laboral dadas por diferentes autores. Así mismo, señalan que existen múltiples conceptualizaciones que se refieren a la SL a manera de sentimientos y/o respuesta afectiva que pueden sentir los colaboradores.

Spector (1997) dice que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede servir como un indicador diagnóstico del grado en que a una persona le gusta su trabajo.

Importancia de la Satisfacción Laboral

Aquellas empresas en donde potencian la SL de sus colaboradores verán resultados de esta inversión a corto, mediano o largo plazo. La satisfacción laboral tiene que ver con una sensación de placer, contento y plenitud hacia nuestro trabajo. De acuerdo lo indicado con Blum & Nayles (1995) quienes señalan que la SL es la clara demostración de los diferentes enfoques que tiene los trabajadores hacia su trabajo y la vida en general.

Según Robins (1998) manifiesta que existe 3 motivos por los cuales la satisfacción laboral es de mucha importancia.

- Se encontró que cuando los colaboradores no están satisfechos en su establecimiento de labores comienza a faltar a su trabajo, las inasistencias son cada vez más frecuentes, lo cual puede originar una renuncia, ocasionando un incremento de rotación de personal.

- De acuerdo a investigaciones realizadas se ha podido evidenciar que cuando los colaboradores están contentos en el trabajo mejoran su calidad de vida, esto se ve reflejado en su buena salud lo que le permitirá vivir por un mayor tiempo.

- Y una última razón y la de mas importante es que la SL se evidencia en el DL de un trabajador en el establecimiento de trabajo, las diferentes funciones que sus trabajadores realizan, es decir la satisfacción se refleja en la productividad laboral.

Teorías de la Motivación explicativas referidas a la Satisfacción Laboral

Se encontraron algunas que tratan de demostrar de manera precisa la satisfacción laboral; por tal razón se revisó algunos artículos de investigación en los que se encontró: La teoría de los dos (02) factores: motivación e higiene – Herzberg et al. Sostienen que el individuo, como tal, posee dos esferas diversas de requerimientos, las cuales son aislados entre ellos mismos y que impactan en las conductas de modos completamente distintos.

En principio la teoría está constituida por los denominados factores motivadores, los que especifican el fondo del trabajo. Estos son: reconocimiento, logro, la labor misma, posibilidad de desarrollo, responsabilidad y progreso.

Como segunda teoría se tiene a aquella que concierne a aquellos integrantes higiénicos, los mismos que aparecen débiles frente a los motivadores, pero aun así generan descontento en el trabajo, y tienen correlación con la coyuntura actual de este, puesto que se dedican al ambiente externo como tal, siendo: relaciones con los compañeros de trabajo, calidad de supervisión laboral, políticas organizacionales, salario, posición social, supervisores y subordinados, condiciones actuales laborales y seguridad laboral contra accidentes.

Abraham Maslow y la SL

Entre otras teorías encontramos la Jerarquía de Necesidades del psicólogo norteamericano Maslow (1954), en la cual logró planear la hipótesis que, en cada ser individual como ente, se encuentra una jerarquía de cinco (05) necesidades, las cuales son:

1. Fisiológicas: conformadas por la sed, el refugio, hambre, sexo y entre otras necesidades del tipo físico.
2. Seguridad: comprende la protección y seguridad de la afectación emocional y física.
3. Social: dentro de esta se encuentra la pertenencia, afecto, aceptación y amistad.
4. Estima: implica la autoestima, la autonomía y la consecución de metas, así mismos factores extrínsecos de estima siendo el reconocimiento, atención y estatus.
5. Autorrealización: está relacionado con la auto superación, logrando crecimiento, potencial individual y obteniendo una plena satisfacción.

El Rol del Ambiente Laboral y la Satisfacción Laboral

Wright & Davis (2003), examinaron que, el papel que desempeña el ambiente laboral, como elemento de la SL, en la que distinguieron que, podría influir abiertamente en instituciones del aparato estatal. Mencionaron que los trabajadores de los distintos sectores privados están más contentos en su centro de labores en detrimento de servidores públicos del aparato estatal, considerando en él la relación respecto a los ambientes de trabajo, cumpliendo con las necesidades de autoactualización, autonomía y estima.

Asimismo, mencionan que “el ambiente laboral está conformado por dos (02) elementos imprescindibles: las características propias del puesto de trabajo y la coyuntura laboral misma. El primer elemento expone como los aspectos laborales o las tareas mismas coadyuvan a encontrar sentido a su labor, permitirles a ellos desarrollarse y crecer; los componentes de la coyuntura laboral incumben a particularidades de la compañía, verbigracia, los sistemas de recompensas o los grados de concreción laboral, en la que los colaboradores deben llevar a cabo sus funciones de acuerdo a su nivel jerárquico. La composición de ambos elementos demuestra la existencia de factores extrínsecos al colaborador como tal y que conllevarán a que él logre forjar su SL respecto a la compañía.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Considerando a Locke (1976) quien analizó e identificó nueve (09) dimensiones, de las que pende la SL, él cree que esto surge surge de un grupo de componentes que se encuentran relacionados de manera directa con las actividades que realiza los colaboradores. Dichas dimensiones las clasificó de la siguiente manera:

- **Satisfacción con el Trabajo:** está incluido el reconocimiento de un trabajador tiene sobre sí mismo, el gusto por el trabajo que realiza, los ascensos laborales, la probabilidad de éxito, etcétera.

- **Satisfacción con las Promociones:** se concierne a los cimientos sobre la cual los colaboradores apoyo a las oportunidades de formación que les brinda su centro de trabajo.

- **Satisfacción con el salario:** en esta parte nos menciona que la satisfacción con los salarios dependerá entre el valor que un empleado le brinda a su trabajo y los beneficios que recibirá por este, pese a que la teoría de la equidad dice debemos examinar las contribuciones y esfuerzos de los colaboradores a la empresa, los beneficios que consiguen con los de sus compañeros y eliminar todas las desigualdades.

- **Satisfacción con las Condiciones de Trabajo:** se encuentran incluidos los apropiados ambientes de trabajo, descanso y flexibilidades horarias de los trabajadores, es decir; hace referencia a los contextos en los que despliegan sus funciones las cuales son indispensables y relevantes para dichos trabajadores.

- **Satisfacción con los Reconocimientos:** en esta capacidad tenemos cualquier tipo de halagos y aceptación de los jefes y compañeros hacia el trabajador por las actividades que viene realizando.

- **Satisfacción con la Supervisión:** En este punto se considera las capacidades técnicas, administrativas y sin olvidar las aptitudes de grado interpersonal.

- Satisfacción respecto a Beneficios: son los beneficios de tipo monetarios que perciben los colaboradores, así como vacaciones remuneradas, gratificaciones, cualquier tipo de seguro de salud, las pensiones, etc.

- Satisfacción con Organización y los Directivos: Esta organización es responsable de decidir las oportunidades y grados de promoción hacia los empleados, responsabilidad, aumentos de cuantías, características de trabajo y teniendo en cuenta la cantidad de trabajo, la entidad deberá modificar aspectos necesarios para favorecimiento de los empleados.

- Satisfacción con el equipo de Trabajo: Es caracterizado por las competencias y el apoyo mutuo existente entre compañeros y creando amistades en el proceso. Por su parte Palma (2005) en su escala de satisfacción laboral SL – SPC señala cuatro factores o dimensiones que influyen de manera significativa. Dichos elementos influyentes cuatro (04):

- Condiciones de Trabajo: es comprendida como una calificación del trabajo, teniendo en cuenta ambientes adecuados, recursos materiales, estructura del establecimiento, disposiciones del tipo normativo y de conexión con directivxs y supervisorxs de la actividad laboral.

- Significación de la Tarea: Palma, señala abiertamente en este punto que el trabajo se basa en facultades relacionadas al quehacer de cada colaborador, verbigracia: la realización, el sentido del esfuerzo, el aporte mental y la equidad.

- Beneficios Económicos: Definido como incentivos económicos por la disposición de realizar el trabajo.

- Reconocimiento Personal y Social: factor por el cual se evalúa el trabajo de manera personal, así como el reconocimiento de sus compañeros y jefes por los logros obtenidos.

1.3.2 Desempeño Laboral

Con relación al DL numerosos autores indican su criterio y perspectiva llegando a las definiciones siguientes:

Según Argoti (2020) dice que, es el valor por el cual un individuo entrega determinado tiempo una empresa, con propósitos de lograr la consecución de objetivos establecidos, de modo que el desempeño de cada trabajador pueda medirse y ser visto el rendimiento.

Bohórquez (2004) se refiere al nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la empresa en determinado tiempo. Por tal motivo, el desempeño laboral se encuentra constituido por actividades concretas, visibles y que se puedan suponer.

De acuerdo a Koopmans (2015) quien se refiere al desempeño laboral como un grupo de comportamientos y actitudes estudiadas en los trabajadores que participan en los objetivos de las organizaciones.

El desempeño laboral es “la forma en la que las personas, equipo u organizaciones llevan a cabo sus actividades y con ello alcanzar los objetivos de una organización y que promuevan excelentes resultados”. Chiavenato (2009).

Pedraza, Amaya, & Conde (2010) definen al desempeño como las acciones o comportamientos que se pueden observar en los trabajadores y que son relevantes en el logro de los objetivos de cada empresa. Estos pueden ser medidos mediante las competencias de cada trabajador y la contribucion de ellos hacia su centro de trabajo.

Robertson & Cooper (2015) manifiestan que el desempeño es lo mismo que el comportamiento, solo que este incluye acciones o comportamientos relevantes para los objetivos de las empresas. Indicando que el desempeño es la accion y no la consecuencia de esta.

Santi (2018) define al desempeño laboral como el esfuerzo que hace cada trabajador para llevar a cabo su tarea asignada. La subsistencia de un colaborador y

una entidad depende de la responsabilidad e interés de los trabajadores en la regulación de las acciones relacionadas con las asignaciones delegadas.

Ramawickrama, Opatha, & Pushpakumari (2017) nos dicen que el desempeño laboral es la medida en que el empleado ha mostrado sus rasgos, se ha involucrado en comportamientos y ha producido resultados que son apropiados para el desempeño de la tarea.

Importancia del Desempeño Laboral

Para Salazar & Ospina (2019) la relevancia radica en que cada trabajador este dispuesto a entregar su capacidad e inteligencia que ha obtenido en su vida, la cual implica la experiencia cotidiana, profesional, valores y rasgos de identidad.

Consideran así mismo diversos factores del desempeño laboral que pueden calificarse como: cualidades, capacidades y habilidades. Estos juicios afectan de forma lineal los objetivos organizacionales, no renunciando al desenvolvimiento eficaz del trabajador. En tal sentido la importancia del desempeño laboral es que el trabajador a través de sus capacidades logre las metas de la organización y las personales.

Por su parte Ryu (2020) indica que es de gran importancia porque el colaborador puede ser evaluado por la aptitud y el grado de éxito del mismo hacia la meta o propósito de la empresa. Así mismo, considera de gran relevancia al desarrollo laboral porque alcanza un resultado a través del proceso de producción de este trabajador en tiempo determinado. De igual forma el desempeño debe ser considerado como la unión de cualidades, factores y comportamientos, siendo esta definición de gran utilidad para la administración del DL. Concluye que, el DL es entender los constituyentes:

1. El DL organizacional como objetivo final del DL individual.
2. El DL individual como una parte holística del DL organizacional.

Importancia de la Evaluación del Desempeño Laboral

Para el diario Human Capital (2022) los departamentos de Recursos Humanos quieren que sus empleados sean productivos y realicen sus tareas de manera eficiente

y coordinada. Esto implica evaluar tanto al responsable, esto con la finalidad de saber si esta desempeñando de manera correcta sus funciones (y evaluar su liderazgo como jefe de equipo) y a los trabajadores de los que depende.

Algunas empresas también evalúan en sentido contrario, es decir, a los “subordinados” lo que evalúan a sus jefes y no al revés. En ciertas ocasiones, cada trabajador, independientemente del puesto que ocupa dentro de la organización, realiza una autoevaluación de sus capacidades profesionales.

5 Ventajas de Medir el Desempeño Profesional

El desempeño laboral tiene un efecto directo en la productividad de la empresa, pero no solo eso, sino que medirlo permite:

1. Detectar los puntos más fuertes y las cosas por mejorar, tanto en la ejecución de tareas como en la adecuación al puesto.
2. Analizar si existen factores externos y ajenos a la empresa que impiden a sus colaboradores sacar su máximo rendimiento, esto puede deberse por ejemplo a circunstancias familiares y personales. Este punto tiene especial importancia para recursos humanos en relación con los riesgos psicosociales, en una época como la que hemos vivido con una pandemia mundial sin precedentes.
3. Elaborar planes de formación adaptados a las necesidades del trabajador a las características del puesto que desempeña. La formación es una de las vías principales de atracción y retención del talento en una organización.
4. Implementar estímulos y/o incentivos para incentivar la motivación de los equipos. Al existir una cultura en la que se recompense a quien alcanza los objetivos propuestos, eso redundará en una mayor implicación y esfuerzo por alcanzar las metas establecidas.
5. Establecer planes de carrera: muy relacionado con todos los puntos anteriores ya que la evaluación crea una imagen en el colaborador de tener

un camino en la organización, cada uno de sus actos son analizados para poder seguir creciendo internamente y poder desarrollar sus facultades hasta alcanzar la plena realización profesional.

Dimensiones del Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2000) delimita a este en dos factores, estos son: actitudinales y operativos.

Factores Actitudinales

Son aspectos del comportamiento del desempeño, parte de la actitud de un colaborador y es crucial para un adecuado rendimiento.

Indicadores de Factores Actitudinales:

Disciplina

Conjunto de acciones orientadas a cumplir con los códigos de conducta de una empresa para asegurarse que la conducta y rendimiento de sus colaboradores se acoplen a la línea de conducta de la organización.

Actitud Cooperativa

Hoy en día las empresas requieren de una actitud cooperativa y no individualista.

Iniciativa

Participar activamente en los eventos para alcanzar los objetivos.

Responsabilidad

Es el compromiso con las obligaciones, la aceptación y cumplimiento de tareas, así mismo, cuidar los bienes, enseres, dinero y control del personal a cargo.

Habilidad de Seguridad

Es la confianza que un colaborador demuestra de ser capaz para realizar una tarea con éxito, también que pueda tomar sus propias decisiones exponiendo su desacuerdo de manera clara y con seguridad.

Discreción

Es la aptitud discreta de un colaborador para actuar y guardar información importante de la empresa y no reiterarlo sin que sea necesario.

Presentación Personal

Es la manera en cómo tenemos que presentarnos a cada momento del día y demostrar respeto por nosotros mismos y por los demás colaboradores.

Interés

Mostrar interés para realizar las obligaciones propias del cargo. Brindar sugerencias que puedan ayudar a tener mejores funciones laborales.

Creatividad

Aporta de fácil manera con ideas progresistas con la finalidad de hacer que el desempeño mejore.

Factores Operativos

Son aquellos factores referentes al trabajo.

Indicadores de Factores Operativos

Conocimiento del Trabajo

Es la jerarquía obtenida de formación técnico o laboral logrados en el área de trabajo estando al pendiente de avances y tendencias de atracción.

Calidad

Seguir estándares de calidad que solicita la empresa para el cumplimiento de las tareas sin errores.

Cantidad

Son las cantidades de tarea que pueden ser medidas ya sea por el tipo de acción que realiza.

Exactitud

Es realizar de manera acertada con puntualidad, llegando a conseguir el resultado que se solicitó.

Trabajo en Equipo

Es trascendental en una organización porque trabajaran con el fin de conseguir los objetivos de la organización. Así mismo ayudar a crear un ambiente óptimo.

Liderazgo

Es la manera de como orientar a los colaboradores a alcanzar los objetivos, motivar al personal, ayudarle a encontrar soluciones a sus problemas.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023?

1.4.2 Problemas Específicos

a. ¿Cuál es el nivel actual de la satisfacción laboral que poseen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023?

b. ¿Cuál es el nivel actual de desempeño laboral que expresan los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023?

c. ¿Cuáles son las dimensiones de la satisfacción laboral que se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023?

1.5 Justificación e importancia del Estudio

1.5.1 Justificación Teórica

Para la variable satisfacción laboral se tomará a la teoría de Chiavenato (2000) el cual indica que el elemento que va a definir el nivel de bienestar que una persona siente en su trabajo y que está relacionado con múltiples factores, ya que no es solo un factor el que logra que un trabajador se siente bien en su trabajo.

Para medir la satisfacción laboral se tendrá en cuenta a Palma (2005) quien en su escala de Satisfacción Laboral menciona cuatro factores o dimensiones que influyen de manera significativa en la satisfacción laboral.

Para la variable Desempeño Laboral se tomará en cuenta a Chiavenato (2009) quien define desempeño laboral como la forma en la que las personas, equipo u organizaciones llevan a cabo sus actividades y con ello alcanzar los objetivos de una organización y que promuevan excelentes resultados. De tal manera que se podrá reconocer los índices de desempeño laboral de trabajadores.

1.5.2 Justificación Metodológica

Para la ejecución de esta investigación el instrumento a utilizar será el cuestionario como parte de la técnica seleccionada previamente: la encuesta, la misma que fue destinada a los funcionarios que trabajan en la Municipalidad; y con diseño no experimental.

1.5.3 Justificación Social

Teniendo en consideración los resultados conseguidos, la Municipalidad Distrital de Andabamba podrá utilizar la presente investigación para elevar la SL de sus funcionarios públicos y por ende mejorar la productividad laboral y alcanzar los propósitos o metas trazadas por dicha municipalidad. Sirviendo además como información para apoyo de investigaciones a posteriori.

1.5.4 Importancia del Estudio

La presente tesis será de gran relevancia para la gestión municipal del distrito de Andabamba, ya que este le servirá para conocer y diagnosticar el estado en que se encuentra dicha entidad con referencia a las variables investigadas.

1.6 Hipótesis

H_1 : Sí existe correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

H_0 : No existe correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

1.7.2 Objetivos Específicos

Reconocer el nivel actual de la satisfacción laboral que poseen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

Diagnosticar el nivel actual del desempeño laboral que expresan los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

Identificar las dimensiones de la satisfacción laboral que se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

II. MATERIAL Y METODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de Investigación

La presente tesis fue de tipo descriptiva correlacional, porque buscó determinar la correlación entre la SL y el DL de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Andabamba. Y de enfoque cuantitativo.

Hernández (2006) dice que una investigación descriptiva mide o recoge información acerca de las variables con el fin de señalar la relación que existen entre ambas.

Hernández (2010) sostiene que el estudio correlacional mide dos o más variables la cual pretende ver si se relacionan o no.

2.1.2 Diseño de Investigación

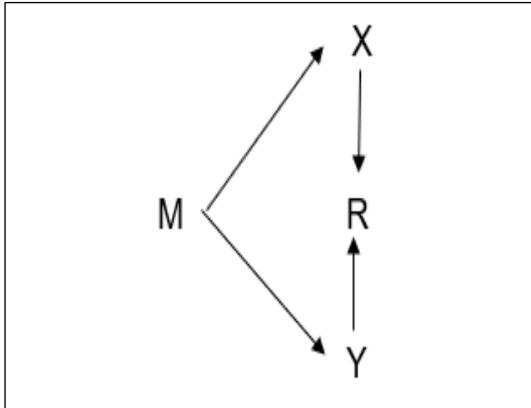
La presente investigación es no experimental – transversal ya que la recolección de información se realizará en un único momento.

Hernández (2003) define a la investigación no experimental como la cual se lleva a cabo sin manipular las variables y solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para finalmente analizarlos.

Hernández (2003) nos dice que en la investigación transversal es la recolección de datos en un momento determinado, es decir, tienen un momento determinado, su fin es explicar variables y su incidencia de interrelación en un tiempo específico.

Figura 1

Diseño de la investigación



Donde:

M = Muestra

X = Variable satisfacción laboral

Y = Variable desempeño laboral

R = Coeficiente de relación

2.2 Población y Muestra

2.2.1 Población

Arias (2012) conceptualizó a la población como un conjunto finito o infinito de integrantes con cualidades frecuentes los cuales valdrán para deducción de una investigación.

La población de estudio para esta investigación fue de 30 trabajadores.

2.2.2 Muestra

Balestrini (2008) define a la muestra como una parte de la población.

Para la presente investigación se tendrá como muestra 30 trabajadores.

2.3 Variables, Operacionalización

2.3.1 Identificación de Variables

Variable 1: Satisfacción Laboral

Morillo (2006) define como una perspectiva positiva o negativa que tiene cada trabajador acerca del desempeño de su labor relacionado con las expectativas de cada uno, en concordancia con los beneficios y relaciones interpersonales.

Variable 2: Desempeño Laboral

Robbins & Judge (2013) determinan que el DL es como un proceso eficaz el cual desarrolla un trabajador dentro su centro de trabajo, el cual se conoce como “desempeño”; el cual resulta de trascendental relevancia para las compañías y organizaciones ya que se benefician con la realización de las metas, causando que el trabajador se desenvuelva y se encuentren más motivados y satisfechos laboralmente.

2.3.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable 1

Variable	Dimensión	Indicadores	ítems	Técnica e Instrumento
Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea	Esfuerzo	1	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Realización	2	
		Equidad	3	
	Condiciones de Trabajo	Estructura	4	
		Iluminación y Ventilación	5	
		Materiales	6	
	Reconocimiento Personal y Social	Relación con las Autoridades	7	
		Valoración	8	
		Trato con los Jefes	9	
		Trato con los Compañeros	10	
	Beneficios Económicos	Reconocimiento Propio	11	
		Remuneración	12	
		Incentivos	13	

Tabla 2*Operacionalización de la Variable 2*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento
Desempeño Laboral	Factores Actitudinales	Disciplina	14	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Actitud Cooperativa	15	
		Iniciativa	16	
		Responsabilidad	17	
		Habilidad de Seguridad	18	
		Discreción	19	
		Presentación Personal	20	
	Factores Operativos	Interés	21	
		Creatividad	22	
		Conocimiento del Trabajo	23	
		Calidad	24	
		Cantidad	25	
		Exactitud	26	
		Trabajo en Equipo	27	
Liderazgo	28			

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Para esta investigación se utilizará como técnica la encuesta.

De acuerdo a Tamayo (1999) quien dice que este es un término operativo del diseño y que fórmula la manera concreta como se desarrolló la investigación.

2.4.2 Instrumento

Se aplicará el cuestionario, el cual constó de 28 interrogantes de acuerdo a escala de Likert, entre SL y DL, con propósitos de saber el vínculo entre ambas variables.

Hernández (1997) señala que el cuestionario es quizás el instrumento más empleado para recoger datos. Así mismo este radica en algunas preguntas referente a una o más variables.

2.4.3 Validez

De acuerdo a Hernández et al. (2014) la validez vendría a ser el nivel en que un instrumento cuantificará con veracidad las variables en que los investigadores buscan evaluar. Es decir, se trata al grado en que, un instrumento realmente mide la variable que desea medir. Este informe se validó por tres expertos del área de administración.

2.4.4 Confiabilidad

De acuerdo a Briones (2017) el cual hace referencia al grado de confianza por medio del cual se pueden recibir los resultados alcanzados por un indagador centrado en los procedimientos ejecutados.

Con la finalidad de determinar qué tan confiable es el instrumento el cual utilizamos para esta investigación, se llevó a cabo el cálculo de coeficiente Alfa de Cronbach en el paquete estadista SPSS Statistics.

Tabla 3*Nivel de la fiabilidad según Alfa de Cronbach*

Magnitud	Rangos de a
Resultado excelente	>0,90
Buen resultado	0,80 a 0,89
Resultado aceptable	0,70 a 0,79
Resultado Cuestionable	0,60 a 0,69
Resultado Pobre	0,50 a 0,59
No es aceptable	<0,50

Fuente, según George & Mallery (2003).

2.5 Procesamiento de Análisis de Datos

La información reunida con apoyo del cuestionario ha sido exhaustivamente procesada en el programa informático SPSS Statistics, donde se acudió a la aplicación de la estadística descriptiva para tabulación y creación de gráficos, con la finalidad de ayudar el entendimiento y análisis de los datos recolectados. Asimismo, en dicho software se utilizó la prueba de fiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach, así como también, a fin de precisar la relación entre las variables usando el coeficiente Rho de Spearman.

2.6 Criterios Éticos

Moreno, Rojas, & Rebolledo (2012) mencionan que quienes realizan la investigación toman en cuenta ciertos criterios éticos para las condiciones que guarden

relación con la aplicación de la autorización informada y el uso de la reserva de probables riesgos a los que se enfrentarían los investigadores.

Para realizar la presente investigación se cuenta con el consentimiento del alcalde de dicha entidad, el señor Saturnino Vásquez Ramos.

2.7 Criterio de Rigor Científico

- a. Guba (1981) considera que deben tomarse en consideración el criterio de credibilidad, validez externa y neutralidad; en esta tesis se utilizan estos criterios de la siguiente manera.
- b. Credibilidad: Se busca medir la credibilidad a través de las herramientas validadas con el alfa de Cronbach.
- c. Neutralidad: La investigadora mantendrá neutralidad en la investigación.
- d. Validez externa: Se busca medir la validez con el juicio de expertos.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en Tablas y Figuras

3.1.1. Reconocer el nivel actual de la satisfacción laboral que poseen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

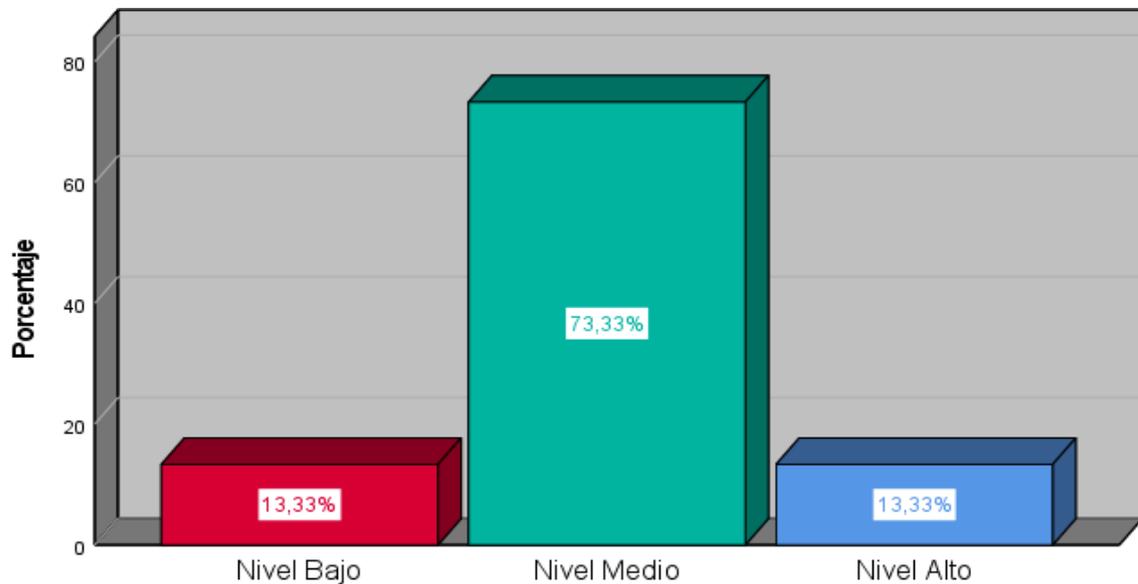
Tabla 4

Nivel de la Variable Satisfacción Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	4	13,33
Nivel Medio	22	73,33
Nivel Alto	4	13,33
Total	30	100,00

Figura 2

Nivel de la Variable Satisfacción Laboral



Nota. Se reconoció que, el nivel actual de la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, se encontraba en un nivel medio con un 73.33%, mientras que en un elevado nivel con un 13.33% y en cuanto a un nivel bajo en 13.33%.

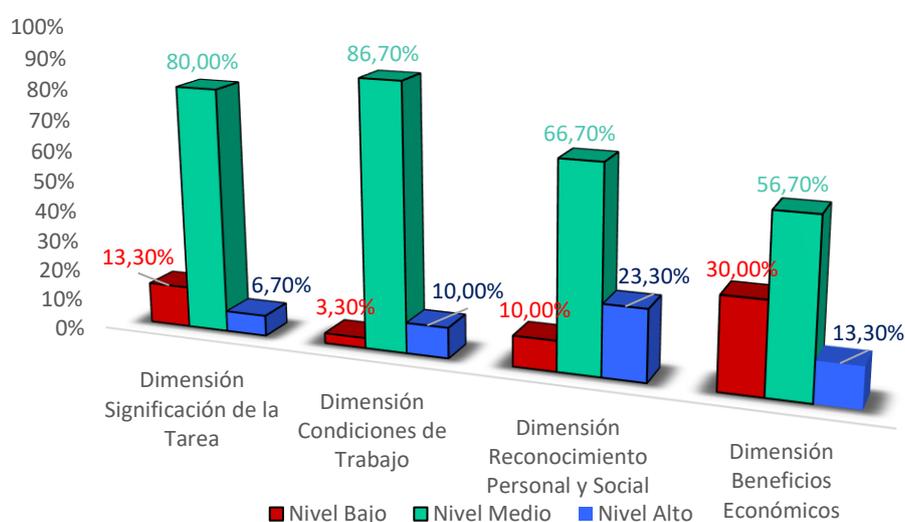
Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral

Dimensión	Variable 1: Satisfacción Laboral							
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	Recuento	%
Significación de la Tarea	4	13,30%	24	80,00%	2	6,70%	30	100,0%
Condiciones de Trabajo	1	3,30%	26	86,70%	3	10,00%	30	100,0%
Reconocimiento Personal y Social	3	10,00%	20	66,70%	7	23,30%	30	100,0%
Beneficios Económicos	9	30,00%	17	56,70%	4	13,30%	30	100,0%

Figura 3

Niveles de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral



Nota, Según los resultados de la Tabla 4 y Figura 3, el análisis descriptivo referido a las dimensiones en la variable Satisfacción Laboral demostró que, la totalidad de las dimensiones se encontraban en niveles medios: condiciones de trabajo (86.70%), significación de la tarea (80.00%), reconocimiento personal y social (66.70%) y beneficios económicos (56.70%).

3.1.2. Diagnosticar el nivel actual del desempeño laboral que expresan los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

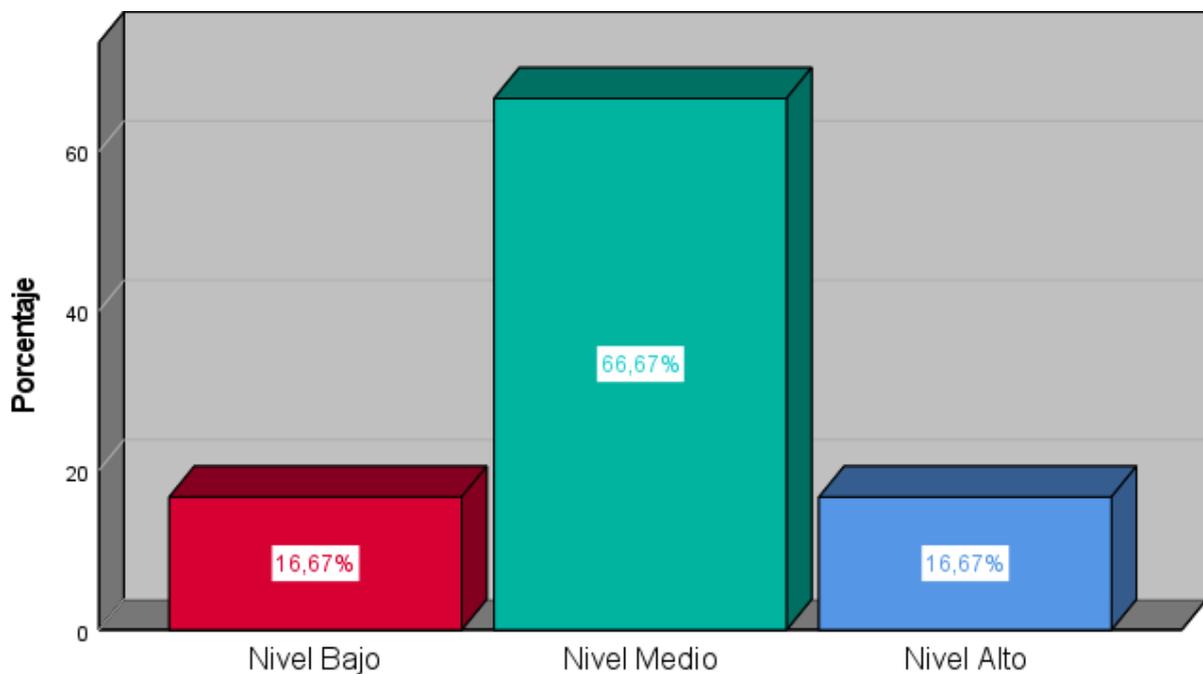
Tabla 6

Nivel de la Variable Desempeño Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	5	16,67
Nivel Medio	20	66,67
Nivel Alto	5	16,67
Total	30	100,0

Figura 4

Nivel de la Variable Desempeño Laboral



Nota. Se diagnosticó que, el nivel de Desempeño Laboral en la cual expresaban los colaboradores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, se encontraba en un nivel medio con un 66.67%, mientras que en un elevado nivel con un 16.67% y en cuanto a un nivel bajo en 16.67%.

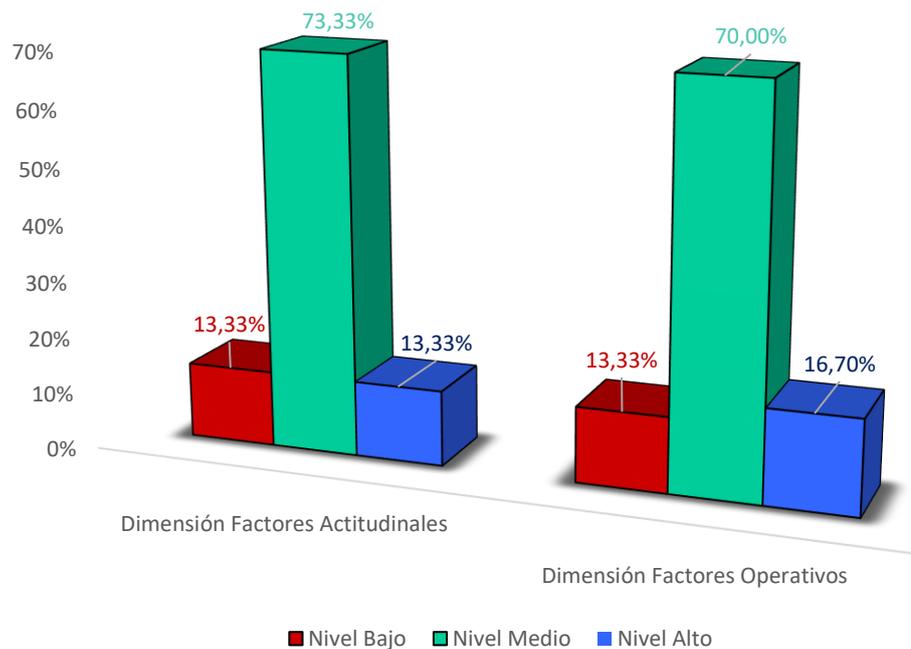
Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral

Variable 2: Desempeño Laboral									
Dimensión	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total		
	f	%	f	%	f	%	Recuento	%	
Factores Actitudinales	4	13,33%	22	73,33%	4	13,33%	30	100,0%	
Factores Operativos	4	13,33%	21	70,00%	5	16,7%	30	100,0%	

Figura 5

Niveles de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral



Nota, Según los resultados de la Tabla 7 y Figura 5, el análisis descriptivo de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral demostró que, la totalidad de las dimensiones se encontraban en niveles medios: Factores Actitudinales (73.33%) y Factores Operativos (70.00%).

3.1.3. Identificar dimensiones de la satisfacción laboral en la que se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

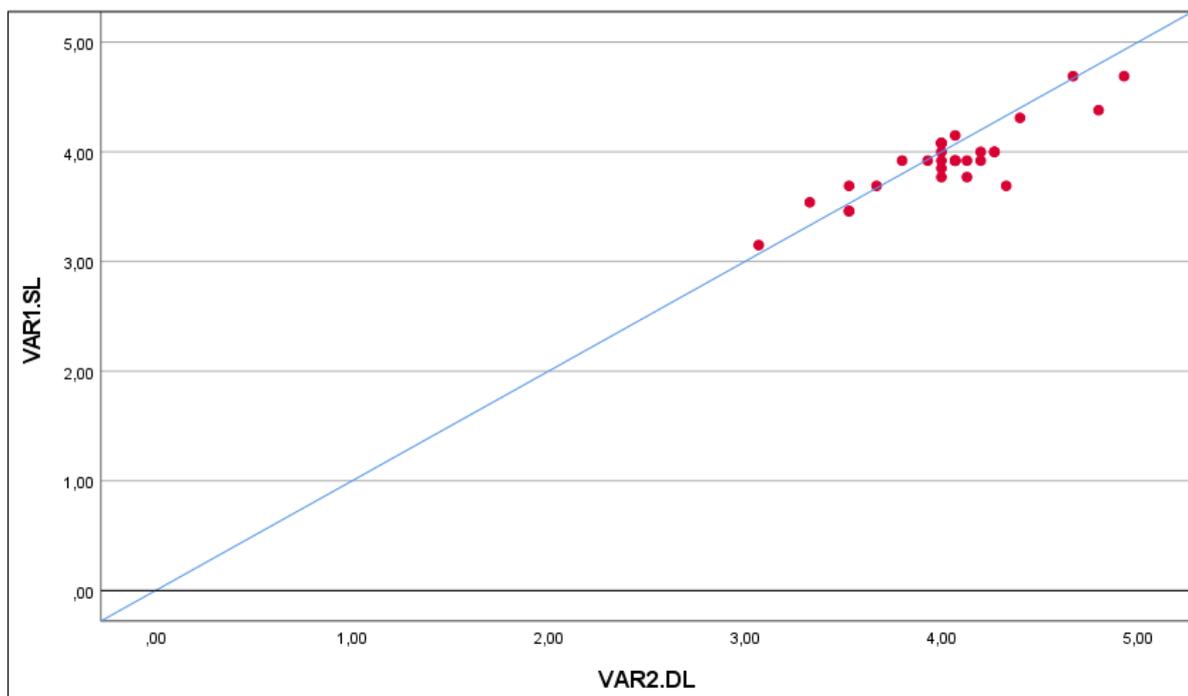
Tabla 8

Nivel de correlación de la Satisfacción Laboral con el Desempeño Laboral

			Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Figura 6

Nivel de correlación de la Satisfacción Laboral con el Desempeño Laboral



Nota. Según la Tabla 8 y Figura 6, como resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtuvo $r_s=0,678^{**}$, teniendo un $\alpha=0,001$. Este resultado señala que, sí se halla una relación eficaz importante entre las variables satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, rechazándose la hipótesis nula la cual establece que, no existe relación directa y relevante entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, por lo que se admite la hipótesis alterna que señala que, sí halla relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

Tabla 9

Nivel de correlación entre las dimensiones de la Satisfacción Laboral y la variable Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Significación de la Tarea	Coeficiente de correlación	,638**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30
	Condiciones de Trabajo	Coeficiente de correlación	,558**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30
	Reconocimiento Personal y Social	Coeficiente de correlación	,614**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30
Beneficios Económicos	Coeficiente de correlación	,496**	
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	

Nota. Según la Tabla 9, como resultado se obtuvieron $r_s=0,638^{**}$, $r_s=0,558^{**}$, $r_s=0,614^{**}$ y $r_s=0,496^{**}$ para las dimensiones Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y Social y Beneficios Económicos, respectivamente; todas ellas con un nivel de significancia bilateral 0,001. Este resultado señala que, sí se halla una correlación positiva considerable entre la totalidad de las dimensiones de la variable satisfacción laboral con la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

3.2 Discusión de resultados

3.2.1. De acuerdo al objetivo general, el cual fue determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

Al discutir el objetivo, determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, los resultados presentados en la Tabla 8 y Figura 6 son fundamentales para lograr este objetivo. Según la Tabla 8 y Figura 6, como resultado se obtuvo $r_s=0,678^{**}$, con $\alpha=0,001$. Este resultado señala que, sí se halla una correlación positiva notable entre las variables SL y el DL de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, rechazándose la hipótesis nula la cual dice que, no existe relación directa y significativa entre la SL y el DL de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, por lo que se reconoce la hipótesis alterna que señala que, sí existe relación directa y relevante entre la SL y el DL de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023. Estos hallazgos indican una conexión positiva entre la SL y el DL en la Municipalidad Distrital de Andabamba en 2023. Estos resultados son coherentes con el estudio de Sánchez (2022) en Monterrey, México, que reveló una relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en empleados de Sears. La alta

satisfacción laboral en la municipalidad podría estar contribuyendo a un mejor desempeño laboral, ya que los empleados satisfechos suelen ser más comprometidos y productivos en sus roles. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Sánchez (2022) quien asumió como objetivo, establecer el nivel de correlación que existía entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de las tiendas por departamento Sears y en la cual obtuvieron como resultado un $r_s=0,685^{**}$, con un nivel de significancia bilateral 0,001, concluyendo que, en efecto, el desempeño laboral sí es predictor de la satisfacción laboral de los colaboradores de dicha tienda por departamento mexicana, es decir, a mayor nivel de desempeño laboral mayor será el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores. Asimismo, la concordancia con el estudio de Atehortúa y Ceferino (2021) en Bogotá, que destacó la relación entre satisfacción, motivación y desempeño, refuerza la idea de que mejorar las condiciones laborales y la satisfacción puede impulsar el desempeño laboral. Estos autores revelaron que, el nivel de SL era del 74% y que era directamente proporcional con el desempeño laboral, por lo que se encontraban correlacionadas.

3.2.2. Respecto al objetivo específico 1, reconocer el nivel actual de la satisfacción laboral que poseen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

Al discutir el objetivo, reconocer el nivel actual de la satisfacción laboral que poseen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, los resultados expuestos en la Tabla 4 y Tabla 5 son fundamentales para lograr este objetivo. La Tabla 4 revela que, el nivel actual de la satisfacción laboral que poseen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, se encontraba en un nivel medio con un 73.33%, mientras que en un nivel alto con un 13.33% y en cuanto a un nivel bajo en 13.33%. Esto indica un ambiente laboral en el que gran parte de los empleados se sienten satisfechos y contentos con sus puestos de trabajo. En contraste, la Tabla 5 muestra el

análisis descriptivo de las dimensiones de la variable SL demostrando que, la totalidad de las dimensiones se encontraban en niveles medios: condiciones de trabajo (86.70%), significación de la tarea (80.00%), reconocimiento personal y social (66.70%) y beneficios económicos (56.70%). Estos hallazgos son altamente alentadores y sugieren que la mayoría de los empleados están regularmente satisfechos y contentos con sus condiciones laborales. Este nivel medio de satisfacción se compara desfavorablemente con el estudio de Atehortúa y Ceferino (2021) en Bogotá, quienes encontraron que el 76% de los empleados estaban satisfechos con su trabajo en una empresa del sector textil. La similitud en los niveles de satisfacción laboral sugiere que la satisfacción puede ser alta en diferentes entornos laborales, lo que puede tener un impacto positivo en la moral de los empleados y su compromiso. Esto, a su vez, podría contribuir a un ambiente laboral más saludable y al aumento del desempeño laboral.

3.2.3. Respecto al objetivo específico 2, diagnosticar el grado actual del desempeño laboral que expresan los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

Al discutir el objetivo, diagnosticar el nivel actual del desempeño de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, los resultados presentados en la Tabla 6 y Tabla 7 son fundamentales para lograr este objetivo. La Tabla 6 revela que, el grado de DL que expresaban los empleados de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, se encontraba en un grado medio con un 66.67%, mientras que en un grado alto con un 16.67% y en cuanto a un grado bajo en 16.67%. Esto indica un ambiente laboral en el que la mayoría de los empleados se sienten contentos y contentos con sus puestos de trabajo. En contraste, la Tabla 7 muestra el análisis descriptivo de las dimensiones de la variable DL demostrando que, la totalidad de las dimensiones se encontraban en niveles medios: factores actitudinales (73.33%) y factores operativos (70.00%). Este hallazgo sugiere

que la mayoría de los empleados en la municipalidad están realizando un buen trabajo en sus roles laborales y contribuyen positivamente a la organización. Este alto nivel de desempeño laboral es un indicador muy positivo para la entidad, ya que un personal altamente eficiente y productivo puede ser clave para el logro de los objetivos institucionales. Estos resultados están en línea con el estudio de Acevedo & Contreras (2021) en Huancayo, que enfatizó la importancia de brindar incentivos y condiciones laborales adecuadas para impulsar el desempeño laboral de los docentes. Esto sugiere que, al igual que en el sector educativo, las condiciones laborales y el entorno positivo pueden fomentar un alto desempeño laboral en el ámbito municipal.

3.2.4. Respecto al objetivo específico 3, identificar las dimensiones de la satisfacción laboral que se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.

Al discutir el objetivo, identificar las dimensiones de la satisfacción laboral que se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, para alcanzar este objetivo, fue crucial analizar las dimensiones específicas de la SL presentadas en la Tabla 9, en donde como consecuencia se obtuvieron $r_s=0,638^{**}$, $r_s=0,558^{**}$, $r_s=0,614^{**}$ y $r_s=0,496^{**}$ para las dimensiones Significación de las Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y Social, Beneficios Económicos y Tarea respectivamente; todas ellas con un nivel de significancia bilateral 0,001. Este resultado señala que, sí se halla una correlación positiva considerable entre la totalidad de las dimensiones de la variable SL con la variable DL de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023. Aunque los resultados generales respaldan la idea de una conexión positiva entre la satisfacción y el desempeño laboral, para una comprensión más completa se requeriría una evaluación detallada de cómo cada dimensión se relaciona con el desempeño. Estos resultados iniciales proporcionan un

sólido punto de partida para futuras investigaciones que se centren en el desglose de las magnitudes de la SL y su impacto en el DL. Esto permitiría a la Municipalidad Distrital de Andabamba implementar estrategias más específicas y efectivas para mejorar las áreas identificadas como críticas para el desempeño laboral de sus empleados.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se definió la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, evidenciándose como finalidad un coeficiente de relación de Rho Spearman $r_s=0,678^{**}$, con un nivel o grado de significancia bilateral 0,001, por lo que quedó demostrado que, sí se halla una correlación positiva considerable entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose a su vez la hipótesis alterna que indica que, sí relación directa y significativa para ambas.

Se reconoció el nivel actual de la satisfacción laboral que poseen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, el cual se encontraba en un nivel o grado medio con un 73.33%, mientras que en un nivel alto con un 13.33% y en cuanto a un nivel o grado bajo en 13.33%, reflejándose aún algunas brechas respecto a los beneficios económicos que la institución les retribuía a los servidores públicos, en cuanto al reconocimiento personal y social brindados y en cuanto a la significación de la tarea.

Se diagnosticó el actual nivel del desempeño laboral que expresan los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, el cual se encontraba en un nivel medio con un 66.67%, mientras que en un nivel o grado alto con un 16.67% y en cuanto a un nivel o grado bajo en 16.67%, reflejándose aún algunas brechas en cuanto a los factores operativos y actitudinales de los servidores públicos tales como el liderazgo de sus jefes, el interés por nuevos conocimientos, la iniciativa e impronta de ellos y la calidad del trabajo que efectuaban.

Se identificaron las dimensiones de la satisfacción laboral que se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, evidenciándose que la totalidad de ellas se correlacionaban de manera positiva y considerable con el desempeño laboral, tal es el caso de Significación de la Tarea

$r_s=0,638^{**}$, Condiciones de Trabajo $r_s=0,558^{**}$, Reconocimiento Personal y Social $r_s=0,614^{**}$
y Beneficios Económicos $r_s=0,496^{**}$.

4.2 Recomendaciones

Mantener y fortalecer el alto nivel de satisfacción laboral existente mediante programas de bienestar, capacitación y desarrollo personal: Es fundamental que la municipalidad continúe invirtiendo en programas que promuevan el bienestar de sus empleados. Esto puede incluir actividades de salud mental, asesoramiento, acceso a instalaciones deportivas, y programas de desarrollo personal. El objetivo es asegurarse de que los empleados sigan sintiéndose valorados y satisfechos en su lugar de trabajo, lo que a su vez contribuye a un ambiente laboral positivo.

Continuar fomentando un entorno positivo mediante la implementación de actividades de construcción de equipos, reconocimientos y programas de desarrollo profesional: La construcción de un entorno laboral positivo no es un esfuerzo único, sino un proceso continuo. La municipalidad debe seguir organizando actividades de construcción de equipos que fomenten la colaboración y la camaradería entre los empleados. Además, se deben implementar programas de reconocimiento que valoren y premien los esfuerzos sobresalientes. Finalmente, se debe promover el desarrollo profesional a través de programas de capacitación que posibiliten a los colaboradores el mejoramiento de sus habilidades y avanzar en sus carreras.

Mantener y fortalecer el alto nivel de desempeño laboral mediante programas de capacitación y desarrollo: El alto nivel de DL observado en la municipalidad debe ser sostenido y mejorado. La implementación de programas de capacitación y desarrollo es esencial para garantizar que los empleados estén al tanto de las mejores prácticas y tengan la oportunidad de mejorar sus habilidades. Estos programas pueden abordar áreas específicas de desarrollo identificadas en evaluaciones de desempeño y encuestas de satisfacción.

Implementar reconocimientos y recompensas por el esfuerzo y los logros para motivar y mantener el alto rendimiento: El reconocimiento y las recompensas son poderosos

motivadores. La municipalidad debe establecer un sistema efectivo de reconocimiento que celebre los logros y el esfuerzo de los empleados. Esto puede incluir bonificaciones, premios, menciones en reuniones, o incluso ascensos. Identificar y recompensar a los trabajadores por su desempeño destacado ayudará a mantener altos niveles de motivación y compromiso.

REFERENCIAS

- Acevedo, S., & Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10064/>
- Alles, M. A. (2013). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias* (Primera ed.). Buenos Aires: Granica S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Comportamiento_organizacional.html?id=4ZdfAAAAQBAJ
- Atehortua, J., & Ceferino, R. (2021). *La satisfacción laboral y su efecto en el desempeño en una empresa mediana del sector textil en Bogotá*. Bogotá: Universidad EAFIT. Obtenido de UNIVERSIDAD EAFIT: <https://repository.eafit.edu.co/items/49b62607-12c8-4e07-9edd-53629b9e2019>
- Balestrini, A. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación* (Segunda ed.). Barcelona: Editorial Spersing. Obtenido de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Blum, M., & Naylor, J. (1976). *Psicología Industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales* (Primera ed.). Logroño: Trillas.
- Bohórquez, H. (2004). *Manual de trazabilidad* (Primera ed.). Quito: Kaluz Editores.
- Briones, G. (19 de Julio de 2017). *La investigación social y educativa* (Tercera ed.). La Paz: Secretaría Ejecutiva del Convenio Andrés Bello. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-confiabilidad-en-una.html>
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Primera ed.). Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.

Cornejo, W., & Coronel, M. (2023). *Satisfacción laboral y su influencia del desempeño de los trabajadores en el área de RR.HH., empresa Polisa, Chiclayo - 2021*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11438>

Cuno, E. (2019). *El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, Canchis – Cusco 2019*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3230/>

Diario Gestión. (31 de Mayo de 2023). *Seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo: ¿Cuáles son las causas?* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/seis-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-agotados-por-su-trabajo-cuales-son-las-causas-noticia/>

Diario La Prensa. (12 de Octubre de 2022). *La salud mental es un factor clave en el desempeño laboral*. Obtenido de La Prensa: <https://www.laprensa.hn/guiamedica/la-salud-mental-es-un-factor-clave-en-el-desempeno-laboral-FD10464100>

Diario Perú 21. (21 de Marzo de 2023). *Cuatro claves para fomentar la felicidad laboral en tu empresa*. Obtenido de Perú 21: <https://peru21.pe/cheka/cuatro-claves-para-fomentar-la-felicidad-laboral-en-tu-empresa-peru-empresas-ambiente-laboral-noticia/>

Díaz, J. (2022). *Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2022*. Chota: Universidad Nacional Autónoma de Chota. Obtenido de <https://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/302>

- Enríquez, E., Martínez, J., & Guevara, L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46. Obtenido de Ciencia & Salud: <http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Gamboa, E. (4 de Septiembre de 2010). *Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes*. Obtenido de PsicologíaCientífica.com: <https://psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (Cuarta ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- González, M. (2006). *Habilidades Directivas* (Primera ed.). Málaga: Innovacion y Cualificacion S.L.
- Guba, E. (1989). Criterios de credibilidad en la investigación naturalista. En J. Sacristán, & A. Gómez, *La enseñanza: su teoría y su práctica* (Primera ed., págs. 148-165). Madrid: Ediciones Akal S.A.
- Guimac, T. (15 de Octubre de 2022). *En busca de la felicidad organizacional*. Obtenido de Diario El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia/193979-en-busca-de-la-felicidad-organizacional>
- Hernández, G. (10 de Abril de 2023). *Detractores vs promotores: México registra los niveles más altos de insatisfacción laboral*. Obtenido de El Economista: <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Detractores-vs-promotores-Mexico-registra-los-niveles-mas-altos-de-insatisfaccion-laboral-20230409-0003.html>
- Hernández, H., & Pascual, A. (2018). Validation of a research instrument for the design of a self-assessment methodology for the environmental management system. *Revista de investigación agraria y ambiental*, 9(1), 157-163. Obtenido de <https://www.cabidigitallibrary.org/doi/full/10.5555/20193272943>

- Hernández, R. (2006). Definición del alcance de la investigación a realizar: Explorativa, descriptiva, correlacional o explicativa. En R. Hernández, *Metodología de la Investigación* (Sexta ed., págs. 57-68). Ciudad de México: McGraw-Hill. Obtenido de Metodología de la Investigación: <https://idolotec.files.wordpress.com/2012/04/sampieri-cap-4.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Hernandez, S. R. (2003). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf
- Hernandez, S. R. (2010). *Diseño y Tipos de la Investigación*. Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/disenio_de_la_investigacion.html
- Human Capital. (25 de Febrero de 2022). *¿Por qué es importante evaluar el desempeño de los trabajadores?* Obtenido de GD Human Capital: <https://www.gdhumancapital.com/blog/posts/importancia-evaluacion-desempeno-laboral-empresas>
- Iquise, R. (2022). *Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca - Arequipa 2021*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14900>
- Koontz, H., O'Donnell, C., & Weihrich, H. (2015). *Management* (Décima ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A., & de Vet, H. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *International*

Journal of Productivity and Performance Management, 62(1), 6-28. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17410401311285273>

Laime, L. (2022). *Relación entre satisfacción y desempeño laboral en usuarios internos de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla, periodo 2022*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/32704>

Lizarazo, D. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en los empleados de dos instituciones educativas de Colombia*. Montemorelos: Universidad de Montemorelos. Obtenido de <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1124>

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. Dunnette, *Handbook of industrial and organizational psychology* (Primera ed., págs. 1297-1343). Chicago: Rand McNally.

Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality* (Primera ed.). Nueva York: Harper & Row Publishers.

Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165>

Mulatillo, J., & Nunura, L. (2022). *La satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10547>

Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>

- Núñez, E. (2018). *Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de san Antonio de Antaparco- Angaraes - Huancavelica*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28374>
- Núñez, L., & Rodríguez, A. (2022). *Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022*. Chota: Universidad Nacional de Chota. Obtenido de <https://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/339>
- Ortiz, B., & Quiroz, J. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, Cajamarca, 2021*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2215>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual* (Primera ed.). Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2022). *Desempeño laboral y satisfacción laboral de los empleados de las tiendas departamentales Sears, Monterrey, México*. Montemorelos: Universidad de Montemorelos. Obtenido de <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/2975>
- Peña, M. (2022). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Namballe, San Ignacio - 2021*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5382>
- Quispe, D., & Rodríguez, D. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado (CADETRAN) La Paz*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22435>

- Rada, D. (2016). El rigor en la investigación cualitativa: técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad. *Revista venezolana de investigación*, 7(1), 17-26. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/c827fbfd78a3e0ad8808071c2fb9464cf2974d> 68
- Ramawickrama, J., Opatha, H., & Puspakumari, M. (2017). A Synthesis towards the Construct of Job Performance A Synthesis towards the Construct of Job Performance. *International Business Research*, 10(10), 66-81.
- Recursos Humanos, D. (22 de Julio de 2021). *RRHH DIGITAL*. Obtenido de RRHH DIGITAL: <https://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/148055/Un-adecuado-clima-laboral-clave-para-mejorar-la-productividad-empresarial-tras-la-pandemia-del-COVID-19/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). Ciudad de México: Pearson.
- Robertson, I., & Cooper, C. (2015). *Personnel Psychology and Human Resources Management: A Reader for Students and Practitioners* (Primera ed.). Sussex Occidental: John Wiley & Sons.
- Robins, S. (1998). *Fundamentos del comportamiento organizacional* (Primera ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Rojas, A. (4 de Septiembre de 2017). *Investigación e Innovación Metodológica*. Obtenido de Investigación Metodológica de Rojas: <https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

- Ryu, K. (2020). *The impact of organizational ethical climate on organizational commitment and job performance: An economic ethics analysis of Japanese-funded manufacturing enterprises in China* (Primera ed.). Pekín: Springer.
- Salamanca, G. (16 de Septiembre de 2022). *Estado de ánimo y productividad: ¿influyen las emociones en el desempeño laboral?* Obtenido de Consejo Colombiano de Seguridad: <https://ccs.org.co/portfolio/estado-de-animo-y-productividad-influyen-las-emociones-en-el-desempeno-laboral/>
- Salazar, M., & Ospina, Y. (2019). Job satisfaction and labor performance. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9384>
- Sánchez, M. (2022). *Desempeño laboral y satisfacción laboral de los empleados de las tiendas departamentales Sears, Monterrey, México*. Cuernavaca: Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Obtenido de <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/2975>
- Santi, M. (2018). *A study on relationship between occupational stress Job performance and job satisfaction among the employees of select banks in Chittoor District Andhra Pradesh*. Coimbatore: Bharathiar University. Obtenido de <https://shodhganga.inflibnet.ac.in/handle/10603/245170>
- Tamayo, M. (2005). *Metodología formal de la investigación científica* (Segunda ed.). Ciudad de México: Editorial Limusa.
- Tovar, V. (1 de Octubre de 2023). *Forbes repasa el legado que dejó Alexandra Waldman, cofundadora de la marca de tallas inclusivas Universal Standard*. Obtenido de Forbes Argentina: <https://www.forbesargentina.com/liderazgo/forbes-repasa-legado-dejo-alexandra-waldman-cofundadora-marca-tallas-inclusivas-universal-standard-n41633>

Urcia, D. (2022). *Relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9330>

Wright, B., & Davis, B. (2003). Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. *The American review of public administration*, 33(1), 70-90. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0275074002250254>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: “Satisfacción y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba – Santa Cruz, 2023”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba – Santa Cruz, 2023?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba – Santa Cruz, 2023.	H1: Existe correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.	Variable Independiente: Satisfacción Laboral
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba – Santa Cruz, 2023?	Analizar el nivel de satisfacción Laboral que existe en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba – Santa Cruz, 2023.	HO: No existe correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.	Variable Dependiente: Desempeño Laboral
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba – Santa Cruz, 2023?	Analizar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba – Santa Cruz, 2023.		
¿Qué dimensiones de la satisfacción laboral tienen más relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba – Santa Cruz, 2023?	Identificar cuales son las dimensiones de la satisfacción laboral tienen más relación Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, Santa Cruz, 2023.		

Anexo 2. Instrumento de recolección

Estimado trabajador (a) se le pide por favor responder al siguiente cuestionario, el cual es de carácter confidencial y con fines académicos para la investigación titulada “La Satisfacción y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Andabamba – Santa Cruz, 2023”.

Usted deberá leer atentamente y marcar una opción. Para ello se guiará del siguiente cuadro:

PUNTUACIONES EN ESCALA DE LIKERT				
5	4	3	2	1
Definitivamente Si	Probablemente Si	A Veces	Probablemente No	Definitivamente No

o	Ítems	Respuesta en base a la Escala				
Dimensión: Significación de la Tarea						
1	¿Me encuentro satisfecho con los resultados de mi esfuerzo con el trabajo que realizo?					
2	¿Me encuentro realizado como persona y como profesional con el trabajo que realizo?					
3	¿Siento que el trabajo que realizo es equitativo de acuerdo a mi perfil profesional?					
Dimensión: Condiciones de Trabajo						
4	¿Mi lugar de trabajo (oficina) cuenta con buena estructura la cual me facilita realizar mis labores?					
5	¿Mi lugar de trabajo (oficina) cuenta con una buena iluminación y ventilación?					
6	¿Cuento con los materiales necesarios para realizar mis labores diarias?					
7	¿Mantiene una buena comunicación y relación laboral con su jefe?					
Dimensión: Reconocimiento Personal y Social						
8	¿ Mi jefe y compañeros de trabajo valoran el esfuerzo que pongo al momento de realizar mi trabajo?					
9	¿Siento que recibo un buen trato por parte de mi jefe?					
10	¿La relación laboral que tengo con mis compañeros es buena?					

11	¿Siento que realizo un buen trabajo dentro de la entidad?					
Dimensión: Beneficios Económicos						
12	¿El sueldo que recibo me permite satisfacer mis necesidades personales y familiares?					
13	¿Recibo incentivos al momento de cumplir alguna meta establecida por la entidad?					
DESEMPEÑO LABORAL						
14	¿Cumple con las normas laborales establecidas por la entidad?					
15	¿Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo cuando tiene alguna dificultad?					
16	¿Cuándo hay oportunidad de implicarse en alguna actividad participa voluntariamente?					
17	¿Cumple con sus obligaciones asignadas dentro del tiempo establecido?					
18	Seguro de sus habilidades profesionales ¿considera que cuenta con lo necesario para cumplir sus labores diarias?					
19	¿considera que existe discreción dentro de la municipalidad?					
20	¿Usted cumple con las normas de presentación personal que exige la empresa?					
21	¿Realiza sus obligaciones y brinda sugerencias para ofrecer una mejor función del trabajo?					
22	¿La municipalidad le permite aportar ideas creativas para mejorar el desempeño laboral?					
23	¿Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo de la mejor manera?					
24	Entre los objetivos de su área, ¿Es prioridad mejorar la calidad de sus servicios que ofrece?					
25	¿Considera usted que tiene sobrecarga laboral?					
26	¿Actualmente se cumple con exactitud las metas y objetivos de la municipalidad?					
27	¿Considera que dentro de la municipalidad existe el trabajo en equipo?					
28	¿El líder de la municipalidad fomenta la iniciativa, el trabajo en equipo y el buen desempeño laboral?					

Anexo 3. Validez del instrumento



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Abelardo José Ferrera Louren
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración,
	ESPECIALIDAD	Dr. Gestión Pública y Mg. Gestión y Control
	GRADO ACADÉMICO	Titulado Honorario
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 años
	CARGO	Coordinador Investigación
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA – SANTA CRUZ, 2023"		
3. DATOS DE LAS TESIS		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	HERNANDEZ VILLALOBOS ELIZABETH
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (x)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>a) Analizar el nivel de satisfacción laboral que existe en los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.</p> <p>b) Analizar el nivel de desempeño laboral que existe en los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.</p> <p>c) Identificar cuáles son las dimensiones de la satisfacción laboral tienen más relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, Santa Cruz – 2023.</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

N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL		
01	1.- ¿Me encuentro satisfecho con los resultados de mi esfuerzo con el trabajo que realizo? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A { <input checked="" type="checkbox"/> } D { <input type="checkbox"/> } SUGERENCIAS: -----
02	2.- ¿Me encuentro realizado como persona y como profesional con el trabajo que realizo? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A { <input checked="" type="checkbox"/> } D { <input type="checkbox"/> } SUGERENCIAS: -----
03	3.- ¿ Siento que el trabajo que realizo es equitativo de acuerdo a mi perfil profesional? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no.	A { <input checked="" type="checkbox"/> } D { <input type="checkbox"/> } SUGERENCIAS: -----
04	4.- ¿ Mi lugar de trabajo (oficina) cuenta con buena estructura la cual me facilita realizar mis labores? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A { <input checked="" type="checkbox"/> } D { <input type="checkbox"/> } SUGERENCIAS: -----
05	5.- ¿ Mi lugar de trabajo (oficina) cuenta con una buena iluminación y ventilación? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A { <input checked="" type="checkbox"/> } D { <input type="checkbox"/> } SUGERENCIAS: -----
06	6.- ¿Cuento con los materiales necesarios para realizar mis labores diarias?	A { <input checked="" type="checkbox"/> } D { <input type="checkbox"/> }

	Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	SUGERENCIAS:
07	7.- ¿ Mantiene una buena comunicación y relación laboral con su jefe? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
08	8.- ¿ Mi jefe y compañeros de trabajo valoran el esfuerzo que pongo al momento de realizar mi trabajo? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	9.- ¿ Siento que recibo un buen trato por parte de mi jefe? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	10.- ¿ La relación laboral que tengo con mis compañeros es buena? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	11.- ¿ Siento que realizo un buen trabajo dentro de la entidad? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	12.- ¿ El sueldo que recibo me permite satisfacer mis necesidades personales y familiares? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

13	13.- ¿ Recibo incentivos al momento de cumplir alguna meta establecida por la entidad? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (X) D () SUGERENCIAS: -----
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		
14	14.- ¿ Cumple con las normas laborales establecidas por la entidad? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (X) D () SUGERENCIAS: -----
15	15.- ¿ Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo cuando tiene alguna dificultad? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (X) D () SUGERENCIAS: -----
16	16.- ¿ Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo cuando tiene alguna dificultad? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (X) D () SUGERENCIAS: -----
17	17.- ¿ Cumple con sus obligaciones asignadas dentro del tiempo establecido? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (X) D () SUGERENCIAS: -----
18	18.- Seguro de sus habilidades profesionales ¿considera que cuenta con lo necesario para cumplir sus labores diarias?? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (X) D () SUGERENCIAS: -----
19	19.- ¿ considera que existe discreción dentro de la municipalidad?? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (X) D () SUGERENCIAS: -----

20	<p>20.- ¿ Usted cumple con las normas de presentación personal que exige la empresa?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
21	<p>21.- ¿ Realiza sus obligaciones y brinda sugerencias para ofrecer una mejor función del trabajo?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
22	<p>22.- ¿La municipalidad le permite aportar ideas creativas para mejorar el desempeño laboral?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
23	<p>23.- ¿ Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo de la mejor manera?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
24	<p>24.- Entre los objetivos de su área, ¿Es prioridad mejorar la calidad de sus servicios que ofrece??</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
25	<p>25.- ¿ Considera usted que tiene sobrecarga laboral?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
26	<p>26.- ¿ Actualmente se cumple con exactitud las metas y objetivos de la municipalidad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

27	<p>27.- ¿ Considera que dentro de la municipalidad existe el trabajo en equipo?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
28	<p>28.- ¿ El lider de la municipalidad fomenta la iniciativa, el trabajo en equipo y el buen desempeño laboral??</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (28) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES: EL INSTRUMENTO CUBRE EL DIAGNÓSTICO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
8. OBSERVACIONES:	


 Dr. César Louisa Nuro Leon Jose

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		MIRKO MERINO NÚÑEZ
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	GESTIVO
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20
	CARGO	DTIC
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA – SANTA CRUZ, 2023"		
3. DATOS DE LAS TESIS		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	HERNANDEZ VILLALOBOS ELIZABETH
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (x)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.
		<u>ESPECÍFICOS:</u> a) Analizar el nivel de satisfacción laboral que existe en los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023. b) Analizar el nivel de desempeño laboral que existe en los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023. c) Identificar cuáles son las dimensiones de la satisfacción laboral tienen más relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, Santa Cruz - 2023.

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

N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL		
01	<p>1.- ¿Me encuentro satisfecho con los resultados de mi esfuerzo con el trabajo que realizo?</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A { x } D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
02	<p>2.- ¿Me encuentro realizado como persona y como profesional con el trabajo que realizo?</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A { x } D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
03	<p>3.- ¿ Siento que el trabajo que realizo es equitativo de acuerdo a mi perfil profesional?</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A { x } D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
04	<p>4.- ¿ Mi lugar de trabajo (oficina) cuenta con buena estructura la cual me facilita realizar mis labores?</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A { x } D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
05	<p>5.- ¿ Mi lugar de trabajo (oficina) cuenta con una buena iluminación y ventilación?</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A { x } D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
06	<p>6.- ¿Cuento con los materiales necesarios para realizar mis labores diarias?</p>	<p>A { x } D ()</p>

	Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	SUGERENCIAS:
07	7.- ¿ Mantiene una buena comunicación y relación laboral con su jefe? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
08	8.- ¿ Mi jefe y compañeros de trabajo valoran el esfuerzo que pongo al momento de realizar mi trabajo? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	9.- ¿ Siento que recibo un buen trato por parte de mi jefe? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	10.- ¿ La relación laboral que tengo con mis compañeros es buena? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	11.- ¿ Siento que realizo un buen trabajo dentro de la entidad? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	12.- ¿ El sueldo que recibo me permite satisfacer mis necesidades personales y familiares? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

20	<p>20.- ¿ Usted cumple con las normas de presentación personal que exige la empresa?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
21	<p>21.- ¿ Realiza sus obligaciones y brinda sugerencias para ofrecer una mejor función del trabajo?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
22	<p>22.- ¿La municipalidad le permite aportar ideas creativas para mejorar el desempeño laboral?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
23	<p>23.- ¿ Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo de la mejor manera?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
24	<p>24.- Entre los objetivos de su área, ¿Es prioridad mejorar la calidad de sus servicios que ofrece??</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
25	<p>25.- ¿ Considera usted que tiene sobrecarga laboral?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
26	<p>26.- ¿ Actualmente se cumple con exactitud las metas y objetivos de la municipalidad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

Probablemente No, 5.- Definitivamente no

27	<p>27.- ¿ Considera que dentro de la municipalidad existe el trabajo en equipo?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
28	<p>28.- ¿ El líder de la municipalidad fomenta la iniciativa, el trabajo en equipo y el buen desempeño laboral??</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES: EL INSTRUMENTO CUBRE EL DIAGNÓSTICO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
8. OBSERVACIONES:	



 Dr. Mirko Herino Nuñez

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Onesimo Mago Tames
	PROFESIÓN	Graduado en Adm. nat.
	ESPECIALIDAD	Administración Pública
2.	GRADO ACADÉMICO	Doctor en Adm. nat.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	14 años
	CARGO	D.T.C.
	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA – SANTA CRUZ, 2023"	
3. DATOS DE LAS TESISISTAS		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	HERNANDEZ VILLALOBOS ELIZABETH
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Cuestionario (x)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL:</u></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <p>a) Analizar el nivel de satisfacción laboral que existe en los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.</p> <p>b) Analizar el nivel de desempeño laboral que existe en los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023.</p> <p>c) Identificar cuáles son las dimensiones de la satisfacción laboral tienen más relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, Santa Cruz – 2023.</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

N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL		
01	1.- ¿Me encuentro satisfecho con los resultados de mi esfuerzo con el trabajo que realizo? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----
02	2.- ¿Me encuentro realizado como persona y como profesional con el trabajo que realizo? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----
03	3.- ¿ Siento que el trabajo que realizo es equitativo de acuerdo a mi perfil profesional? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----
04	4.- ¿ Mi lugar de trabajo (oficina) cuenta con buena estructura la cual me facilita realizar mis labores? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----
05	5.- ¿ Mi lugar de trabajo (oficina) cuenta con una buena iluminación y ventilación? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----
06	6.- ¿Cuento con los materiales necesarios para realizar mis labores diarias?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()

	Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	SUGERENCIAS: -----
07	7.- ¿ Mantiene una buena comunicación y relación laboral con su jefe? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----
08	8.- ¿ Mi jefe y compañeros de trabajo valoran el esfuerzo que pongo al momento de realizar mi trabajo? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----
09	9.- ¿ Siento que recibo un buen trato por parte de mi jefe? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----
10	10.- ¿ La relación laboral que tengo con mis compañeros es buena? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----
11	11.- ¿ Siento que realizo un buen trabajo dentro de la entidad? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----
12	12.- ¿ El sueldo que recibo me permite satisfacer mis necesidades personales y familiares? Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: -----

13	<p>13.- ¿ Recibo incentivos al momento de cumplir alguna meta establecida por la entidad?</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		
14	<p>14.- ¿ Cumple con las normas laborales establecidas por la entidad?</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
15	<p>15.- ¿ Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo cuando tiene alguna dificultad?</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
16	<p>16.- ¿ Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo cuando tiene alguna dificultad?</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
17	<p>17.- ¿ Cumple con sus obligaciones asignadas dentro del tiempo establecido?</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
18	<p>18.- Seguro de sus habilidades profesionales ¿considera que cuenta con lo necesario para cumplir sus labores diarias??</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
19	<p>19.- ¿ considera que existe discreción dentro de la municipalidad??</p> <p>Categorías: 1.- Definitivamente sí, 2.- Probablemente sí, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>

20	<p>20.- ¿ Usted cumple con las normas de presentación personal que exige la empresa?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
21	<p>21.- ¿ Realiza sus obligaciones y brinda sugerencias para ofrecer una mejor función del trabajo?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
22	<p>22.- ¿La municipalidad le permite aportar ideas creativas para mejorar el desempeño laboral?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
23	<p>23.- ¿ Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo de la mejor manera?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
24	<p>24.- Entre los objetivos de su área, ¿Es prioridad mejorar la calidad de sus servicios que ofrece??</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
25	<p>25.- ¿ Considera usted que tiene sobrecarga laboral?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>
26	<p>26.- ¿ Actualmente se cumple con exactitud las metas y objetivos de la municipalidad?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

27	<p>27.- ¿ Considera que dentro de la municipalidad existe el trabajo en equipo?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>
28	<p>28.- ¿ El líder de la municipalidad fomenta la iniciativa, el trabajo en equipo y el buen desempeño laboral??</p> <p>Categorías:</p> <p>1.- Definitivamente si, 2.- Probablemente si, 3.- A veces, , 4.- Probablemente No, 5.- Definitivamente no</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>-----</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
7.COMENTARIOS GENERALES: EL INSTRUMENTO CUBRE EL DIAGNÓSTICO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
8. OBSERVACIONES:	



 Dr. Onesimo Meza Nuñez

Anexo 5. Resolución de proyecto de tesis

USS Universidad Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0374-2023-FACEM-USS**

Chidáyo, 17 de agosto de 2023.

VISTO:

El Oficio N°0213-2023/FACEM-DA-USS, de fecha 16 de agosto de 2023, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 17/08/2023, donde solicita la actualización de Proyecto de Tesis, por caducidad, 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. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 015-2022/PO-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".

Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz de consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

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, la actualización del Proyecto de Tesis, de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


USS Sr. GERARDO GÓMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


USS Mg. LINDY ENGELLY NEVA GONZALES
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc: Escuela, Archivo



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0374-2023-FACEM-USS

N°	AUTOR	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	HERNÁNDEZ VILLALOBOS, ELIZABETH	SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA - SANTA CRUZ, 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	PERALTA CAMPOS KARIN MERLY AGUILAR NECIOSUP RONALD JAVIER	ANÁLISIS DEL ENTORNO DE MARKETING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA TYE PROYECTA S.A.C. CHICLAYO, 2023.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	MEZA OJEDA, LESLIE KATRINA	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CREDIT GROUP CHICLAYO 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
04	CASTELLANOS CORDOVA JHON DEYVI	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA ISO INNOVA CONSULTORA S.A.C., CHICLAYO - 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
05	CASTAÑEDA MUNDACA PERLA VIOLETA	COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FERRETEROS Y CONSTRUCTORES DEL NORTE S.A.C. CHICLAYO - 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Anexo 6. Formato T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 01 de Marzo de 2024

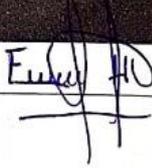
Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

Hernández Villalobos Elizabeth con DNI 71470544. En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Satisfacción y Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Andabamba – Santa Cruz, 2023 presentado y aprobado en el año 2024 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 autorizo (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 mi (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 N° 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
Hernández Villalobos Elizabeth	71470544	

Anexo 7. Evidencias fotográficas

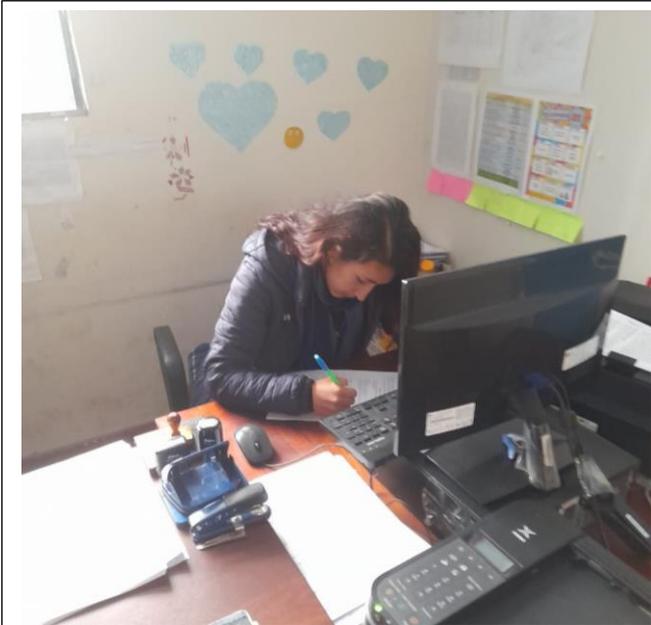


Imagen N^a 01: Primera evidencia fotográfica de aplicación de instrumento.



Imagen N^a 02: Segunda evidencia fotográfica de aplicación de instrumento.



Imagen N^a 03: Tercera evidencia fotográfica de aplicación de instrumento.



Imagen N^a 04: Cuarta evidencia fotográfica de aplicación de instrumento.

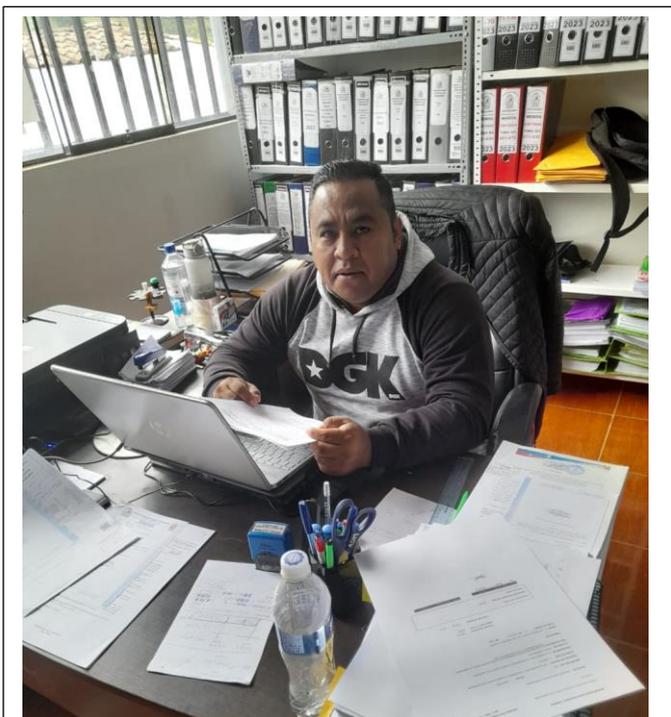


Imagen N^º 05: Quinta evidencia fotográfica de aplicación de instrumento.

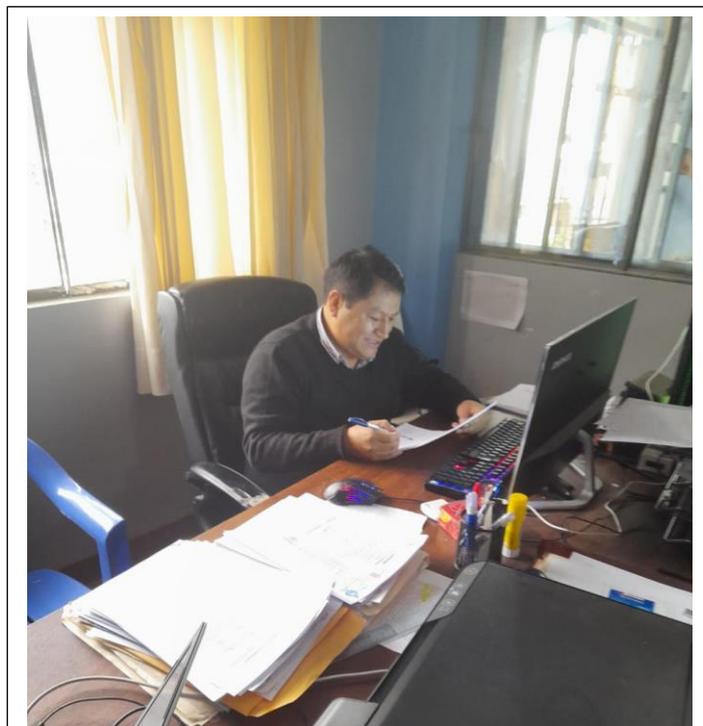


Imagen N^º 06: Sexta evidencia fotográfica de aplicación de instrumento.



Imagen N^º 07: Séptima evidencia fotográfica de aplicación de instrumento.

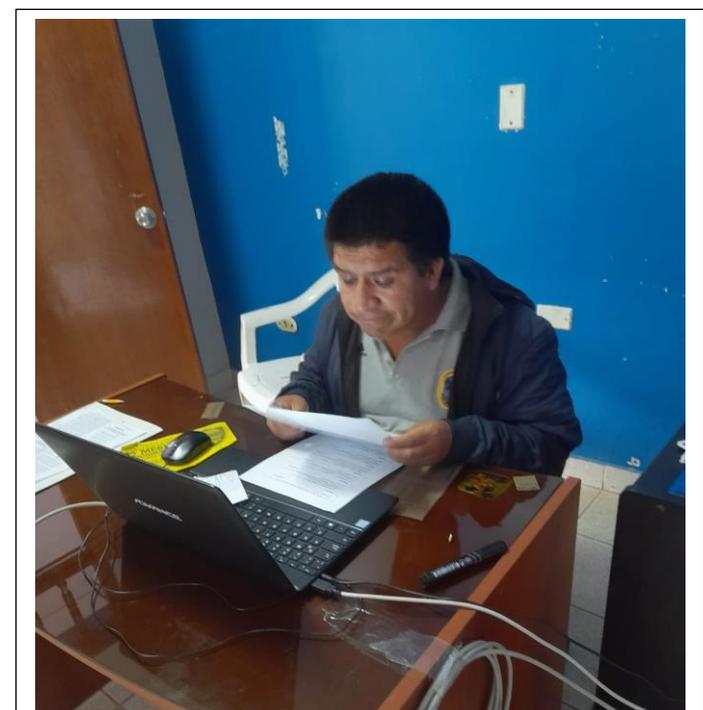


Imagen N^º 08: Octava evidencia fotográfica de aplicación de instrumento.

Anexo 8. Reporte Turnitin

Reporte de similitud

<p><small>NOMBRE DEL TRABAJO</small></p> <p>SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA - SA</p>	<p><small>AUTOR</small></p> <p>Elizabeth Hernández Villalobos</p>
---	--

<p><small>RECUENTO DE PALABRAS</small></p> <p>11049 Words</p>	<p><small>RECUENTO DE CARACTERES</small></p> <p>60558 Characters</p>
<p><small>RECUENTO DE PÁGINAS</small></p> <p>53 Pages</p>	<p><small>TAMAÑO DEL ARCHIVO</small></p> <p>383.3KB</p>
<p><small>FECHA DE ENTREGA</small></p> <p>Apr 11, 2024 12:11 PM GMT-5</p>	<p><small>FECHA DEL INFORME</small></p> <p>Apr 11, 2024 12:12 PM GMT-5</p>

● 19% de similitud general

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

<ul style="list-style-type: none">▪ 17% Base de datos de Internet▪ Base de datos de Crossref▪ 14% Base de datos de trabajos entregados	<ul style="list-style-type: none">▪ 7% Base de datos de publicaciones▪ Base de datos de contenido publicado de Crossref
--	--

● Excluir del Reporte de Similitud

<ul style="list-style-type: none">▪ Material bibliográfico▪ Coincidencia baja (menos de 8 palabras)	<ul style="list-style-type: none">▪ Material citado
--	---

Resumen

Anexo 9. Acta de originalidad



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° 0374-2023-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, **Hernández Villalobos Elizabeth**, con su tesis Titulada **SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA – SANTA CRUZ, 2023.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%** 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° 145-2022/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 16 de abril de 2024

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.