

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE, SAN IGNACIO -2021.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MARYCRUZ PEÑA ABARCA

Asesora:

Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
MARYCRUZ PEÑA ABARCA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE, SAN IGNACIO - 2021.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MARYCRUZ PEÑA ABARCA

JURADO EVALUADOR

Dra. María Esther León Morales
Asesora

Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERÚ



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 am horas, del día 25 de octubre de dos mil veintidos, reunidos en el Aula 1Q-207 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**, **Dr. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesora la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dió inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE, SAN IGNACIO - 2021"**; presentado por la **Bachiller en Contabilidad. PEÑA ABARCA MARYCRUZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Aprobado..... con la calificación de 17 Diecinueve (Exabite)..... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Contabilidad. PEÑA ABARCA MARYCRUZ**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dió por concluido el acto.

.....
Dra. María Esther León Morales
Asesora

.....
Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador

.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Jurado Evaluador

.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mi padre José Domingo y a mi madre María del Pilar que son mi mejor regalo de vida y me han permitido crecer como persona y profesionalmente.

A mis hermanos, por siempre apoyarme y alentarme a seguir estudiando y cumplir mis anhelos.

AGRADECIMIENTOS

A mi creador, Dios, por bendecirme todos los días y permitirme culminar mi maestría.

A mi alma mater y a los docentes que formaron parte de esta investigación, por su paciencia y por aportar con sus conocimientos.

“El verdadero buscador crece y aprende, y descubre que siempre es el principal responsable de lo que sucede” (Jorge Bucay).

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
EPÍGRAFE	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema.....	2
1.1.3. Formulación del problema.....	4
1.2. Justificación e importancia	4
1.2.1. Justificación científica	4
1.2.2. Justificación técnica – práctica	4
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	5
1.3. Delimitación de la investigación.....	5
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Marco legal	7
2.2. Antecedentes de la investigación	8
2.3. Bases teóricas.....	13
2.4. Marco conceptual.....	16

2.4.1.	Satisfacción laboral.....	16
2.4.2.	Desempeño laboral	20
2.5.	Definición de términos básicos.....	25
CAPITULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES		26
3.1.	Hipótesis	26
3.2.	VARIABLES	26
3.3.	Operacionalización	27
CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO		29
4.1.	Ubicación geográfica	29
4.2.	Diseño de investigación	29
4.3.	Métodos de investigación	30
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	30
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	31
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	32
4.7.	Equipos, materiales, insumos, etc.....	33
4.8.	Matriz de consistencia metodológica.....	34
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		36
5.1.	Presentación de resultados	36
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	46
5.3.	Contrastación de hipótesis	51
CONCLUSIONES.....		56
RECOMENDACIONES		58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		59
ANEXOS.....		69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables.....	27
Tabla 2: Datos de los expertos validadores.....	31
Tabla 3: Resumen del proceso de casos.....	32
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad del instrumento satisfacción laboral.....	32
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad del instrumento desempeño laboral.....	32
Tabla 6: Matriz de consistencia metodológica.....	34
Tabla 7: Resultados del instrumento aplicado para medir la Satisfacción laboral.....	36
Tabla 8: Resultado del instrumento aplicado para medir el Desempeño laboral.....	37
Tabla 9: Desarrollo de tareas.....	38
Tabla 10: Beneficios laborales.....	39
Tabla 11: Condiciones laborales.....	40
Tabla 12: Productividad laboral.....	41
Tabla 13: Eficacia.....	42
Tabla 14: Eficiencia.....	43
Tabla 15: Satisfacción laboral.....	44
Tabla 16: Desempeño laboral.....	45
Tabla 17: Resultados de la prueba de normalidad.....	51
Tabla 18: Correlación entre satisfacción laboral y productividad.....	52
Tabla 19: Correlación entre satisfacción laboral y eficiencia.....	53
Tabla 20: Correlación entre satisfacción laboral y eficacia.....	54
Tabla 21: Correlación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de ubicación del distrito de Namballe.....	29
Figura 2: Desarrollo de tareas.....	38
Figura 3: Beneficios laborales.....	39
Figura 4: Condiciones laborales.....	40
Figura 5: Productividad laboral.....	41
Figura 6: Eficacia.....	42
Figura 7: Eficiencia.....	43
Figura 8: Satisfacción laboral.....	44
Figura 9: Desempeño laboral.....	45

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general; Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio – 2021, se desarrolló una investigación de tipo aplicada, siendo de diseño no experimental y de acuerdo a su nivel descriptivo correlacional. La muestra participante fue de 65 colaboradores que integran la municipalidad, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, una para cada variable estudiada, como principales resultados; se obtuvo que el 63.08% de los encuestados considera que la satisfacción laboral es baja y el 36.9% la considera media, mientras que el 52.31% considera que existe un desempeño laboral bajo y el 47.69% lo considera medio, concluyéndose; que existe una relación directa y positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio – 2021, de acuerdo al Coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0.6 y significación bilateral en el nivel 0,01.

Palabras claves: Satisfacción laboral, desempeño laboral, municipalidad.

ABSTRACT

The research had as a general objective; To determine how job satisfaction is related to| the job performance of employees of the District Municipality of Namballe, San Ignacio - 2021, an applied research was developed, being of non-experimental design and according to its correlational descriptive level. The participating sample consisted of 65 collaborators that make up the municipality. The technique used was the survey and two questionnaires as instruments, one for each variable studied, as the main results; It was obtained that 63.08% of those surveyed consider that job satisfaction is low and 36.9% consider it medium, while 52.31% consider that there is low job performance and 47.69% consider it medium, concluding; that there is a direct and positive relationship between job satisfaction and job performance of employees of the District Municipality of Namballe, San Ignacio - 2021, according to the Pearson correlation coefficient greater than 0.6 and bilateral significance at the 0.01 level .

Keywords: Job satisfaction, job performance, municipality.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Actualmente, la satisfacción laboral juega un rol fundamental en el desarrollo de las organizaciones, pues esta facilita identificar las destrezas de la entidad para reconocer cuales son los factores de los colaboradores que perjudican su desempeño laboral, ya que en muchos casos esto conlleva a la renuncia pues no se sienten complacidos con las condiciones de trabajo en la que se desarrollan, por tanto es de interés que las organizaciones sepan las percepciones de su personal y así tener información que les sirva para aumentar el rendimiento laboral.

Durante los últimos años, en los países de América, los gobiernos locales han atravesado por distintas dificultades, uno de los problemas más comunes ha sido la fuga del talento humano por causa de insatisfacción laboral, el no contar con buenas condiciones de trabajo y un acceso a buenos beneficios laborales, impulsa a que el trabajador busque un ambiente laboral donde se encuentre cómodo y tenga oportunidades de desarrollo profesional, estos factores han influido negativamente en la gestión municipal a tal sentido de que los gobiernos locales no logren cumplir su meta, provocando incomodidad en la población (Martínez, 2019).

En el mismo escenario, el desempeño laboral es un fenómeno que se viene estudiando continuamente, debido a la repercusión que este tiene sobre el logro de los objetivos y metas organizacionales, muchos estudios se han enfocado en evaluar el desempeño en municipalidades con la finalidad de identificar cuáles son los factores que intervienen en el comportamiento y rendimiento laboral de los servidores públicos, y en base a los resultados iniciar un plan de mejora que permita fortalecer la gestión

municipal, satisfaciendo las necesidades del pueblo (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

En nuestro país, son varias las instituciones municipales que carecen de la presencia de una buena satisfacción laboral por parte del personal, aspectos como la presencia de un clima hostil y la afinidad por diferentes partidos políticos han generado niveles altos de insatisfacción y desunión en los equipos trabajo, no lográndose un trabajo articulado que permita cumplir las finalidades que tiene una municipalidad que es velar por una adecuada prestación de servicios públicos en beneficio de la comunidad (Poquioma, 2017).

De tal modo, debido a la existencia de insatisfacción, también se ha visto bajos niveles de involucramiento y desempeño laboral por parte de los trabajadores municipales, esto al evidenciarse la falta de una gestión eficiente y eficaz que permita el uso adecuado de los recursos públicos, que aporte al desarrollo económico y a una mejor calidad de vida al ciudadano, siendo una problemática que abarca a todos los gobiernos locales y que poco han hecho para mejorar.

Entonces sea cual sea el ámbito organizacional, es de mucha importancia brindarle atención al nivel de satisfacción que percibe el trabajador ya que al sentirse complaciente mayor será su desempeño y aporte al éxito de la organización.

1.1.2. Descripción del problema

La Municipalidad Distrital de Namballe, es una entidad pública de gobierno local que tiene como función administrar todos los ingresos económicos y desarrollar labores que beneficien y den progreso a la comunidad local.

En la municipalidad distrital de Namballe, se observa una serie de deficiencias a la hora de atender las necesidades de la población y realizar las tareas municipales, por lo cual se deduce la falta de satisfacción laboral, debido a factores como falta de

autonomía para realizar las tareas, carencia de identidad con las actividades que se realiza, falta de oportunidades de desarrollo profesional, ausencia de una buena relación entre el equipo de trabajo y por no contar con las mejores condiciones de trabajo.

Tal como lo planteó Orozco (2019) quien, a través de su investigación, detalló que la insatisfacción percibida en los colaboradores municipales es debido a la carencia de identidad institucional, falta de interés para el desarrollo de las actividades, falta de compañerismo entre el equipo de trabajo, lo cual se refleja en una mala predisposición a la hora de brindar atención al público y en un bajo desempeño de sus actividades.

Todo lo mencionado anteriormente repercute en el desempeño laboral de los colaboradores, evidenciándose una baja productividad laboral al momento de cumplir con las tareas asignadas, las metas no se logran en el tiempo establecido, no se asume un grado de responsabilidad por labores realizadas, al igual que no se hace un adecuado uso de los recursos para el logro de los objetivos, En consecuencia el colaborador no realiza su trabajo con un rendimiento óptimo viéndose perjudicada la institución en el retraso del cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Esto es respaldado por Chiavenato (2009) quien explicó que el desempeño laboral guarda relación con la eficiencia y eficacia del trabajador al momento de realizar su trabajo, haciendo el uso adecuado de los recursos disponibles, en tal sentido el rendimiento del trabajador dependerá de su grado de satisfacción, comportamiento y de los resultados obtenidos.

En base a la problemática expuesta, se busca Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021.

1.1.3. Formulación del problema

Problema general:

¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021?

Problemas específicos:

¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021?

¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021?

¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

Esta investigación se justifica científicamente porque se considera teorías vinculadas a la satisfacción y desempeño laboral, tales como la teoría de los dos factores de Herzberg y la teoría de la discrepancia intrapersonal de Locke, ampliando más marco referencial que a la vez servirá a otros investigadores para el desarrollo de posibles estudios.

1.2.2. Justificación técnica – práctica

El estudio se realizó con el objetivo de poder evaluar la satisfacción laboral y el desempeño laboral, para así comprobar cuál es la relación entre una variable y otra, haciendo un análisis de cada dimensión que conforma a las variables de estudio y así

determinar el grado de correlación que existe entre ellas, esto permitirá identificar las deficiencias y tomar las medidas correctivas.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Los resultados obtenidos en esta investigación, facilitarán a quienes gerencian la Municipalidad Distrital de Namballe, a tomar decisiones y acciones de mejora según las carencias que se hayan detectado, fortaleciendo así el desempeño laboral.

La razón personal por la que se desarrolló esta investigación es que me permitirá obtener mi grado de magister en mención de administración y gerencia pública, asimismo fortaleceré mis conocimientos sobre gestión organizacional.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación espacial:

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Namballe, Provincia de San Ignacio.

Delimitación temporal:

La investigación se realiza en el periodo de septiembre a octubre de 2021.

1.4. Limitaciones

Para llevar a cabo el estudio no hubo ningún tipo de limitaciones.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar la relación de la satisfacción laboral con la productividad del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

Determinar la relación de la satisfacción laboral con la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

Determinar la relación de la satisfacción laboral con la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

La constitución política del Perú - 1993:

Artículo 2.- Toda persona tiene derecho a:

1. A la vida, a su identidad, a la integridad moral, física y psíquica y a su libre desarrollo y bienestar. La persona es sujeto de derecho en todo lo que le favorezca.
2. A la igualdad ante la ley. Ninguna persona puede ser discriminada por razones de sexo, origen, raza, religión, condición económica o por cualquier otra índole.

Ley N° 29783 seguridad y salud en el trabajo.

Esta ley tiene como fin fomentar una cultura de prevención de los riesgos laborales, por lo cual debe existir la prevención entre los colaboradores, rol de fiscalización y control por parte del estado, con la participación conjunta del personal y la organización.

Decreto legislativo 728, Ley de productividad y competitividad laboral.

La institución tiene la obligación de facilitar al colaborador capacitación en el trabajo, con la finalidad de que este pueda tener un mayor conocimiento y así aumentar su rendimiento.

Ley orgánica de municipalidades N° 27972

Las municipales tanto provinciales como distritales son entidades que promueven el desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y con capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Ordenanza municipal N° 004-2015/mdfn-cm Ordenanza municipal que aprueba la estructura orgánica y el reglamento de organización y funciones – rof de la municipalidad de Namballe

Se considera los criterios y lineamientos legales que permiten el cumplimiento de las funciones con mayor eficiencia y un mejor grado de atención a la población, con una integración de las actividades a fines, la supresión de posibles conflictos de competencia y cualquier tipo de duplicidad de funciones entre las diferentes áreas.

2.2. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Gavilanes (2021), en su estudio “*Satisfacción laboral como aporte para el desempeño organizacional caso: Avícola el Porvenir*” se formuló como objetivo general “determinar la satisfacción laboral como aporte para el desempeño organizacional caso: Avícola El Porvenir” se desarrolló una investigación de tipo bibliográfica documental con un enfoque mixto, el universo y muestra fue de 4 personas, para la recogida de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, obtuvo como importante resultado que, el 72 % estima que las condiciones laborales tienen un impacto positivo sobre el desempeño de sus funciones, concluyéndose: Que la satisfacción laboral brinda un aporte positivo para el rendimiento de los trabajadores pero para ello es clave la existencia de un buen ambiente laboral, trabajo en equipo y excelentes condiciones laborales.

Salazar (2019), en su artículo “*Satisfacción laboral y desempeño*” se tuvo como objetivo hacer una revisión bibliográfica sobre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, se puso en marcha una investigación tipo bibliográfica, siendo la muestra diversos trabajos de investigación relacionada a las variables de estudio, como instrumento se aplicó el análisis documental, uno de los principales resultados es, que el

50 % de los estudios destinados al análisis de la satisfacción del personal y desempeño consideran que las dimensiones eficiencia y eficacia influyen directamente en el rendimiento del trabajador, llegándose a la siguiente conclusión: La satisfacción laboral contribuye de una manera positiva en las personas ya que esto hace que estén más implicados en el desarrollo de sus actividades mejorando su nivel de productividad y eficacia.

Albarracín (2020), en su investigación *“Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa Llermat Super Pollo”* el objetivo fue “Determinar la relación entre satisfacción y el desempeño laboral” siendo la investigación de tipo descriptivo – explicativo, se tuvo una muestra de 30 trabajadores, utilizándose la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el resultado más destacado es que el 71% de los participantes estima como factores más influyentes en el desempeño laboral a la motivación, comunicación, planeación y toma de decisiones, se llegó a la siguiente conclusión: Ambas variables se relacionan de una manera positiva es decir que si una de ellas tiende a mejorar la otra variable también lo hará.

Ortega (2020), en su artículo *“Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño individual de instituciones públicas”* se sostuvo como objetivo “Identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral y como contribuyen en el desempeño individual de las instituciones públicas” se realizó una investigación histórica, la población fue de 638 trabajadores y la muestra de 272 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, uno de los resultados más relevantes es que se determinó que el 82% de la encuestados considera que las condiciones laborales tienen incidencia en el comportamiento laboral, lo cual ayuda a cumplir los objetivos, se llegó a la siguiente conclusión: Se identificó que los factores que influyen en la satisfacción laboral son la estimulación moral, condiciones de trabajo y el trabajo en equipo.

A nivel nacional

Espinoza (2020), en su trabajo de investigación *“Satisfacción y Desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020”* la cual mantuvo como objetivo principal “Determinar la relación que existe entre la Satisfacción y el Desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén, 2020” se ejecutó una investigación de tipo aplicada de diseño no experimental correlacional, la población y muestra estuvo formada por 100 colaboradores, usándose la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, como principales resultados se obtuvo que el nivel de satisfacción en los trabajadores es medio (70%) y el desempeño laboral, también es medio (62%), por lo tanto, se concluye: Que existe una relación directa entre la variable satisfacción y desempeño laboral ya que ambas son de nivel regular, de acuerdo a Rho igual ,744, y Sig. Bilateral igual 0,000 inferior que 0,05, entonces si mejora la satisfacción laboral el desempeño laboral aumentará.

Núñez (2018), en su investigación *“Desempeño laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de San Antonio de Antaparco Angaraes – Huancavelica”* quien tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en la en la municipalidad distrital de San Antonio de Antaparco-Angaraes – Huancavelica” realizó una investigación de diseño no experimental con un nivel descriptivo y correlacional, la muestra fue de 25 trabajadores, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, como resultados importantes obtuvo que; según la percepción de un 64% la satisfacción laboral es regular, y para un 57 % el desempeño laboral también es regular, concluyendo: Que la satisfacción laboral guarda una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores municipales, esto al tenerse un valor de Kendall igual a ,650 y significancia de 0,000 menor a 0,05.

Mondragón (2018), en su estudio de maestría *“Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota”* se planteó como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, año 2018” se realizó una investigación con diseño no experimental de tipo correlacional, el universo fue de 91 trabajadores mientras que la muestra de 68 trabajadores, se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario, un resultado relevante es que se determina la relación significativa entre la satisfacción y la eficacia del desempeño de acuerdo a valor Chi cuadrado = 5,785, en la que se concluye: Al haberse obtenido un valor de Chi Cuadrado igual a 24,828 y significancia de 0,000 menor a 0,05, se demuestra que la satisfacción se relaciona directamente y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad.

Argote (2018), en su estudio magistral *“Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cayma del año 2017”* estableció como objetivo “Determinar si existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Cayma del año 2017” el estudio tuvo un enfoque cuantitativo siendo el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, tuvo como muestra a 140 trabajadores, utilizó la encuesta y dos cuestionarios, como principal resultado, obtuvo que la satisfacción laboral es buena, según el 52 % de los trabajadores y el desempeño laboral también es bueno, según el 60% de los encuestados, concluyendo: Que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, de acuerdo a Correlación de Pearson igual a 0,601 y Sig. Bilateral inferior a 0,05.

A nivel local

Zuloeta (2018), en su tesis de maestría “*Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de San Ignacio - Cajamarca, 2018*” donde el objetivo general fue “Determinar la Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de San Ignacio - Cajamarca, 2018” metodológicamente se desarrolló una investigación de diseño no experimental descriptivo correlacional, la población fue de 512 trabajadores mientras que la muestra fue de 204 trabajadores, utilizándose como técnica la observación y como instrumento la guía de observación, como resultados importantes se detalla que el nivel de la satisfacción es buena (58.1%) como el clima laboral también lo es (52.1%), por lo que se concluye: Según resultados obtenidos se evidencia que existe una relación positiva regular entre ambas variables, con valor rho= 0.915 y un nivel de significancia menor a 0,05.

Solano (2017), en su trabajo de investigación “*Clima organizacional y desempeño laboral de la gerencia de administración en la municipalidad provincial de San Ignacio, 2017*” el objetivo fue “Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la gerencia de administración en la municipalidad provincial de San Ignacio, 2017” se desarrolló una investigación no experimental tipo descriptivo, la población y muestra fue de 33 trabajadores, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, el resultado más relevante es que un 75% valora al clima organizacional como regular y un 60 % indica que el desempeño laboral es medio, concluyéndose: Que existe una relación directa moderada entre el clima organizacional y desempeño laboral de la municipalidad de San Ignacio, entonces si una variable mejora la otra también lo hará.

2.3. Bases teóricas

Respecto a las teorías asociadas a la satisfacción laboral, se tiene:

La teoría de la discrepancia intrapersonal de Locke (1976)

Locke (1976), confirma que tanto la satisfacción o insatisfacción laboral se da a raíz de la discrepancia entre las necesidades que tiene el colaborador y lo que pueda tener de su trabajo, dependiendo de diversos factores como las capacidades y destrezas que se requieran para su desempeño o las recompensas o reconocimientos que le entrega el trabajo. Entonces, Locke presentó tres factores primordiales que contribuyeron a esclarecer la discrepancia, siendo los siguientes:

Primero la satisfacción con las dimensiones del trabajo; este factor abarca la complacencia que tiene el trabajador con su ambiente de trabajo; como segunda la descripción de las dimensiones; hace referencia a las apreciaciones que no se vinculan con los afectos y que se hallan en experiencias vinculadas con las especificaciones de las labores, por último, la relevancia de las dimensiones; que se relaciona a la significancia que tienen las dimensiones para las personas.

La teoría del ajuste del trabajo de Lofquist y Dawis (1984)

Lofquist y Dawis, (1984), a través de esta teoría, sostienen que el colaborador se siente complaciente cuando existe un vínculo entre las compensaciones que da la organización, con los valores que una persona busca complacer mediante la actividad laboral. Entonces, cada persona busca obtener y conservar la conexión con su ambiente de trabajo, para el personal su área de trabajo debe ser como su casa, donde se mantenga cómodo y pueda trabajar tranquilamente. Sobre esto, Holland (1992), sostuvo que cada persona busca su trabajo de acorde a su propia personalidad, estableciendo seis tipos de personalidades, el primero es la personalidad realista, que explica que las personas buscan trabajar en actividades objetivas y bien definidas, sin algún tipo de improvisación, pues

son hábiles para hacer uso de máquinas o instrumentos complejos, algunas profesiones que se dan con este tipo de personalidad son la ingeniería, arquitectura, mecánica, entre otros. La segunda personalidad es la intelectual, que está ligada a las personas que son capaces de dar solución a problemas teóricos, tiene conocimiento analítico y científico, su grado de satisfacción es encontrar soluciones a problemas difíciles o elaborar sus propias teorías, algunos trabajos que se vinculan a este tipo de personalidad, son los científicos, matemáticos puros, filósofos, químicos, antropólogos, entre otros. Como tercera personalidad está el artístico, aquí las personas tienen su tiempo ocupado desarrollando su creatividad e imaginación, dando rienda a su intuición y a todo el talento que les rodea, les gusta tener un comportamiento independiente y original, las profesiones que acercan este tipo de personalidad, son los pintores, músicos, cineastas, actores, diseñadores gráficos, entre otros. La cuarta teoría, es la personalidad social, el individuo tiene la capacidad de poder relacionarse con otros, saber escuchar, cooperar y comunicarse, ejercen liderazgo y les gusta ser solidario y respetuosos, las profesiones que podrían darse aquí, son la pedagogía, la docencia, psicología, la medicina, enfermería, entre otros. La quinta personalidad, es la emprendedora, al individuo le llama la atención los retos y los negocios, ser competitivo y ganador, normalmente se encuentran llenos de energía, tienen facilidad para cerrar negocios y poder hacer empresa, entre las profesiones que se destacan están, la administración de empresas, marketing, negocios internacionales, entre otros. Por último, está la personalidad convencional, que se relaciona a personas que son muy organizadas, detallistas, y les gusta estar bajo órdenes, las profesiones que sobresalen, son, cajeros de banco, secretarías ejecutivas, pre ventas, entre otros.

Una de las teorías que se asocia al desempeño laboral es:

La teoría de los dos factores de Herzberg (1959)

Herzberg (1959), fundamentó que los determinantes que influyen en las ganas de trabajar de una persona, son los factores de higiene y motivación. La primera tiene que ver con las necesidades básicas que de cierto modo guardan relación con la teoría de la pirámide, ya que estas se vinculan con la realización de necesidades fisiológicas y las de seguridad, mientras que el factor de motivación se relaciona a las necesidades secundarias, es decir, necesidades de autorrealización y sociales. Entonces el factor higiene se centra netamente en el tipo de atmósfera en el que se desarrolló el trabajo, y si estos brillan por su ausencia pueden generar insatisfacción en el personal, perjudicándolos directamente en su desempeño. Algunos de los aspectos que se dan dentro de este factor, son los factores económicos, que son los salarios y los beneficios laborales que percibe el trabajador, lo cual implica que el sueldo debe estar acorde de las actividades que se realizan. Otro elemento son las condiciones de trabajo, que refieren al entorno laboral como instalaciones higiénicas y seguras, los equipos o instrumentos de trabajo, temperaturas idóneas e iluminación, el tercer elemento es la seguridad dentro del trabajo, que son las políticas y normas administrativas de la organización que permiten asegurar los objetivos institucionales y la estabilidad del trabajador, en el cuarto lugar se ubican los factores sociales, que es la forma en que socializan e interactúan los compañeros dentro del trabajo, en otras palabras, es el comportamiento que muestra un colaborador con los superiores y directivos, por lo cual las relaciones deben ser respetuosas, sino pueden generar conflictos. Finalmente, están los beneficios adicionales, donde la empresa debe ofrecer otro tipo de beneficios, como servicios médicos, seguros de familia, capacitaciones que permitan adquirir más conocimiento al personal. En cambio, el factor motivación o de satisfacción, se refiere a los aspectos vinculados con los puestos laborales, por lo cual influye directamente en la productividad de los trabajadores, en este

factor se desarrollan los siguientes elementos; el primero es el trabajo estimulante, desde que una persona desarrolla actividades y funciones, para este debe ser atractivo y estimulador para que se mantenga motivado y se desempeñe óptimamente, el segundo elemento, es el logro y autorrealización, el trabajador alcanza un nivel de complacencia cuando el trabajo que realiza es desafiante y prometedor y le contribuye a su crecimiento individual y profesional, como tercer punto está el reconocimiento, todo trabajador debe sentirse importante y reconocido por el trabajo que realiza y por los buenos resultados que aporta, entonces un trabajador valorado es capaz de identificarse e involucrarse con el éxito de la organización, por último, está la responsabilidad, la persona cuando tiene autonomía para ejercer sus labores, asume la propia responsabilidad de sus actos y se esfuerza por realizar un mejor desempeño.

2.4.Marco conceptual

2.4.1. Satisfacción laboral

Apoyándose de varios autores, surgen distintas definiciones, es así que Mondragón (2018), define a la satisfacción laboral como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (p. 18).

Escobedo y Quiñones (2020), conceptualizaron la satisfacción laboral como “la actitud hacia el trabajo, pues evidencia las conductas y comportamientos que influyen en el desempeño de los colaboradores” (p. 8).

Según, Cuño (2019), puede definirse la satisfacción laboral, como un comportamiento que opta el trabajador en su centro de labores, dependiendo este de muchos factores como el grado de compañerismo, condiciones labores, entre otros.

También, Sauñe y Gonza (2017), definieron a la satisfacción laboral como “el grado de conformidad, cumplimiento de necesidades y expectativas por parte del

trabajador. Las organizaciones deben entonces, buscar las herramientas necesarias para detectar las necesidades de los trabajadores” (p. 35).

Por otro lado, Bellido et al. (2020), manifiestan que la satisfacción laboral es “una respuesta emocional positiva al puesto laboral, que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del trabajador” (p. 5).

Asimismo, Estrada y Gallegos (2020), la satisfacción laboral consiste en el reflejo de las emociones que un individuo tiene en su trabajo, por lo cual influye el nivel de ánimo, si este es positivo por ende el desempeño será óptimo, en el caso se negativo el grado de rendimiento no es el adecuado.

Bazalar y Choquehuanca (2020), señalan que es “una reacción emocional que resulta de la comparación entre lo que desea el trabajador y lo que ha obtenido con su trabajo. Esto genera un juicio del trabajador, quien tendrá una sensación de satisfacción si logra sus expectativas propuestas” (p. 38).

Para, Acuña (2021), la satisfacción laboral “se relaciona con el clima laboral, pero de manera mucho más directa guarda relación con las actitudes, el comportamiento humano de los colaboradores, así como también las experiencias de trabajos anteriores, los estados emocionales que se pueda poseer” (p. 7).

Según, Salinas (2017), la satisfacción laboral se entiende como “una actitud o percepción que refleja cómo se sienten en su actividad laboral y que se basa en factores relacionados con el entorno que son determinantes como: el ambiente de trabajo, el estilo de liderazgo, etc.” (p. 44).

Es así que Espinoza (2018), indicó que la satisfacción laboral es “la disposición o tendencia que tiene la persona, relativamente estable, hacia el trabajo, basada en creencias e ideas individuales y principios desarrollados por este a partir de su experiencia ocupacional” (p. 45).

Mathsumi (2021), define a la satisfacción laboral como una “sensación efectiva acerca del trabajo propio, la cual se da por medio de la evaluación de sus características. Así mismo, si el trabajador se siente satisfecho en su centro laboral tendrá sentimientos positivos hacia este” (p. 13).

Entonces en relación a todas las definiciones que se mencionaron anteriormente, se puede definir a la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos que tiene el trabajador, los cuales se van formando según las condiciones de trabajo y el reconocimiento que puedan tener en el desarrollo de sus funciones, siendo fundamental en su nivel de productividad.

Por consiguiente, para poder medir la satisfacción laboral se hace uso de un conjunto de dimensiones, apoyándose de Espinoza (2018), se usarán las siguientes: desarrollo de actividades, beneficios laborales y condiciones laborales.

Desarrollo de tareas: Según, Acuña (2021,) el desarrollo de tareas es la ejecución o la realización de una función, que tiene como objetivo lograr un resultado que será beneficioso tanto como para el trabajador y la empresa.

Bellido et al. (2020), sostuvo que el desarrollo de tareas consiste en la participación que tiene un grupo de personas con el cumplimiento de diversas actividades que tiene como finalidad conseguir un resultado.

Para, Espinoza (2018), esta dimensión es la puesta en marcha de las habilidades, conocimientos y destrezas que el colaborador realiza para cumplir con sus tareas.

Por otro lado, Salinas (2017), considera que el desarrollo de actividades es el proceso de involucramiento por parte de un trabajador para llevar a cabo la tarea que se le ha encomendado.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores:

Identidad de tarea; es el grado de identificación que tiene el personal con sus labores, obligaciones y funciones que le demanda su puesto laboral. *Autonomía*; es la libertad con la que goza el trabajador para poder tomar decisiones relacionadas a su trabajo.

Beneficios laborales: Según Espinoza (2018), esta dimensión se rige en base a la retribución económica, cuidado de salud, entre otros, y si no tienen un buen acceso a esta, puede influir de manera negativa.

De acuerdo a Boada (2019), los beneficios laborales son un conjunto de compensaciones o servicios que la empresa le otorga a sus trabajadores según ley.

Los beneficios laborales, comprenden como indicadores lo siguientes:

Satisfacción con el sueldo; es el nivel de complacencia que tiene el trabajador en relación al salario que percibe por el cumplimiento de sus labores. *Ascenso*; es la promoción interna que recibe el trabajador para poder escalar jerárquicamente de puesto laboral.

Condiciones de trabajo: Bellido et al. (2020), explicaron que las condiciones de trabajo es la seguridad y salud que se tiene dentro del ámbito laboral, lo cual permite contar con las mejores situacionales laborales y facilitar el desempeño laboral.

Asimismo, Sabastizagal (2020), opinó que las condiciones de trabajo son “cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo” (p. 35).

Para, Estrada y Gallegos (2020), tiene que ver con cualquier tipo de factor que esté involucrado al trabajo y pueda ocasionar ciertas consecuencias negativas para la salud del personal, teniéndose en cuenta elementos ambientales, tecnológicos y otros.

SERVIR (2020), mencionó que son “los bienes, servicios, prestaciones, gastos, montos dinerarios y todo aquello que es entregado por el empleador al servidor público por ser imprescindibles y/o necesarios para el cabal desempeño de las labores o porque facilitan la prestación de servicios” (p. 1).

De acuerdo a Boada (2019), son un conjunto de elementos a los cuales tanto el varón como la mujer tiene la igualdad de acceso, con un trato justo y sin discriminación alguna, es decir las mismas oportunidades para todos.

Espinoza (2018) manifestó que son una serie de elementos materiales que intervienen en la ejecución de las actividades, y que depende mucho de esta para un trabajo óptimo.

Según, Salinas (2017), las condiciones de trabajo consiste en una serie de elementos que el empleador le concede al trabajador para su buen desempeño, este tipo de factores pueden ser: contar con un buen espacio de trabajo, tener buena iluminación y ventilación, tener acceso a una buena tecnología y equipos modernos según las funciones a cumplir, contar con los recursos y materiales necesarios para ejercer las actividades, tener acceso a seguridad y salud en el trabajo, gastos por alojamiento, alimentación y movilidad, entre otros.

Las condiciones labores tiene como indicadores:

Características del trabajo; son las particularidades que presenta la organización, como la existencia del clima laboral, el trabajo en equipo, la infraestructura y las herramientas de trabajo. *Salud laboral*; son las medidas que toma la empresa para evitar los accidentes en el trabajo y garantizar la salud del personal.

2.4.2. Desempeño laboral

Con respecto a la variable desempeño laboral, de acuerdo a varios autores se establecen los siguientes conceptos:

Medina (2017), menciona que el desempeño laboral es “el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados” (p. 18).

Para, Pastor (2018), el desempeño laboral tiene que ver con el rendimiento que demuestra el colaborador en el cumplimiento de sus funciones, el cual puede ser medido en los resultados que la organización pueda alcanzar.

Según, Burga (2018), el desempeño laboral, se define como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p. 47).

En cambio, López (2021), nos dice que el desempeño laboral “puede expresarse mediante una medida métrica, indicador frente a un índice en relación con las metas, objetivos o expectativas previamente definidos, es por ello que el desempeño puede ser bajo, medio, alto” (p. 39).

Bustamante y Tenorio (2021), expresaron que el desempeño laboral es la actuación y desenvolvimiento que muestran los trabajadores al momento de realizar sus tareas según el cargo que ocupen, siendo clave para poder alcanzar los objetivos y metas. Asimismo, los autores mencionados anteriormente detallan que existen factores determinantes para un buen desempeño, siendo estos la comunicación y el ambiente de trabajo.

León y Álvarez (2021), señalaron que el desempeño laboral es “el proceso que determina el éxito de una organización o individuo mediante el logro de sus actividades y objetivos establecidos; se considera como el nivel de desempeño al cumplimiento de las metas establecidas estratégicamente” (p. 39).

Por otro lado, García (2021), mencionó que el desempeño laboral es “aquella fuerza que realiza el individuo para lograr las metas de las organizaciones, en donde la

persona desarrolla sus habilidades y conocimientos y se evalúa de manera continua para conocer el comportamiento dirigidos a metas” (p. 41).

Vargas (2021), afirmó que el desempeño laboral es “el comportamiento que manifiesta el trabajador desarrollando sus aptitudes, habilidades y conocimientos, para lograr los objetivos” (p. 18).

En tanto, Espinoza (2018), define a esta variable como “el grado de rendimiento del cliente interno en la empresa u organización mediante la eficiencia en el cumplimiento de las actividades encomendadas” (p. 15).

Salazar (2019), nos dice que el desempeño laboral es el accionar de una persona donde influye su estado de ánimo para poder conseguir algún tipo de resultado, por ello tiene que ver mucho las capacidades, habilidades y conocimientos con la que cuenta uno para lograr la meta propuesta.

Según, Boada (2019), el desempeño laboral dentro de las organizaciones es el grado de actitud y compromiso que el trabajador asume al momento de hacerse cargo de un puesto y tiene que cumplir una serie de funciones, empleando ello sus mejores habilidades y destrezas.

Respecto a las diversas definiciones que surgieron, podemos decir que el desempeño laboral es el nivel de productividad que refleja un colaborador en su puesto de trabajo, el cuál puede ser medido de acuerdo a los resultados que la organización piensa alcanzar.

De acuerdo a Vargas (2021), las dimensiones que ayudan a medir el desempeño laboral son: la productividad laboral, la eficiencia y la efectividad.

La productividad laboral: Según, Vargas (2021), es el rendimiento alcanzado por un trabajador en el eje del cumplimiento de sus actividades, haciendo uso de los recursos necesarios para lograr el objetivo, ayudando al crecimiento de la empresa.

León y Álvarez (2021), Señalaron que la productividad laboral tiene que ver con la totalidad de los esfuerzos producidos por el personal al momento de realizar un bien o servicio en lapso de tiempo.

Salazar (2019), consideró que la productividad tiene que ver “con los resultados que se obtienen en un proceso o sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr los mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlo” (p. 62).

También, Pastor (2018), consideró que la productividad de un trabajador mide el grado de eficacia que tiene en la consecución de los objetivos y como es que impacta en los resultados obtenidos.

Por su parte, Sauñe y Gonza (2017), manifestaron que este es “un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios” (p. 42).

La productividad laboral abarca como indicadores, los siguientes:

Efectividad del trabajador; es el desenvolvimiento eficaz que tiene el trabajador para obtener resultados positivos que ayuden a crecer la organización. *Rendimiento laboral*; son los comportamientos que demuestra el colaborador dentro de la organización y que son importantes para alcanzar los objetivos.

La eficiencia: Para, Vargas (2021), es el correcto uso de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos.

Por ello, Castillo y Gastulo (2019), señalaron que la eficiencia “se enfoca principalmente en los medios para resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, a través del enfoque reactivo capacitar a los subordinados para que cumplan con labores establecidas” (p. 44).

También, es definida León y Álvarez (2021), como la capacidad de poder llevar a cabo algo, sin hacer un mal uso de los recursos que dispone la organización, logrando un cumplimiento óptimo de una función.

Salazar (2019), lo relaciona a la eficiencia como la disminución de las cantidades de elementos o materiales que intervienen en el proceso de producción de un fin determinado, en otras palabras, lograr un menor coste de procesos.

Para, Salinas (2017), la eficiencia implica el “uso mínimo posible de recursos para la producción propuesta ya sea produciendo lo máximo posible con los recursos dados o al usar la mínima cantidad de entrada requerida por la producción” (p. 52).

Por tanto, la eficiencia tiene los siguientes indicadores:

Responsabilidad, es la obligación que tiene el personal con sus labores, desde la presentación de sus trabajos hasta las consecuencias de sus actos. *Uso de los recursos*; es la capacidad que tiene el trabajador para hacer un uso correcto los recursos en el desarrollo de su trabajo.

La eficacia: Vargas (2021), fundamentó que la eficacia es lograr satisfacer las expectativas de un cliente o usuario ofreciéndole un bien o servicio de calidad.

Por su parte, Rodríguez (2018), detalló que la eficacia consiste en “la capacidad que tiene una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (p. 28).

Mencionó que la eficacia es cumplir con un objetivo de forma objetiva, empleando los medios y recursos necesarios, donde el producto final tiene ser más que las expectativas.

Según, Sauñe y Gonza (2017), es la “extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, aportando positivamente al crecimiento organizacional” (p. 45).

La eficacia, tiene los presentes indicadores:

Cumplimiento de tareas, es el nivel de compromiso que tiene el personal con las actividades que se le han sido encomendado. *Calidad*; es la excelencia que se logra en el servicio logrando satisfacer las propias expectativas de la ciudadanía.

2.5. Definición de términos básicos

- **Complacencia:** Grado de satisfacción que tiene una persona al momento de haber cumplido un objetivo personal o se haya cumplido con las expectativas que tenía sobre algo.
- **Duplicidad:** Es la posibilidad de que una cosa o determinadas funciones puedan duplicarse.
- **Índole:** Viene a ver las características o propiedades propias de cada cosa que las diferencia de las demás.
- **Lineamientos:** Son los objetivos principales que la organización fija para poder cumplir sus procesos y metas en un determinado tiempo.
- **Percepción:** Son las impresiones que tiene una persona sobre un determinado objeto o situación vivida.
- **Rotación:** Consiste en la entrada y salida de un trabajador dentro de un determinado puesto.
- **Supresión:** Es la acción de eliminar o hacer que algo deje de existir.

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general:

Hi: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

Hipótesis específicas:

HE1: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

HE2: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

HE3: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

3.2. Variables

X: Satisfacción laboral

Y: Desempeño laboral

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables

Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos
<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021.</p> <p>Ho: La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.</p>	Satisfacción laboral	Espinoza (2018) indicó que la satisfacción laboral es “la disposición o tendencia que tiene la persona, relativamente estable, hacia el trabajo, basada en creencias e ideas individuales y principios desarrollados por este a partir de su experiencia ocupacional” (p. 45).	La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos que tiene el trabajador, es cual es medido a través de sus dimensiones: desarrollo de tareas, beneficios laborales, condiciones de trabajo.	<p>Desarrollo de tareas</p> <p>Beneficios laborales</p> <p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Identidad de tarea</p> <p>Autonomía</p> <p>Satisfacción con el sueldo</p> <p>Desarrollo profesional</p> <p>Características del trabajo</p>	Cuestionario
<p>HE1: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.</p>	Desempeño laboral	Vargas (2021) afirmó que el desempeño laboral es “el comportamiento que manifiesta el trabajador desarrollando sus	El desempeño laboral es el nivel de productividad que refleja un colaborador, midiéndose por sus dimensiones	<p>Productividad laboral</p> <p>Eficacia</p>	<p>Eficiencia del trabajador</p> <p>Rendimiento</p> <p>Cumplimiento de tareas</p>	Cuestionario

HE2: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

aptitudes, habilidades y conocimientos, para lograr los objetivos” (p. 18).

productividad laboral, eficacia y eficiencia.

Eficiencia

Calidad
Responsabilidad
Uso de recursos

HE3: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

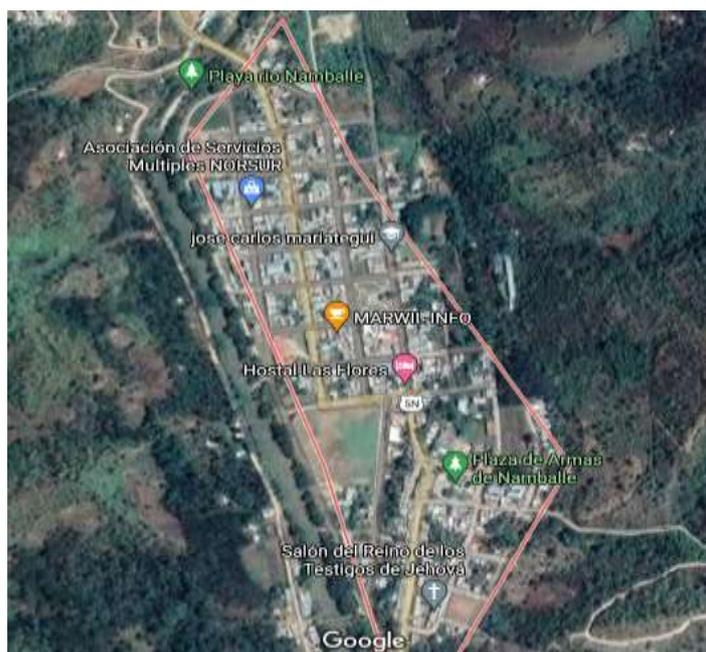
4.1. Ubicación geográfica

La investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Namballe, de la provincia de San Ignacio, departamento de Cajamarca.

El distrito de Namballe, fue creado mediante ley el 28 de diciembre de 1943, tiene una superficie terrestre de 693 km², su altitud es media con 1120, m.s.n.m., está conformada por más de 11 600 habitantes, es considera como zona fronteriza con el país de Ecuador, su clima es tropical, y dentro de la agricultura lo que más se produce es el café.

Figura 1

Mapa de ubicación del distrito de Namballe

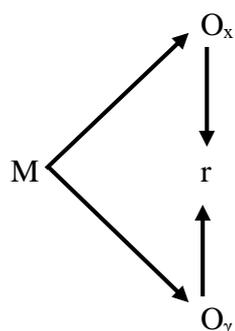


Fuente: Mapa Google

4.2. Diseño de investigación

La investigación realizada es de diseño no experimental y según su nivel descriptivo correlacional.

Gráficamente se representa de la siguiente manera:



Donde:

M: muestra

O_x: Satisfacción laboral

O_y: Desempeño laboral

r: relación entre variables

4.3. Métodos de investigación

Método deductivo – inductivo: Se inicia de las teorías sobre satisfacción laboral y desempeño laboral, para luego establecer las hipótesis que puedan responder a los problemas planteados, y culminar con los posibles resultados de la investigación.

Método analítico – sintético: A través de este método se obtiene un diagnóstico de la Municipalidad Distrital de Namballe, entonces se podrá establecer la relación existente entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.

Método correlacional – descriptivo: Mediante este método se realizó el grado asociación entre las variables y sus dimensiones estudiadas, a la vez se describió el nivel de cada una de ellas por medio de figuras.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

Población: Estuvo conformada por 65 trabajadores que integran la Municipalidad Distrital de Namballe, lo que viene a ser toda la muestra.

Muestra: Debido a que la muestra es pequeña y a criterio de investigador, toda la población es la muestra, es decir 65 trabajadores.

Unidad de análisis: Son los trabajadores que integran la Municipalidad Distrital de Namballe.

Unidad de observación: La entidad Municipalidad Distrital de Namballe.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Técnica

Para la presente investigación se aplicó como técnica de recolección de datos, la encuesta.

Instrumentos

Por lo cual, se utilizó como instrumento de recolección de datos, el cuestionario.

Validez

Los instrumentos (dos cuestionarios), que han sido aplicados a la muestra, fueron respectivamente validados por el juicio de expertos, los cuales se encuentran en el (anexo 2).

Tabla 2

Datos de los expertos validadores

Nombres y apellidos	Grado académico	Centro de labor	Resultado
Rossitain Domínguez flores	Magister en Gestión Pública	Municipalidad distrital de San Ignacio	Aplicable
Wilson David Gil Ibáñez	Magister en Administración y Gerencia Pública	Trabajador independiente	Aplicable
Martín Alexander Ríos Cubas	Magister en Gestión Pública	Universidad Señor de Sipán	Aplicable

Confiabilidad

El instrumento se validó mediante el uso del coeficiente de alfa de Cronbach, se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 3*Resumen del proceso de casos*

		N	%
Casos	Válido	65	100,0
	Excluido	0	,0
Total		65	100,0

Tabla 4*Estadísticas de fiabilidad del instrumento satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,808	12

Nota. Al evaluar la fiabilidad del instrumento que mide la satisfacción laboral se obtuvo como resultado un coeficiente Alfa de Cronbach mayor a 0.8 ($\alpha = 0.808 > 0.8$), lo que determina que el instrumento es muy fiable.

Tabla 5*Estadísticas de fiabilidad del instrumento desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	12

Nota. Al evaluar la fiabilidad del instrumento que mide la satisfacción laboral se obtuvo como resultado un coeficiente Alfa de Cronbach mayor a 0.8 ($\alpha = 0.808 > 0.8$), lo que determina que el instrumento es muy fiable.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Siendo el enfoque de investigación cuantitativo, se usó la estadística descriptiva e inferencial, apoyándose del programa estadístico SPSS V.26.

El desarrollo del análisis descriptivo se dio mediante la frecuencia de las variables y dimensiones que se detallaron en tablas y gráficas que fueron debidamente interpretadas.

En lo que refiere al análisis inferencial, para la contrastación de hipótesis se aplicó el Coeficiente de correlación de Pearson, para luego fijar las conclusiones.

4.7.Equipos, materiales, insumos, etc.

Equipos:

- Impresora multifuncional
- Laptop

Materiales:

- Lapicero
- Papel bond
- Corrector liquido
- Lápiz

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 6

Matriz de consistencia metodológica

Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Namballe, 2021.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Fuentes o instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p>Pregunta general: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021. Ho: La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.</p>	Satisfacción laboral	Desarrollo de tareas	Identidad de tarea Autonomía	Satisfacción con el sueldo Desarrollo profesional	Cuestionario	La investigación tipo aplicada con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y según su nivel descriptivo correlacional.
<p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad laboral del desempeño</p>	<p>Hipótesis específicas: HE1: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad del desempeño laboral de los colaboradores de la</p>	Desempeño laboral	Productividad laboral	Eficiencia del trabajador Rendimiento	Cumplimiento de tareas		la población y muestra está conformada por 65 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe.

laboral del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021?	laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021.	Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.	Eficiencia	Calidad Responsabilidad Uso de recursos
¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021.	HE2: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.		
¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, 2021.	HE3: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.		

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

A continuación, se muestran las respuestas de los encuestados por cada instrumento:

Resultados por instrumento

Tabla 7

Resultados de Instrumento aplicado para medir la Satisfacción laboral

	N	CN	AV	CS	S
Ítem 1	24.6%	13.8%	20.0%	24.6%	16.9%
Ítem 2	52.3%	1.5%	1.5%	1.5%	43.1%
Ítem 3	16.9%	18.5%	18.5%	18.5%	27.7%
Ítem 4	24.6%	26.2%	12.3%	13.8%	23.1%
Ítem 5	18.5%	20.0%	24.6%	23.1%	13.8%
Ítem 6	16.9%	24.6%	21.5%	15.4%	21.5%
Ítem 7	21.5%	27.7%	23.1%	15.4%	12.3%
Ítem 8	52.3%	1.5%	1.5%	3.1%	41.5%
Ítem 9	21.5%	13.8%	18.5%	23.1%	23.1%
Ítem 10	15.4%	18.5%	20.0%	18.5%	27.7%
Ítem 11	15.4%	16.9%	24.6%	32.3%	10.8%
Ítem 12	29.2%	13.8%	23.1%	15.4%	18.5%

Nota. En el cuadro se presentan los resultados del primer instrumento aplicado, cabe indicar que los ítems 1, 2, 3, 4, 5 pertenecen a la dimensión Desarrollo de tareas; los ítems 6, 7, 8 a la dimensión Beneficios Laborales y los ítems 9, 10, 11, 12 a la dimensión Condiciones laborales.

Tabla 8*Resultados de Instrumento aplicado para medir el Desempeño laboral*

	N	CN	AV	CS	S
Ítem 1	16,9%	15,4%	23,1%	26,2%	18,5%
Ítem 2	16,9%	15,4%	26,2%	20,0%	21,5%
Ítem 3	46,2%	7,7%	7,7%	6,2%	32,3%
Ítem 4	21,5%	15,4%	20,0%	23,1%	20,0%
Ítem 5	24,6%	26,2%	10,8%	12,3%	26,2%
Ítem 6	20,0%	23,1%	21,5%	13,8%	21,5%
Ítem 7	15,4%	27,7%	24,6%	21,5%	10,8%
Ítem 8	13,8%	18,5%	26,2%	24,6%	16,9%
Ítem 9	13,8%	10,8%	23,1%	23,1%	29,2%
Ítem 10	50,8%	1,5%	3,1%	3,1%	41,5%
Ítem 11	52,3%	3,1%	0,0%	3,1%	41,5%
Ítem 12	26,2%	15,4%	13,8%	16,9%	27,7%

Nota. En el cuadro se presentan los resultados del segundo instrumento aplicado, es necesario señalar que los ítems del 1 al 4, pertenecen a la dimensión Productividad laboral, los ítems del 5 al 8, corresponden a la dimensión Eficacia, y los ítems del 9 al 12 son de la dimensión eficiencia.

Resultados por dimensión

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por cada dimensión.

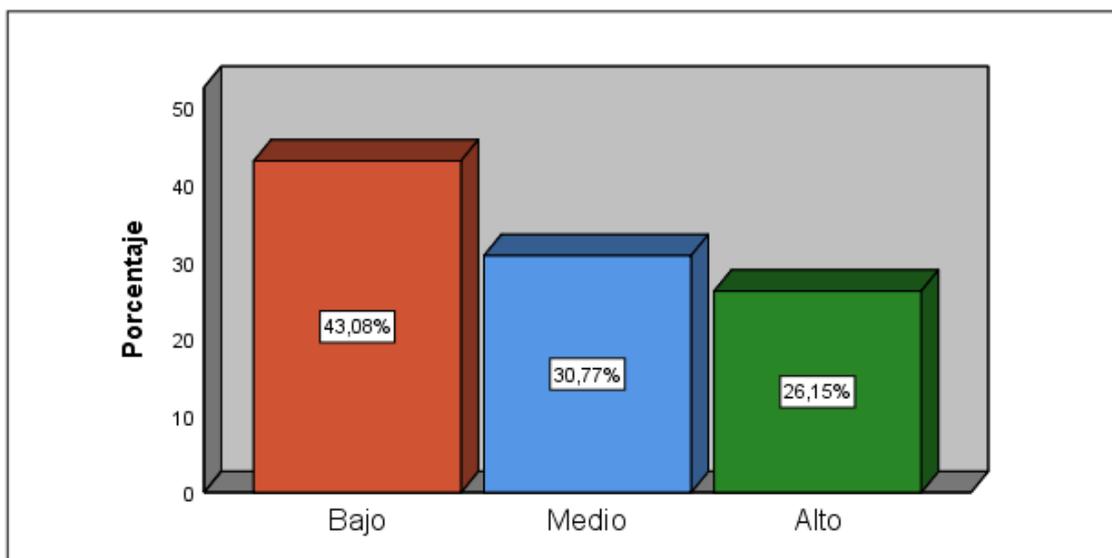
Tabla 9

Desarrollo de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	43,1	43,1	43,1
	Medio	20	30,8	30,8	73,8
	Alto	17	26,2	26,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 2

Desarrollo de tareas



Nota. Los resultados obtenidos indican que del total de encuestados el 43.1% (28 trabajadores) indican que tienen un desarrollo de tareas con nivel bajo, 30.77% (20 trabajadores) nivel medio y solo el 26.15% (17 trabajadores) manifiestan un nivel alto.

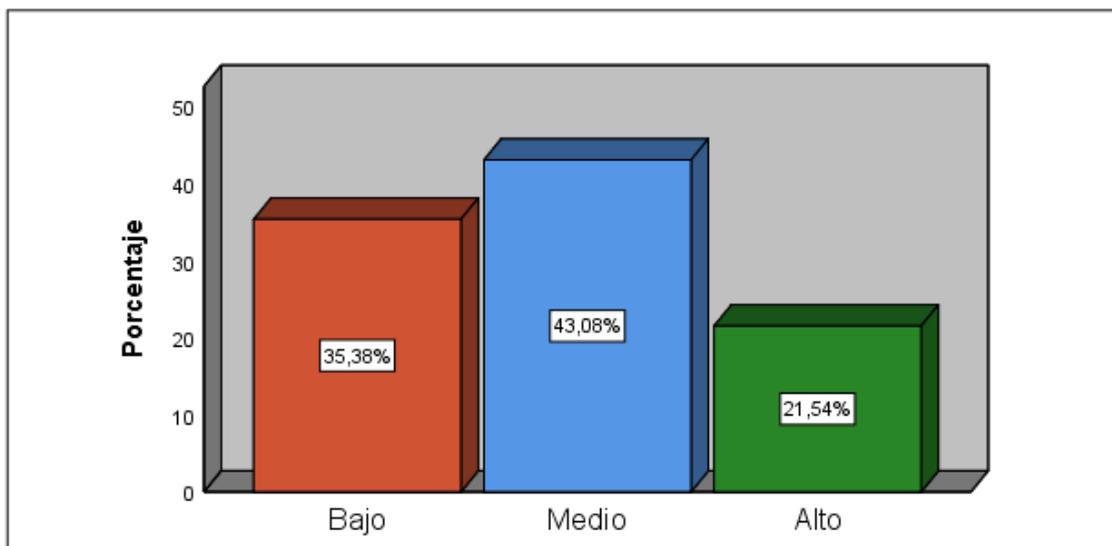
Tabla 10

Beneficios laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	35,4	35,4	35,4
	Medio	28	43,1	43,1	78,5
	Alto	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 3

Beneficios laborales



Nota. Los resultados obtenidos indican que del total de encuestados el 43.08% (28 trabajadores) indican que tienen beneficios laborales con nivel medio, 35.38% (23 trabajadores) nivel bajo y solo el 21.54% (14 trabajadores) manifiestan un nivel alto.

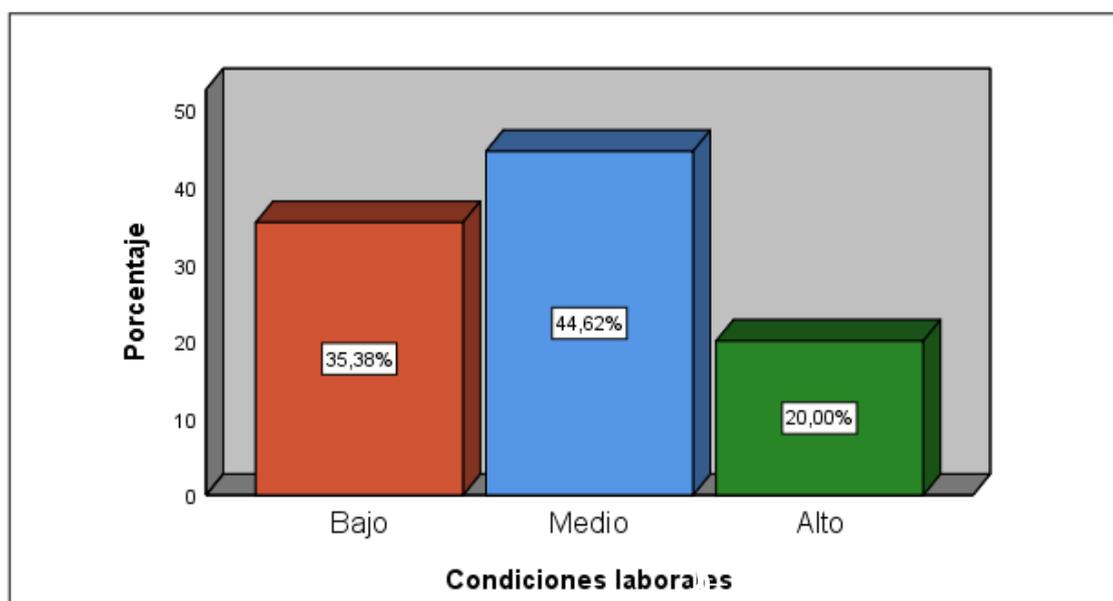
Tabla 11

Condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	35,4	35,4	35,4
	Medio	29	44,6	44,6	80,0
	Alto	13	20,0	20,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 4

Condiciones laborales



Nota. Los resultados obtenidos indican que del total de encuestados el 44.62% (29 trabajadores) indican que tienen condiciones laborales con nivel medio, 35.38% (23 trabajadores) nivel bajo y solo el 20.00% (13 trabajadores) manifiestan un nivel alto.

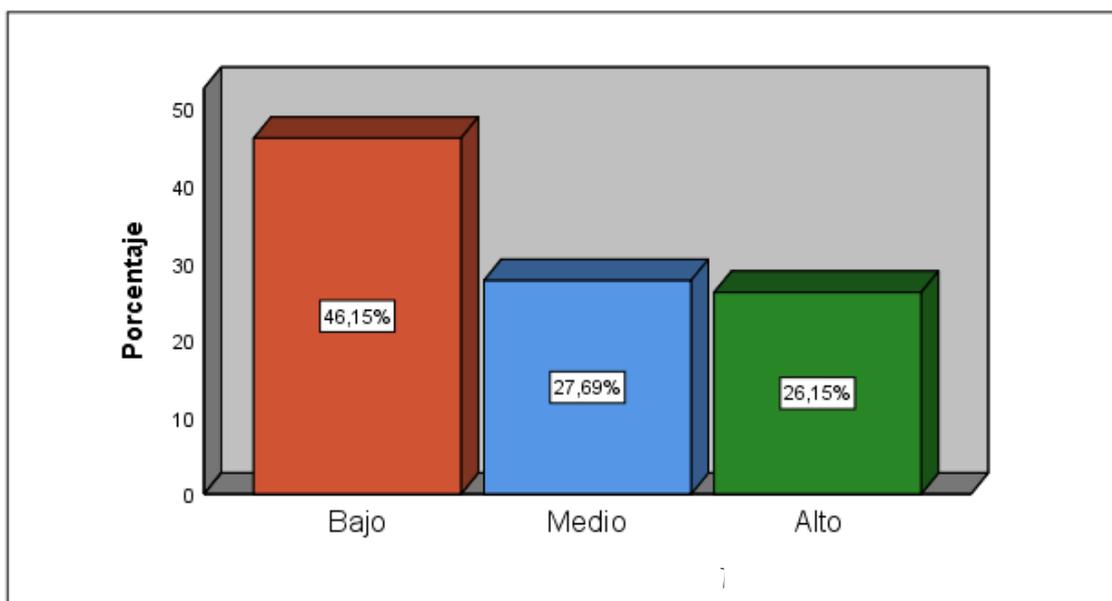
Tabla 12

Productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	46,2	46,2	46,2
	Medio	18	27,7	27,7	73,8
	Alto	17	26,2	26,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 5

Productividad laboral



Nota. Los resultados obtenidos indican que del total de encuestados el 46.15% (30 trabajadores) indican que tienen productividad laboral con nivel bajo, 27.69% (18 trabajadores) nivel medio y solo el 26.15% (17 trabajadores) manifiestan un nivel alto.

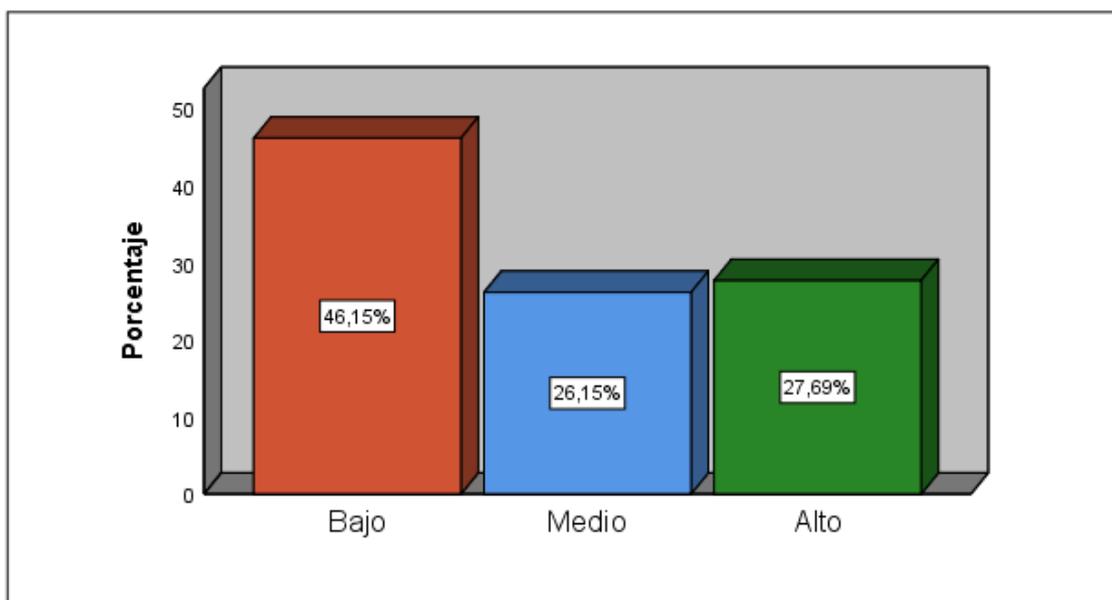
Tabla 13

Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	46,2	46,2	46,2
	Medio	17	26,2	26,2	72,3
	Alto	18	27,7	27,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 6

Eficacia



Nota. Los resultados obtenidos indican que del total de encuestados el 46.15% (30 trabajadores) indican que tienen eficacia con nivel bajo, 27.69% (18 trabajadores) nivel alto y solo el 26.15% (17 trabajadores) manifiestan un nivel medio.

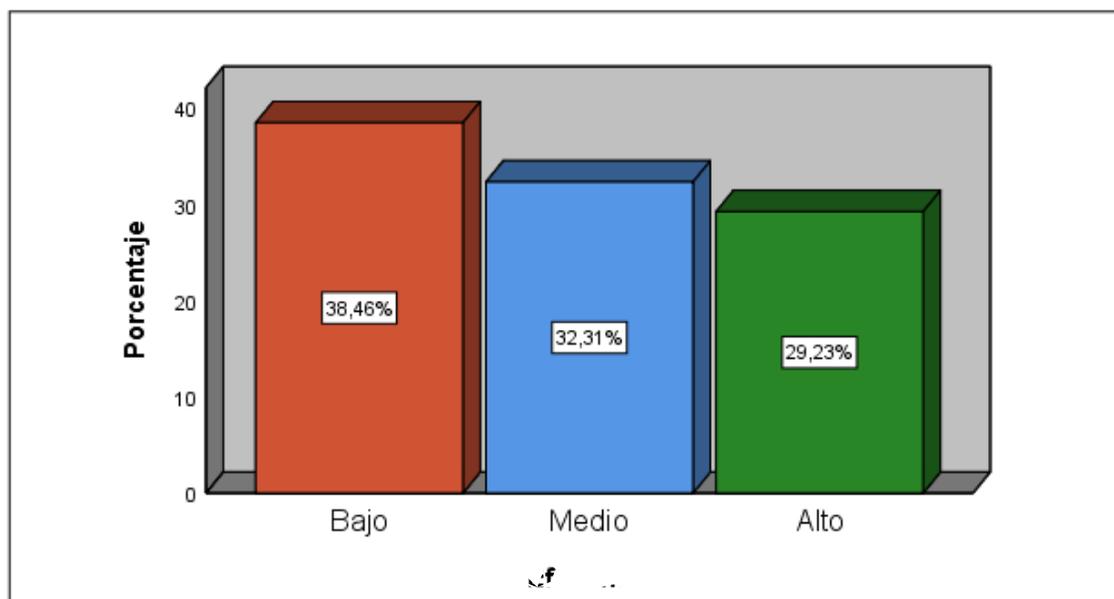
Tabla 14

Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	38,5	38,5	38,5
	Medio	21	32,3	32,3	70,8
	Alto	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 7

Eficiencia



Nota. Los resultados obtenidos indican que del total de encuestados el 38.46% (25 trabajadores) indican que tienen eficiencia con nivel bajo, 32.31% (21 trabajadores) nivel medio y solo el 29.23% (19 trabajadores) manifiestan un nivel alto.

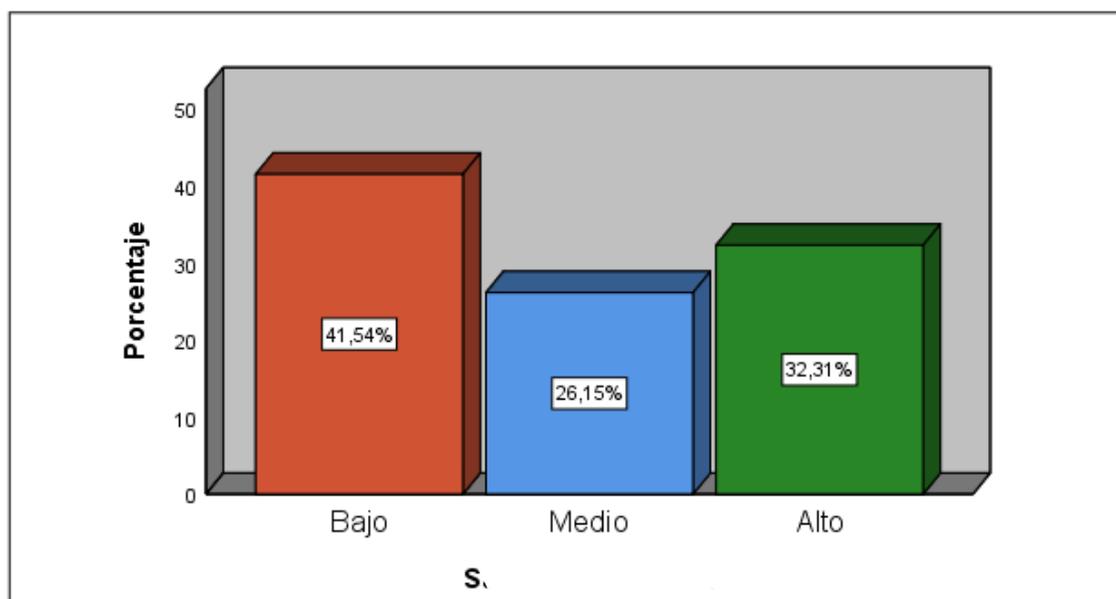
Tabla 15

Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	41,5	41,5	41,5
	Medio	17	26,2	26,2	67,7
	Alto	21	32,3	32,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 8

Satisfacción laboral



Nota. Los resultados obtenidos indican que del total de encuestados el 41.54% (27 trabajadores) indican que tienen satisfacción laboral con nivel bajo, 32.31% (21 trabajadores) nivel alto y solo el 26.15% (17 trabajadores) manifiestan un nivel medio.

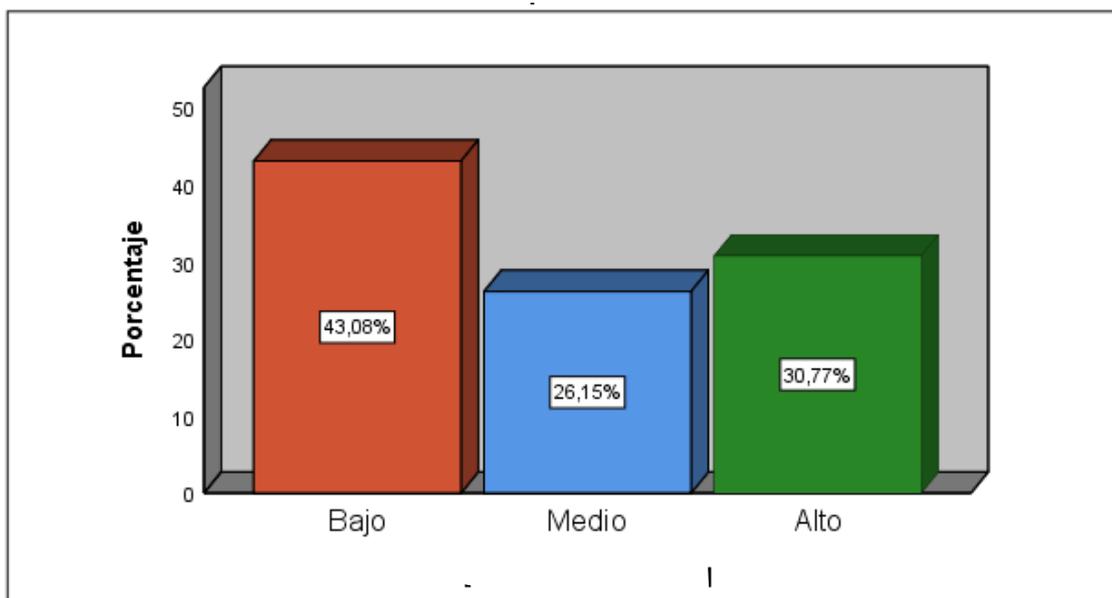
Tabla 16

Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	43,1	43,1	43,1
	Medio	17	26,2	26,2	69,2
	Alto	20	30,8	30,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Figura 9

Desempeño laboral



Nota. Los resultados obtenidos indican que del total de encuestados el 43.08% (28 trabajadores) indican que tienen desempeño laboral con nivel bajo, 30.77% (20 trabajadores) nivel alto y solo el 26.15% (17 trabajadores) manifiestan un nivel medio.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Acorde a los resultados obtenidos se presenta la siguiente discusión:

Sobre el primer objetivo específico; Existe una relación directa y muy alta entre la satisfacción laboral y la productividad, esto está determinado por un Coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0.8, además corroboramos que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral), por lo que se prueba que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021. Este resultado tiene similitud con los hallazgos obtenidos por Rubio (2019) quien a través de su estudio realizado confirmó la relación entre la satisfacción y la productividad de los trabajadores de una corte superior, siendo directa y positiva ya que asintóticamente P es menor a 0,05 y según valor de coeficiente Spearman es = a ,780. De similar modo, Lomas (2017) estadísticamente logró determinar que hay una relación directa, significativa y muy alta entre la satisfacción del trabajador y la productividad, según el valor de significancia igual < a 0,05 y r de Pearson de 0,944. También, Marroquín y Pizarro (2019) lograron concluir a través de su estudio, que entre la satisfacción del personal y el nivel de productividad de una empresa de transporte existe relación muy directa y significativa, dado que el valor de correlación de Spearman es de 0,646 y la sig. Bilateral es de ,009 inferior a 0,05. Asimismo, Vargas (2020) también, pudo corroborar que la satisfacción laboral se relaciona directamente y positivamente con la productividad, dado que la correlación es significativa dentro del nivel 0.01, y el valor de coeficiente rho es igual a 0,899.

Respecto a esto, Chiavenato (2009) mencionó que las personas son más productivas cuando se sienten satisfechas y sienten que su trabajo contribuye directamente en el alcance de las metas, asimismo, explicó que los factores que

intervienen en la satisfacción y motivación de las personas para poder producir, son la planificación para lograr los objetivos institucionales, los recursos tecnológicos para su desempeño y el grado de identificación e involucramiento con la institución. También, Judge (2009) señaló que la satisfacción laboral incide de una manera positiva en la productividad de las instituciones, debido a que una persona altamente satisfecha mostrará conductas y actitudes positivas hacia sus labores, mostrando un mayor rendimiento y compromiso laboral.

Sobre el segundo objetivo específico; Existe una relación directa y alta entre la satisfacción laboral y la eficiencia, esto está determinado por un Coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0.6; además corroboramos que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), por lo que se prueba que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021. Estos resultados se asemejan a los de Boada (2019) quien determinó mediante su estudio que, hay existencia de una relación positiva y moderada entre la satisfacción laboral y la eficiencia de los trabajadores de una empresa de seguridad, debido a un valor rho de Spearman igual 0,966. Por su lado, Castillo y Gastulo (2019), definieron que la relación entre la satisfacción del personal y la eficiencia laboral de los trabajadores municipales, es directa y altamente significativa, ya que así lo determina el coeficiente de correlación de Pearson igual 0,787 y la sig. Bilateral < 0,05, También, Deza (2017), concluyó que la satisfacción del personal guarda una relación directa y positiva con la eficiencia de los trabajadores piscicultores, al obtenerse un valor de correlación de Pearson de 0,672 y significancia bilateral igual 0,001 menor que 0,05. Asimismo, Lomas (2017) indicó que la satisfacción laboral se relaciona positivamente con la dimensión eficiencia del desempeño laboral de los

colaboradores municipales, ya que se obtuvo un nivel de significancia igual $< 0,05$ y r de Pearson de 0,874.

Respecto a ello, Taylor (1911) mencionó que la eficiencia del trabajador se ve influida por la satisfacción que le genera su entorno laboral y los recursos con los que cuenta para cumplir con su función, por eso planteó el management de la gerencia por tareas, donde explicó que, a través de la evaluación de la división del trabajo en las funciones administrativas, la estandarización de los procesos y el manejo y uso adecuado de los costos de producción, permitirá lograr resultados eficientes.

Sobre el tercer objetivo específico, Existe una relación directa y alta entre la satisfacción laboral y la eficacia, esto está determinado por un Coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0.6; además corroboramos que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), por lo que se prueba que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021. Estos resultados coinciden con los que obtuvo Acuña (2021) quién afirmó que tanto la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del desempeño de los docentes, presentan una relación directa y significativa, al haberse obtenido un valor de Chi cuadrado de 0,771 y una significancia de 0,02 menor a 0,05. De similar modo, Centella (2019) logró concluir en su estudio que, estadísticamente según Chi cuadrado = 0,857 y siendo la significancia asintótica inferior a 0,05, existe una relación alta, positiva y significativa entre la satisfacción de los colaboradores y la eficacia organizacional. También, Cuño (2019) a través de su investigación, determinó que la variable satisfacción laboral guarda una relación directa y positiva con la dimensión eficacia del desempeño laboral de los servidores municipales, ya que así lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,823 y un nivel de sig. Bilateral inferior a 0,05. Por último, Deza (2017) logró establecer una relación fuerte y significativa entre la

eficacia laboral y desempeño de los trabajadores piscicultores, con un valor Rho de 0,495 y significancia de 0,027 menor a 0,05.

Respecto a esto, Maella (2010) manifestó que la satisfacción laboral conduce a aumentar el nivel de eficacia del profesional, logrando resultados positivos en su trabajo, el total de sus buenas acciones permite el rendimiento de la empresa global. Asimismo, explicó que la eficacia del trabajador fortalece ciertos aspectos como la capacidad, la autogestión, responsabilidad y la simplificación de los procesos. Entonces, mientras el personal este mas satisfecho en su área de trabajo mayor será su nivel de desempeño eficaz.

Sobre el objetivo general; Existe una relación directa y alta entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, esto está determinado por un Coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0.6; además corroboramos que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), por lo que se prueba que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021. Estos resultados obtenidos coinciden con los de Espinoza (2020) quien, mediante la estadística, al obtener un valor de Spearman igual a 0,881, y una significancia de 0,02 menor a 0,05, demostró que hay relación directa y significativa entre la satisfacción del personal y el desempeño laboral, por tanto, si una mejora la otra también lo hará. Igualmente, hay coincidencia con los resultados de Escobedo y Quiñones (2020) confirmaron que no existe independencia entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, es decir que ambas si se relacionan de una forma directa y positiva, con valor de coeficiente estadístico igual a 0,857 y sig. Bilateral inferior a 0.05. También, Núñez (2018) logró establecer que la satisfacción laboral guarda una relación directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores municipales, esto al tenerse un valor de Kendall igual a ,650 y significancia de 0,000

menor a 0,05, indicando que, a mayor nivel de satisfacción en el personal, mejor será su rendimiento laboral, Finalmente, Argote (2018) concluyó en su investigación; Que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, de acuerdo a Correlación de Pearson igual a 0,601 y Sig. Bilateral inferior a 0,05. . Entonces, si la satisfacción laboral incrementará también lo hará el desempeño laboral.

Respecto a ello, Krause (2009) explicó mediante la teoría general del desempeño que el desempeño del personal se puede establecer de acuerdo al comportamiento y satisfacción del trabajador, como de las actitudes que benefician a la institución dando resultados positivos. Así mismo, esta teoría considera que para un buen rendimiento un individuo debe tener competencias, capacidad de respuesta, personalidad, motivación, condiciones y beneficios laborales y experiencia laboral.

5.3. Contrastación de hipótesis

Para este caso, al ser la muestra mayor a 50 ($n = 65 > 50$), se tomará en cuenta la significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que muestran los siguientes resultados:

Tabla 17

Resultados de la prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo de tareas	0.098	65	0.197
Beneficios laborales	0.151	65	0.051
Condiciones laborales	0.130	65	0.058
Desempeño laboral	0.173	65	0.055
Satisfacción Laboral	0.136	65	0.055

Nota. Se verifica que todas las variables y dimensiones no cumplen con la distribución normal ya que la (Sig. > 0.05), por tanto, se debe realizar una prueba no paramétrica, siendo el Coeficiente de correlación de Pearson.

Objetivo específico 01. Determinar la satisfacción laboral y su relación con la productividad del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

H1. La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

H0. La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

Tabla 18

Correlación entre satisfacción laboral y productividad

		Productividad	Satisfacción laboral
Productividad	Correlación de Pearson	1	0,893
	Sig. (bilateral)		0,018
	N	65	65
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,893	1
	Sig. (bilateral)	0,018	
	N	65	65

Nota. Existe una relación directa y muy alta entre la satisfacción laboral y la productividad, esto está determinado por un Coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0.8, además corroboramos que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral), lo que implica que solo existe una probabilidad del 5% de que los datos del modelo sean errados, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se prueba que; La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

Objetivo específico 02. Determinar la satisfacción laboral y su relación con la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

H1. La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

H0. La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

Tabla 19

Correlación entre satisfacción laboral y eficiencia

		Satisfacción laboral	Eficiencia
Eficiencia	Correlación de Pearson	1	0,712
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	65	65
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,712	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	65	65

Nota. Existe una relación directa y alta entre la satisfacción laboral y la eficiencia, esto está determinado por un Coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0.6; además corroboramos que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), lo que implica que solo existe una probabilidad del 1% de que los datos del modelo sean errados, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se prueba que; La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

Objetivo específico 03. Determinar la satisfacción laboral y su relación con la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

H1. La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

H0. La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio – 2021.

Tabla 20

Correlación entre Satisfacción laboral y eficacia

		Satisfacción laboral	Eficacia
Eficacia	Correlación de Pearson	1	0,655
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	65	65
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,655	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	65	65

Nota. Existe una relación directa y alta entre la satisfacción laboral y la eficacia, esto está determinado por un Coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0.6; además corroboramos que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), lo que implica que solo existe una probabilidad del 1% de que los datos del modelo sean errados, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se prueba que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la eficacia del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

Objetivo General. Determinar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

H1. La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

H0. La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

Tabla 21

Correlación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral

		Satisfacción Laboral	Desempeño laboral
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	0,741
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	65	65
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,741	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	65	65

Nota. Existe una relación directa y alta entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, esto está determinado por un Coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0.6; además corroboramos que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), lo que implica que solo existe una probabilidad del 1% de que los datos del modelo sean errados, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se prueba que; La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general; se determinó una relación directa alta y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio – 2021, existiendo una correlación de Pearson mayor a 0.6 y nivel de significancia menor a 0,05. Lo que significa, que a medida que el nivel de satisfacción laboral mejore, incrementara el nivel de desempeño laboral, así mismo, se corroboró que el nivel de satisfacción laboral es bajo, según 41.54%, de similar modo, el nivel de desempeño laboral bajo de acuerdo al 43.08% de los encuestados.
2. En relación al objetivo específico N° 1; Se determinó una relación directa muy alta y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la municipalidad distrital de Namballe – San Ignacio – 2021, existiendo una correlación de Pearson mayor a 0.8, y nivel de significancia menor a 0,05, lo que significa que los indicadores que abarca esta dimensión como: efectividad del trabajador y rendimiento laboral, influyen en el desempeño de los trabajadores municipales, además se comprobó que el nivel de la productividad es bajo según 46.15% de la muestra.
3. En relación al objetivo específico N° 2; Se determinó una relación directa alta y significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio – 2021, existiendo una correlación de Pearson mayor a 0.6, y nivel de significancia menor a 0,05, lo que implica que los componentes de esta dimensión como: la responsabilidad y el uso de los recursos influyen en el rendimiento del personal municipal y en el proceso eficiente de los recursos de la entidad, asimismo, el nivel de la eficiencia es bajo de acuerdo al 38.46% de la muestra.

4. En relación al objetivo específico N° 3; Se determinó una relación directa alta y significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia, de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio – 2021, existiendo una correlación de Pearson mayor a 0.6, lo que da entender que el cumplimiento de tareas y la calidad del trabajo son importantes para la satisfacción y desempeño del personal, permitiendo ofrecer un trabajo de calidad que satisfaga las expectativas de la población, asimismo, el nivel de la eficacia es bajo de acuerdo al 46.15% de la muestra.

RECOMENDACIONES

1. Al titular de la Municipalidad Distrital de Namballe– San Ignacio, se le recomienda, hacer uso de una serie de estrategias a fin de incrementar el nivel de productividad de los colaboradores municipales, las cuales deben estar centradas en fijar objetivos precisos, claros y medibles, fomentar la comunicación interna entre todo el personal, hacer uso de herramientas tecnológicas que faciliten las labores de los trabajadores y por último, motivar al talento humano con un buen ambiente de trabajo.
2. A la gerencia de Recursos Humanos, se le recomienda, realizar un curso taller de capacitación sobre la gestión del tiempo y optimización de recursos, con el objetivo de que los trabajadores adquieran conocimientos y aprendan a gestionar correctamente el uso del tiempo y los recursos que disponen para el desarrollo de sus actividades, asimismo asuman capacidades para mejorar su rendimiento y organización del trabajo.
3. Se recomienda, capacitar al personal con un curso de gestión de calidad y procesos, con la finalidad de mejorar la eficacia en los procesos internos, se analice y se tome acciones específicas para mejorar la gestión organizacional y prevenir riesgos, realizando un trabajo eficaz que permita asegurar el logro de los objetivos institucionales y la población tenga acceso a servicios de calidad.
4. Se recomienda, llevar a cabo charlas y técnicas de motivación laboral, que permitan mantener satisfecho y contento al trabajador en relación a sus condiciones de trabajo y clima laboral, lo cual influirá positivamente en el comportamiento y desempeño laboral del personal, garantizando que la organización sea eficiente y eficaz en el desarrollo de sus funciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, M. J. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño de los docentes de las Instituciones de Educación Superior* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32057>
- Argote, M. C. (2018). *Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cayma del año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6681>
- Bazalar, M. A., & Choquehuanca C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasun*, 1(2), 35–51. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Bastidas, H. I. & Albarracín, O. V. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa Llermat Super Pollo* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5932/1/T-001456.pdf>
- Bellido R. S., Morales P. B., Gamarra, M. E., & Calizaya, J. M. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 25(108), 4-11. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Boada, L. N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú* [Tesis de doctorado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú]. Repositorio Institucional: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/download/398/740>

- Burga, V. G. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WiesseEslavaSandra.pdf.pdf
- Bustamante, L. L. & Tenorio, C. J. (2021). Factores individuales relacionados al desempeño laboral. *Revista Ciencia Norandina*, 4(1), 48-53. <http://www.unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/231>
- Castillo, V. J. & Gastulo, S. M. (2019). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores de Municipalidad Distrital de Motupe* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63009/Castillo_VJL-Gastulo_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Centella, C. A. (2019). La satisfacción laboral y su relación con la eficacia organizacional de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Tacna, año 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú]. Repositorio institucional: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3645>
- Cuño, R. E. (2019). *El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, Canchis – Cusco* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3230/TM%20AD->

Gp%204482%20C1%20-

%20Cuno%20Rojas%20Eleazar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2009). *Evaluación del desempeño: Administración de Recursos Humanos*

(8 va ed.). México D.F., México: Mc Graw – Hill Interamericana.

Dawis, R.W. y Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment.*

Minneapolis. University of Minnesota Press.

Deza, M. A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los*

piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna – Huancavelica

[Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú].

Repositorio

Institucional:

<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20->

[%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diario Randstad Workmonitor (2018). *Ocho de cada diez trabajadores mayores de 25*

años están satisfechos con su empleo. Recuperado de: [https://www-randstad-](https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2018/03/ocho-de-cada-diez-)

[es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2018/03/ocho-de-cada-diez-](https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2018/03/ocho-de-cada-diez-)

[trabajadores-menores-de-25-anios-estan-satisfechos-con-su-empleo.pdf](https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2018/03/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anios-estan-satisfechos-con-su-empleo.pdf)

Diario La República (2020). *Empleo: solo el 24% de los peruanos son felices en su*

trabajo. Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo->

[solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/?ref=lre](https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/?ref=lre)

Escobedo, G. C. & Quiñones, F. M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y*

Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos -

agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019 [Tesis de pregrado,

Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú]. Repositorio Institucional.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCO>

BEDO_GARC%c3%8dA QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-

10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, Q. M. (2020). *Satisfacción y Desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chepén, Perú]. Repositorio Institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60463/Espinoza_QMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estrada, A. E. & Gallegos, R. N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Revista Programa de Educación*, 6(1), 4-18.

<https://revistas.uece.br/index.php/redufor/article/download/3854/3563/15983>

García, U. S. (2021). *Motivación y desempeño laboral en las enfermeras del hospital de supe – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú]. Repositorio Institucional.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4519>

Gavilanes, M. C. (2021). *Satisfacción laboral como aporte para el desempeño organizacional caso: Avícola el Porvenir* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3156/1/77318.pdf>

Herzberg, F. (1959). *Work and motivation*. Behaviour science concepts and management application: Studies in personnel policy.

Holland, J. L. (1992). *Making vocational choices*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación

- León, A. J. & Álvarez, C. J. (2021). *Motivación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de seguridad de la ciudad de Cajamarca* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello, Cajamarca, Perú]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1541/ANDRADE%2c%20A.%20%20%20ALVAREZ%2c%20B.%20%20%282021%29%20-%20INFORME%20DE%20TE>
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*”, in *Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Lomas, P. R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú]. Repositorio Institucional:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1
- López, E. I. (2021). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca SAC, en la ciudad de Piura* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9186/L%c3%b3pez_Espinal_Itala_Jaqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maella, P. (2010). Las variables y las conductas de la eficacia personal. *Revista Universidad de Navarra*, 1 (12), 120 – 150.
<https://media.iese.edu/research/pdfs/OP-0174.pdf>

- Martínez, A. G. (2021). *Revisión sistemática sobre satisfacción laboral en trabajadores en Latinoamérica* [Tesis de maestría, Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile].
<http://repositoriodigital.ucsc.cl/bitstream/handle/25022009/2643/Tesis%20Germ%c3%a1n%20Mart%c3%adnez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marroquín, G. M., y Pizarro, D. W. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de transportes libertad S.A.C., 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú].
Repositorio Institucional:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11049/TSpidiwc%26magomc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mathsumi, G. F. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto educativo de Tarma - Junín 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Continental, Huancayo, Perú]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9172/1/IV_FHU_501_TI_Felix_Barrera_2021.pdf
- Medina, C. S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mondragón, D. I. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30803/Mondrag%203%20DIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Núñez, H. E. (2018). *Desempeño laboral y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de San Antonio de Antaparco Angaraes – Huancavelica* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28374>

Organización Mundial del Trabajo. (2020). *Panorama laboral en América Latina y el Caribe*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf

Ortega, V. A. (2020). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño individual de instituciones públicas. *Enthymós Revista de Estudios Empresariales*, 1 (2), 147-157. <https://emthymos.com/index.php/emthymos/article/view/21/10>

Orozco, D. K. (2019). *Regímenes laborales en la administración pública y satisfacción laboral en los trabajadores de la biblioteca nacional del Perú, 2018* [Tesis pregrado, Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú]. Repositorio Institucional: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2555/Karo%20Orozco_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pastor, G. J. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú]. Repositorio Institucional. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

- Poquioma, E. (2017). *Desempeño del mercado laboral en el Perú*.
https://www2.trabajo.gob.pe/cntpe/wp-content/uploads/2016/08/Desempeno_Mercado_Laboral_en_el_Peru.pdf
- Revista Info Capital Humano. (2017). *Satisfacción laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Recuperado de: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Rodríguez, T. P. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20549/rodriguez_tp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rubio, S. A. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la corte superior de justicia de lima sur 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú]. Repositorio Institucional:
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2755/ADM_T030_4365752_2_T%20%20RUBIO%20SUERO%20ANGIE%20SUSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sabastizagal-Vela, Iselle, Astete-Cornejo, Jonh, & Benavides, Fernando G. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(1), 32-41. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>

- Salazar, M. L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6 (1), 47 -67.
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/rice/article/download/5232/4895/9681>
- Salinas, N. L. (2017). *Satisfacción laboral y desempeño docente en la Institución Educativa Pública General Prado del distrito de Bellavista, Callao, 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1507>
- Sauñe, P. L. & Gonza, L. P. (2017). *Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de financiera confianza, Arequipa, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5859>
- Solano, N. M. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de la gerencia de administración en la municipalidad provincial de San Ignacio, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4931/Solano%20N%C3%BA%C3%B1ez%20M%C3%B3nica%20Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Taylor, F. (1911). *Management científico*. Orbis. Barcelona, 1984.
- Vargas, C. E. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020* [Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú]. Repositorio Institucional: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57041/Vargas_CE DP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57041/Vargas_CE%20DP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zuloeta, M. M. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de San Ignacio – Cajamarca, 2018* [Tesis de maestría,

Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28293>

ANEXOS

Anexo 01. Instrumentos de medición

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral

Estimado colaborador, mediante el presente cuestionario se tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Namballe.

Instrucciones: Marque con una X en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

1 = Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

SATISFACCIÓN LABORAL						
Ítems	Dimensión Desarrollo de tareas	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Se siente identificado con las tareas, responsabilidades y funciones que se le asignan en su puesto de trabajo.					
2	Las tareas asignadas van de acuerdo a las habilidades y capacidades que usted posee.					
3	Considera que la retroalimentación en su puesto de trabajo es constante por parte de sus jefes y/o directivos.					
4	La retroalimentación que recibe, la considera oportuna y resuelve sus dudas laborales.					
5	Se le brinda la autonomía correspondiente para desarrollar sus actividades.					
Ítems	Dimensión Beneficios laborales	1	2	3	4	5
6	El salario que usted recibe satisface sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.					
7	El salario que usted recibe va de acuerdo con las actividades que desempeña					
8	Considera que se le ha brindado promociones o ascensos por las funciones que desempeña.					
Ítems	Dimensión Condiciones laborales	1	2	3	4	5
9	El área en donde se desempeña, lo considera agradable, confortable y adecuado para realizarse.					
10	Cree usted que la Municipalidad se preocupa por la salud y bienestar de su personal de trabajo.					
11	Se siente satisfecho con la relación amical que existe entre usted y sus compañeros.					
12	Siente usted que cuenta con la tecnología y los equipos ideales para desarrollar sus actividades.					

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Estimado colaborador, mediante el presente cuestionario se tiene como objetivo obtener información sobre el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Namballe.

Instrucciones: Marque con una X en el cuadro correspondiente, según la escala siguiente:

1 = Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

Desempeño laboral						
Ítems	Dimensión Productividad laboral	Escala				
		1	2	3	4	5
1	El uso de materiales para realizar las actividades asignadas son los adecuados.					
2	El tiempo asignado para el desarrollo de cada actividad es el adecuado.					
3	Las estrategias de trabajo para que economicen los procesos son las adecuadas.					
4	Se siente involucrado con el desarrollo de sus actividades.					
Ítems	Dimensión Eficacia					
5	Realiza un trabajo de calidad sin presentar errores.					
6	Conoce las funciones que ejerce en su puesto de trabajo.					
7	El personal se encuentra capacitado para el desarrollo de sus funciones.					
8	Están bien definidas las estrategias para alcanzar los objetivos.					
Ítems	Dimensión Eficiencia					
9	El nivel de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.					
10	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna.					
11	Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo para cumplir con su tarea.					
12	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se le generan en su entorno.					

Anexo 02. Validación de instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES.

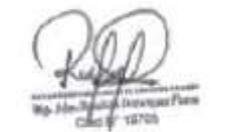
Apellidos y Nombres del experto : Dominguez Flores Rossitain
Profesión o Especialidad : Magister en Gestión Pública
Institución donde labora : Municipalidad Distrital de San Ignacio
Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Namballe.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1) Aceptable (2) Bueno (3) Excelente (4)

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.			X	
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica			X	
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación				X
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y Científicos.			X	
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores			X	
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

Namballe, 15 de Setiembre de 2021.



Firma y sello

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del experto : Gil Ibañez Wilson David
 Profesión o Especialidad : Magister en Gestión y Administración Pública.
 Institución donde labora : Independiente
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Namballe.

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1) Aceptable (2) Bueno (3) Excelente (4)

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.			x	
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica			x	
4. Organización	Existe una organización lógica				x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación			x	
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y Científicos.			x	
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores			x	
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				x
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				x

Namballe, 15 de Setiembre de 2021.



 MBA, Wilson David Gil Ibañez
 D.S. N° 33147
 PSICÓLOGO

 Firma y sello

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del experto : Ríos Cubas Martín Alexander.
 Profesión o Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Institución donde labora : Universidad Señor de Sipán
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Namballe.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1) Aceptable (2) Bueno (3) Excelente (4)

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.			X	
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica			X	
4. Organización	Existe una organización lógica			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación			X	
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y Científicos.			X	
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores			X	
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			X	

Namballe, 15 de Setiembre de 2021.



Firma y sello

Anexo 03. Constancia de aplicación de instrumentos

· "AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, IBRAIN FONSECA NÚÑEZ, en calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Namballe, Provincia de San Ignacio, por este documento autorizo la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) denominados "Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral" y "Cuestionario para evaluar el desempeño laboral", correspondiente a la investigación: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE, SAN IGNACIO -2021"** presentado por la CP. Marycruz Peña Abarca, para obtener el grado de Magister en Administración y Gerencia Pública.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMBALLE
Sr. Ibrain Fonseca Núñez
GERENTE MUNICIPAL

Namballe, 04 de octubre de 2021.