

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Satisfacción Laboral y Desempeño de los Trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Viques - 2020**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Condor Tito Sandy Melisa
Bach. Ruiz Aguilar Leonardo Alvaro

Asesor : Lic. Turpo Ramos Ivonne Dania

**Línea de Investigación
Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y
Culminación** : 18.09.2021 – 17.09.2022

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
VIQUES -2020**

PRESENTADA POR:

Bach. Condor Tito Sandy Melisa
Bach. Ruiz Aguilar Leonardo Alvaro

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER
MIEMBRO : _____
MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

SEGUNDO
MIEMBRO : _____
MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

TERCER
MIEMBRO : _____
MTRA. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL.

Huancayo, 18 de diciembre del 2022

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE VIQUES -2020**

ASESOR:

LIC. TURPO RAMOS IVONNE DANIA

DEDICATORIA

A nuestras familias que con su apoyo nos impulsaron a lograr nuestros sueños.

Sandy y Alvaro.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos para llegar hasta la culminación de nuestros proyectos enmarcados.

A nuestra familia, compañeros y en especial a nuestros profesores quienes nos guiaron y nos dieron todo su apoyo para culminar esta investigación.

Sandy y Leonardo.

CONTENIDO

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS	xi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA	5
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.4.1. Justificación Social	9
1.4.2. Justificación Teórica	10
1.4.3. Justificación Metodológica	10
1.5. OBJETIVOS	11
1.5.1. Objetivo General	11
1.5.2. Objetivos Específicos	11
CAPITULO II	12
MARCO TEÓRICO	12

2.1.	ANTECEDENTES	12
2.2.	BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	25
CAPITULO III.....		49
HIPÓTESIS		49
3.1.	Hipótesis General	49
3.2.	Hipótesis Específicas.....	49
3.3.	Variables.....	50
CAPITULO IV		56
METODOLOGÍA		56
4.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	56
4.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
4.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	57
4.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
4.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	58
4.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	59
4.7.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	63
4.8.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	63
CAPITULO V.....		64
RESULTADOS		64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		85
CONCLUSIONES		89
RECOMENDACIONES.....		91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		93
MATRIZ DE CONSISTENCIA		99

ANEXOS	99
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	100
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO.....	102
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	105
CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	109
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS	118
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	121

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalizacion de las Variables.....	51
Tabla 2 Operacionalizacion del Instrumento	53
Tabla 3 Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	64
Tabla 4 Motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.....	65
Tabla 5 Comunicación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.....	66
Tabla 6 Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	67
Tabla 7 Trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques ...	68
Tabla 8 Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	70
Tabla 9 Orientación de los resultados de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.....	71
Tabla 10 Calidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.....	72
Tabla 11 Organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	73
Tabla 12 Coeficiente de correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	74
Tabla 13 Coeficiente de correlación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	77
Tabla 14 Coeficiente de correlación entre la comunicación y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	79
Tabla 15 Coeficiente de correlación entre la actitud y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.....	81
Tabla 16 Coeficiente de correlación entre trabajo en equipo y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	83

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Crombach.....	61
Figura 2 Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Crombach.....	62
Figura 3 Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	65
Figura 4 Motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	66
Figura 5 Comunicación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques ..	67
Figura 6 Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.....	68
Figura 7 Trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	69
Figura 8 Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.....	70
Figura 9 Orientación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.....	71
Figura 10 Calidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques	72
Figura 11 Organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques ..	73

RESUMEN

La siguiente investigación que presenta las autoras es referente a la satisfacción laboral y como esta se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques -2020, tiene como propósito establecer la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020 , la investigación se empleó como base estructural el cual es el método científico, que orienta como efectuar una investigación del tipo: Hipotético – Deductivo, además de ser: Analítico – Sintético. Nivel de Investigación: Correlacional, Diseño. No experimental, de corte transversal y de tipo Básica. La población estuvo constituida por 20 colaboradores. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual constaba de 20 preguntas.

La conclusión obtenida sobre la base de los resultados se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente $r_s = 0.903$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables satisfacción laboral y desempeño laboral. Se concluye que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques, con un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación, llegando a comprobar que la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores son los componentes básicos en los que se basa una gestión eficaz.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral, Gestión Eficaz

ABSTRACT

The following research presented by the authors is related to job satisfaction and how it is related to the performance of the workers of the District Municipality of Viques -2020, its purpose is to establish to what degree job satisfaction is related to the performance of employees. workers of the District Municipality of Viques - 2020, the research was used as a structural basis which is the scientific method, which guides how to carry out an investigation of the type: Hypothetical - Deductive, in addition to being: Analytical - Synthetic. Research Level: Correlational, Design. Non-experimental, cross-sectional and Basic type. The population consisted of 20 collaborators. Data collection was carried out by applying the survey technique and the instrument used was the questionnaire, which consisted of 20 questions.

The conclusion obtained on the basis of the results has been established that, knowing that the coefficient $r_s = 0.903$ and bilateral significance $p = 0.000$, the value is significant, and according to the scale there is a very strong positive correlation between both variables job satisfaction and job performance. It is concluded that there is a significant relationship between job satisfaction and the performance of the workers of the District Municipality of Viques, with a level of significance of 99%, thus responding to the objective set at the beginning of the investigation, coming to verify that satisfaction labor and worker performance are the basic components on which effective management is based.

Keywords: Job Satisfaction, Job Performance, Effective Management

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas se enfrentan a cambios relevantes, en condiciones internas y externas, como una competencia más severa, sofisticación tecnológica, cambios económicos y la globalización de la economía, entre otros. En este sentido, para mejorar los resultados, las instituciones tienen que tener una excelente interacción interpersonal con todo el personal de la organización, lo cual le posibilita alcanzar las metas establecidas y, por consiguiente, desempeñar exitosamente la capacidad de todos los miembros de la organización.

El presente estudio comienza como una preocupación teórica para el desarrollo de una tesis y formula el enfoque sobre la satisfacción laboral que deben existir en la organización, compartidas por todos los miembros el conocimiento de sus componentes esenciales, junto con su estilo, favorece (o no) a un alto desempeño de los trabajadores.

En la actualidad se está llevando a cabo diferentes foros nacionales e internacionales con un profundo debate sobre los cambios que las empresas fueron sufriendo en las últimas décadas. En toda organización el trabajo debería involucrar un elevado nivel de compromiso y dar enormes satisfacciones. La satisfacción fundamentalmente es el grupo de características medibles del medio ambiente de trabajo, donde influye su motivación y comportamiento, cuyos componentes son: comunicación, reto, estrés, y problema, en lo que el manejo laboral es la función de una persona para generar, hacer, llevar a cabo y producir trabajo en menor tiempo y mejor calidad cuyos componentes son: reacción, adaptabilidad, efectividad y entendimiento.

Según Robbins & Judge (2009), “se refiere a la satisfacción laboral como un grupo de capacidades físicas y psicológicas que se requieren para realizarse en un puesto de trabajo. Detalla que esta se ve favorecida cuando las capacidades y aptitudes del individuo corresponden idóneamente a su puesto; no obstante, enfocarse únicamente en el puesto y

no en las capacidades es llevarlos al fracaso, debido a que el funcionamiento debería ir enfocado en la averiguación de la satisfacción laboral de ellos mismos”.

El problema de investigación tiene que ver con conocer relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Viques , y el objetivo de la investigación es establecer la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques, utilizando la metodología de investigación para lo cual consideraremos el tipo de investigación: Básica, el nivel de Investigación: Correlacional, Diseño de Investigación: No Experimental: Corte Transversal. El propósito del estudio es, establecer en qué grado se relaciona la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. La presente investigación consta de cinco capítulos, siendo los siguientes: Capítulo I Planteamiento del estudio en donde trata de la realidad de la problemática, trabajos previos teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el Capítulo III se considera la hipótesis de la investigación, finalmente en el Capítulo IV se considera la Metodología de la Investigación, Capítulo V Administración del proyecto considerando también las, Referencias Bibliográficas y los Anexos.

Los autores

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA

El análisis de la satisfacción laboral, es el interés en conocer al hombre cada vez más y, por consiguiente, obtener un trabajo y un rendimiento científico cada vez superiores, se convirtió en un problema fundamental ante los cambios recientes en cada una de las áreas de la economía; en base a esto, se necesita prestar particular atención a la manera de regir y conducir a un conjunto humano por medio de la motivación , trabajo en equipo etcétera; por consiguiente, el manejo efectivo y eficiente de una organización, de esta forma como el logro de sus fines, es dependiente en monumental medida del buen clima organizacional que se da en la organización, este debería conseguir por medio de la cooperación voluntaria y el esfuerzo del trabajo en equipo. Cuando hablamos de satisfacción laboral esto se fundamenta en el ambiente creado por los sentimientos de los miembros de un conjunto u organización, el cual está referente con la motivación de los empleados para el logro de las metas .

Es dependiente del triunfo de la organización, su equipo y su triunfo personal. Por supuesto, no solo es elemental una capacitación gerencial y una teoría de administración sólida para pensar, tomar elecciones y tomar medidas para conseguir las metas, sino además un criterio claro de trabajo en equipo que posibilite un apoyo efectivo y miembros involucrados. Y las empresas en relación al servicio público, son una entidad primaria en una sociedad, debido a que la buena atención que recibirá el individuo de la sociedad es dependiente de eso .

Actualmente, el mercado se caracteriza por lo difícil que se convierte y la creciente competitividad nacional e internacional, más todavía en el entorno de hoy de una grave crisis internacional que perjudica a cada una de las economías (desarrolladas y emergentes). Las instituciones públicas y privadas, encaran distintas condiciones críticas, el desafío está en diseñar nuevos modelos que les permitan estar al grado de las instituciones internacionales cuyos modelos permanecen en constante cambio y más que nada las instituciones que brindan servicio al público, las cuales cambian constantemente con interacción a las normativas dictadas por el estado .

Por esto es que ahora, las tendencias modernas de administración humana postulan, que, para asegurar un aumento de la productividad y un buen desempeño laboral en las instituciones, se debería de disponer de colaboradores competitivos. Además, la supervivencia pide la revisión de la operativa empresarial, la reconversión de las funcionalidades tradicionales en servicios de apoyo y el alineamiento de la composición organizativa y la administración de los colaboradores, con las tácticas organizacionales .

Las empresas en los últimos años permanecen realizando esfuerzos a grado internacional para cambiar la administración clásica del componente

humano, en una práctica que haga y multiplique el valor de las instituciones por medio del crecimiento de la productividad de los colaboradores, y cambiar la mala percepción que tiene la población de ellos .

Debido a lo cual, en este conjunto de instituciones, los niveles de productividad laboral son bajos, entre otros, porque las organizaciones no aplican modelos de administración innovadores en sus trabajadores ni la motivación ideal. Ello pese a encontrarnos en pleno Siglo XXI, donde la globalización cambió pensamientos y modelos, empero que, en la mayor parte de las organizaciones de nuestro medio, en el asunto de administración de los individuos, aún distan mucho para ser considerados como una administración creativa .

Por último, la investigación tendrá como principal aporte y después de un análisis riguroso de los resultados obtenidos, se realizará un modelo que integre la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Viques, para que se puedan lograr los objetivos que esta se proponga .

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo en la Municipalidad Distrital de Viques, situada en Plaza Principal sin número Viques, Provincia de Huancayo, en el Perú.

1.2.2. **Delimitación Temporal**

La presente investigación se desarrollará dentro de los meses de noviembre del 2021 al 30 de abril del 2022.

1.2.3. **Delimitación Conceptual o Temática**

Esta investigación se desarrollará en un amplio campo teórico debido a las diferentes dimensiones establecidas en función de cada una de las variables; en principio, para delinear los términos establecidos y las construcciones teóricas, tanto en lo que se establece en función de las variables Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores.

El término desempeño Chiavenato (2002, p. 236) lo define como, efectividad del personal que trabaja en las empresas, la cual es elemental para la organización, funcionando en la persona con una enorme tarea y satisfacción laboral . En tal sentido, el funcionamiento de los individuos es la mezcla de su comportamiento con sus resultados, por lo que se tendrá que cambiar primero lo cual se realice a fin de poder medir y mirar la acción. El funcionamiento define el rendimiento laboral, o sea, la función de una persona para crear, hacer, llevar a cabo, terminar y producir trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como consecuencia su desenvolvimiento ideal.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020?
- 2) ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020?
- 3) ¿De qué manera la actitud se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020?
- 4) ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Social

Se justifica de forma social porque las instituciones universitarias no solo se deben enfocar en brindar conocimientos, sino además buscar y brindar probables soluciones por medio de las averiguaciones como una tarea social para la sociedad. En este sentido el trabajo de investigación ayudara a la sociedad generalmente y en particular a las entidades públicas como la Municipalidad Distrital de Viques, de esta forma los beneficiados con la investigación van a ser los mismos trabajadores si no también la

población en general, de esta forma conseguir las ocupaciones cotidianas con el fin de llevar a cabo la tarea y perspectiva de la organización.

1.4.2. Justificación Teórica

La Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores como título de la investigación fueron revisados en cada una de las teorías, como los fundamentos epistemológicos, procesos, adelantos y aportaciones de ubicados autores que van a servir para viabilizar las alternativas de solución .

Gracias a la necesidad de robustecer la satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores, se necesita que los trabajadores encuentren la satisfacción laboral para contribuir con el desempeño de los trabajadores, conforme con la ciencia hay una enorme proporción de averiguaciones sobre la satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores e incluso con otras definiciones, sin embargo no hay una clara definición o estudios a hondura con en interacción a la satisfacción laboral en entidades públicas, esto lo convierte de suma trascendencia para hacer el análisis, el fin de la presente investigación es detectar la interacción existente en medio de la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores, de allí que servirá como base para futuros estudios con relación al tema .

1.4.3. Justificación Metodológica

“En la investigación científica, la justificación metodológica del estudio se produce cuando el proyecto propuesto propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (Bernal C. , 2010)

Para la investigación, se utilizó métodos de investigación, técnicas de recopilación de datos, herramientas de medición, escalas para medir resultados, tabulación de datos y, a su vez, análisis estadístico para un mejor procesamiento de los datos obtenidos, reflejando la confiabilidad y transparencia de resultados encontrados. En esta investigación, proponemos aplicar un diseño no experimental, transversal y explicativo, dados los aspectos propuestos en el enfoque del problema y en su construcción.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Establecer la relación que existe entre la motivación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.
- 2) Establecer la relación que existe entre la comunicación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.
- 3) Establecer la relación que existe entre la actitud con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.
- 4) Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Según Tapia (2018) realizó la tesis titulada: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas. Guatemala.

Las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas, ejercen funciones de gobierno y administran los intereses del municipio, en donde se detectó insatisfacción laboral por parte de los colaboradores administrativos, impactando directamente en la atención a los usuarios de las diferentes oficinas, lo que es influenciado por aspectos que integran el clima organizacional, como la infraestructura, las características estructurales, el ambiente social, características personales y el comportamiento organizacional. El estudio permitió establecer las deficiencias que posee las municipalidades en cuanto a su clima organizacional, estableciendo la relación que tiene con la satisfacción laboral, de los colaboradores administrativos de acuerdo a diferentes

aspectos. Como técnicas de investigación se utilizó, la observación, entrevista y encuestas. Realizando un análisis descriptivo e inferencial de tipo correlacional, utilizando el programa SPSS (versión 15.0); con el objeto de determinar, si el “clima organizacional”, influye sobre la satisfacción laboral. Tomando como referencia que a un nivel de significancia de 0.01, se “Acepta” la hipótesis de investigación “A mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas”, siendo la significancia bilateral de correlación (.000) menor al alfa aplicado (0.01); obteniendo un grado de correlación de 0.814 “positiva alta”.

Para Jiménez A., Bravo C. & Toledo A. (2020), *Revista de Investigación Psicológica: Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile.*

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre las variables Conflicto trabajo-familia, Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Laboral en una muestra de 124 funcionarios de Salud Pública del Maule, determinando diferencias entre hombres y mujeres. Se les administró el Cuestionario de Conciliación Trabajo y Familia CTF/CFT, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CPV-35. Se observa que la variable Conflicto trabajo-familia tiene una relación estadísticamente significativa con Satisfacción Laboral ($r=-0,23$; $p<0,05$), no así con Calidad de Vida Laboral ($r=0,13$; $p>0,05$). A su vez, se presenta una relación estadísticamente significativa entre las variables Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Laboral ($r=0,55$; $p<0,01$). Por último, no se reportan diferencias significativas entre hombres

y mujeres en ninguna de las dimensiones de las variables. Se concluye que estas asociaciones son relevantes en el ámbito de la salud, sin embargo, respecto a la Calidad de Vida Laboral, se sugiere indagar en los indicadores que la conforman a fin de obtener un mejor panorama de ésta en el contexto de salud pública en Chile.

Para Pedraza N. (2018); En el artículo científico titulado: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Universidad Autónoma de Tamaulipas - México

Objetivo:

Analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas.

Materiales y métodos:

Investigación con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Se aplicó cuestionario a personal de organizaciones que accedieron participar. Se conformó muestra a conveniencia de 133 encuestados, aplicando estadística descriptiva para su caracterización. Los factores determinantes del clima y satisfacción laboral se identificaron con análisis factorial exploratorio y en la valoración de la relación entre ambos constructos el análisis de regresión.

Resultados:

Se identificaron ocho factores que describen el clima organizacional y confirman la estructura subyacente del modelo de Litwin y Stringer. En la variable de satisfacción laboral se confirma la propuesta teórica de Warr,

Cook y Wall. La confiabilidad del cuestionario es adecuada al obtener valor superior a 0.70 del Alpha de Cronbach.

Conclusiones:

Tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis. Estos hallazgos son relevantes para administradores del capital humano, a efecto de que diseñen e implementen prácticas que contribuyan a mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores.

Según López S. (2018) tesis titulada, Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil.

A pesar de que muchos factores intervienen en el proceso de la educación, los maestros son los agentes fundamentales en la formación y desarrollo de los estudiantes, lo que amerita un profundo análisis de la satisfacción laboral y el nivel de desempeño en sus labores diarias, así también, se debe considerar que toda institución educativa cuenta con una estructura formada por colaboradores que le permiten al Docente llevar a cabo su cometido. El presente estudio fue fundamentado con antecedentes investigativos sobre satisfacción laboral como una herramienta para mejorar la productividad, el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, importancia de la satisfacción laboral en el ámbito de la organización, correlación entre satisfacción laboral y desempeño (productividad), así también fundamentos del desempeño Laboral, importancia de la evaluación del desempeño laboral y métodos de medición general de satisfacción

laboral y desempeño, entre otros. Así también, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción y su relación con el desempeño, se llevó a cabo una investigación descriptiva-correlacional con enfoque mixto, utilizando como instrumentos de recolección de datos cuestionarios que conformaron la encuesta y entrevista. Incluyendo en el proceso a la Rectora, Docentes y colaboradores del área administrativa. Se desarrolló un plan de acción y mejora en la búsqueda de incrementar de manera positiva la relación e incidencia entre la satisfacción y el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil.

Para Soto A.; González S. (2018) en la tesis titulada Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. Universidad de Granada.

En este trabajo intentamos determinar los niveles de satisfacción laboral y burnout así como las relaciones existentes entre ambas variables, en un grupo de profesionales que atienden a la infancia (trabajadores sociales, maestros, psicólogos, psicopedagogos y otros) desde diferentes instituciones oficiales y que trabajan en cualquiera de los organismos que componen el sistema de servicios sociales comunitarios. Los instrumentos utilizados para ello han sido una adaptación del cuestionario Font Roja (Aranaz y Mira, 1988) para la evaluación de la satisfacción laboral y el Maslach Inventory (Maslach y Jackson, 1981) para el burnout. Nuestra muestra ha estado compuesta por 194 técnicos. Hemos de señalar que no llega al 20% de los encuestados los que dicen tener muy claras sus funciones profesionales. No podemos sostener que estos trabajadores manifiesten burnout ya que

exhiben niveles de realización personal más altos y de agotamiento emocional más bajos que el perfil descrito inicialmente por Maslach (1976). En relación a la satisfacción laboral las valoraciones más negativas recaen sobre su escasa sensación de competencia profesional y los altos niveles de monotonía laboral.

Para Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: “Evaluación en una empresa Pública Chilena”. Universidad de Talca, Chile.

Este análisis pretendió establecer si hay una interacción significativa en medio de las cambiantes y el clima organizacional o si las satisfacciones laborales son predictores significativos del funcionamiento y sus magnitudes específicas. El análisis ha sido transversal correlacional, se usaron técnicas cuantitativas (instrumentos), y cualitativas (focus group confirmatorio), en una muestra de 96 trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero del territorio del Maule. Los resultados indican que hay una interacción significativa en medio de las cambiantes y que el manejo es predicho de mejor forma por el clima y la satisfacción en grupo. Tomando en cuenta las magnitudes del funcionamiento, sólo el clima predice de forma significativa la conducta del funcionario y las condiciones individuales, y sólo la satisfacción predice de manera significativa el rendimiento y productividad. Resultante de este trabajo, es la iniciativa de importancia de 3 niveles de estudio de la cultura organizacional: Valores laborales Tipos culturales. Presunciones simples. Dichos 3 niveles paralelamente, muestran una categorización interna, cuyo detalle se consigna a continuación: Valores laborales: son las preferencias, sólidamente constituidas, de los individuos

que son parte de la organización para priorizar ciertos estados de cosas por sobre otros. Los clasifican de la siguiente forma: Básicos Sociales De reconocimiento de autorrealización, tipos culturales: son encuadres de clases de cultura. Proponen 5 alternativas o tipos, los cuales, en la verdad, se muestran mezclados y no en estado puro. Paternalista apática, exigente Integrativa. Presunciones primordiales: conforman la esencia de la cultura de una organización. Son los valores y creencias más profundamente arraigadas y por consiguiente más difíciles de cambiar. Hofstede, creador del que agrega el citado trabajo de Felcman, propone las presunciones simples siguientes: a) Power distance o distancia jerárquica: es el nivel de aceptación del poder que existe en los espacios organizacionales por los miembros elementos con menos poder en las mismas. b) Uncertainty avoidance o tendencia a eludir/preferir situaciones de incertidumbre. c) Individualismo/colectivismo o preferencia por los valores que impulsa una u otra concepción. d) Masculinidad/femineidad según la inclinación en la aceptación de roles que tradicionalmente se le asigna al hombre y a la dama.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Para Martínez M. (2020) elaboro la investigación denominada: Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial Rodríguez de Mendoza, año 2020

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Rodríguez de Mendoza, año 2020; se empleó un

estudio de diseño no experimental y nivel correlacional, con una población de 81 personas, a quien se les aplicó la técnica de la encuesta, siendo los instrumentos, dos cuestionarios que midieron a las variables en estudio. Entre los resultados se evidenció que el 9% de los colaboradores a veces están satisfechos laboralmente, un 54% casi siempre y un 37% siempre. Asimismo, con respecto a las dimensiones, el 86% indica que siempre tiene identidad con la institución, un 49% casi siempre está de acuerdo con las políticas administrativas, un 85% está casi siempre de acuerdo con las condiciones físicas y/o materiales, un 32% casi nunca está de acuerdo con los beneficios laborales y/o remuneraciones y un 81% siempre está de acuerdo en la relación con la autoridad. Así mismo, el 1% de los colaboradores a veces es productivo, un 21% casi siempre y el 78% siempre. En cuanto a las dimensiones, el 75% siempre presenta verificación de la disposición, el 40% casi siempre tiene verificación del equipo y un 88% siempre tiene verificación de los procedimientos. Se concluye que existe relación significativa de grado moderado entre satisfacción laboral y productividad de los colaboradores ($p < 0.05$, $\rho = 0.415$).

Para Juárez J. (2022), en su investigación: Gestión por competencias y satisfacción laboral en la gerencia de desarrollo urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

La investigación: Gestión por competencias y la satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo, tuvo como objetivo general determinar la relación de la Gestión por competencias y satisfacción laboral en la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo. En el presente proyecto fue

investigado en la región Lambayeque y el tipo de investigación fue aplicada, el diseño de Investigación fue no experimental, transversal y correlacional. La población empleada fue 12 de los colaboradores municipales de la Gerencia de Desarrollo Urbano, el cual estuvo conformado por doce colaboradores, siendo la misma cantidad de informantes como muestra, el muestreo fue por área. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento utilizado el cuestionario. Finalmente se obtuvo como resultado que un 75 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos con la Gestión por Competencias, siendo coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,901** este valor permito aceptar la hipótesis inicial, lo que indica que existe relación entre las variables Gestión por competencias y satisfacción laboral.

Según Requejo C. (2018) Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Zarumilla - Tumbes, 2018.

El presente estudio está orientado a resolver el siguiente problema de investigación: cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial De Zarumilla – Tumbes, 2018. El objetivo general de dicha investigación fue: determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018. El tipo de investigación es cuantitativo con diseño descriptivo, la población muestral estuvo constituida por 113 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Para la recolección de datos se aplicó el instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG (2013). El análisis y procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 22, y el programa Excel

2010, obteniéndose medidas de estadísticas descriptivas cuyos resultados encontrados son: el 38.5% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla se ubica en un nivel parcial satisfacción. Concluyendo que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla se encuentran parcialmente satisfacción.

Según Julca A. (2018) en su tesis titulada: “La motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

El presente trabajo de investigación está basado en el “La motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018”, con la finalidad de establecer la relación existente entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores, el método de análisis de los resultados propuesto en este trabajo de Investigación, se realizó por medio de cuadros y gráficas en Excel (estadística descriptiva), cuyos resultados, establecieron que la motivación laboral es aceptado por todos los trabajadores en un 66.8% y la satisfacción laboral en 70.6% por lo tanto existe una relación muy significativa en promedio de aceptación, el coeficiente de alfa de Crombach es el 0.76 por lo que se confirma nuestra hipótesis. La motivación laboral tiene sus fortalezas: En la variedad, identidad, importancia de las tareas asignadas a los trabajadores, así como la retroalimentación funcional de los jefes de área. La Satisfacción laboral, tiene sus fortalezas: En sus políticas administrativas, las buenas relaciones con los jefes, las relaciones sociales entre los trabajadores, las condiciones físicas de sus ambientes e implementación de los mismos y el desempeño laboral de sus trabajadores. Las debilidades

encontradas están en función a motivar autonomía a los trabajadores en sus labores y realizar beneficios laborales por el buen desempeño laboral.

Para Castillo J. & Gastulo M. (2019) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de Municipalidad Distrital de Motupe .

Permite determinar nuestra variable independiente como es la satisfacción laboral y su relación con la variable dependiente como es el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad. En concordancia con los conocimientos adquiridos hemos citado a Barbash quien plantea la aplicación de ocho dimensiones que se relacionan con la satisfacción laboral y se detallan: La satisfacción con el trabajo, con el salario, con las promociones, con el reconocimiento, satisfacción y el beneficio, satisfacción y las condiciones de trabajo, satisfacción y la supervisión, satisfacción y los compañeros, de igual forma hemos citado a Chiavenato en la variable desempeño con siete dimensiones que son: Productividad, esfuerzo, conocimiento, competencia, comunicación, liderazgo y reglamentación, con las cuales se ha trabajado el Cuadro de Operacionalización y la Matriz de Mejoras donde estamos planteando la aplicación de la encuesta como instrumento a los noventaicinco trabajadores de la entidad y hemos aplicado cuatro talleres de capacitación al personal que ya fueron implementados, dando resultados positivos. La aplicación de los talleres de mejoras ha impulsado nuestra variable independiente, donde nos permitió lograr que el personal le dé buen uso a los recursos materiales y sus ambientes sean los adecuados, también se ha podido notar cambios de conducta de buenas relaciones e identidad, y adquirir nuevos conocimientos, se ha logrado una mejora del clima laboral y lograr el entendimiento de la Ley del servicio

civil N° 30057 que nos dará mayores satisfacciones económicas y se logre una mejor satisfacción laboral en busca de un mejor desempeño para que nuestros administrados vean eficiencia y eficacia en la labor municipal.

URI.

3. Antecedentes Locales

Para Venegas R. & Bernabe P. (2021) en su tesis titulada “Administración interna y desempeño laboral en el área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca, región Junín en el 2019.

El presente trabajo de investigación determina qué relación existe entre la administración interna de una entidad pública y el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad provincial de Chupaca en la región Junín en el año 2019 los resultados de este estudio son de categoría no experimental siendo el modelo utilizado como diseño descriptivo correlacional. También el muestreo que se ha empleado es el diseño no probabilístico. Se trabajo realizando una encuesta a los veinte trabajadores que laboran en esta área de la gestión 2019-2022, los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de la administración interna y desempeño laboral.

Para Contreras A. (2019) Satisfacción para el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayan.

Busca analizar las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una municipalidad distrital. Muestra de 15 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr el objetivo se aplicó un instrumento con 38 preguntas, con datos descriptivos, información sobre el

conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada. Se tuvo como problema general ¿Cómo contribuye la satisfacción en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán? y el objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán. Dentro de la metodología se empleó como Método universal el Método Científico, como Método general el Método Dialectico, y como Método específico el Análisis síntesis, inductivo-deductivo. La técnica empleada fue la encuesta, el instrumento: escala de actitud de desempeño laboral y escala de actitud de satisfacción laboral y las técnicas de Procesamiento de datos el Excel, SPSS estadísticos de Prueba: Coeficiente de determinación r^2 ; Rho de Spearman, medidas de dispersión y tendencia central Las conclusiones a las que se llegó son de que la satisfacción laboral contribuye significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán; el nivel de satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán es bueno; el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán es bueno y que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán.

3.1. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

a) Variable Satisfacción Laboral:

La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX (Judge, Weiss, Kammeyer-Mueller y Hulin, 2017), particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. Dos son principalmente los motivos que parecieran justificar este interés en el objeto de estudio. El primero, emerge fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño. El segundo, se desprende de la relevancia moral del fenómeno al constituir un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental. (p.22)

Según Robbins & Coulter (2014) señala que:

“La satisfacción laboral tiene relación con la reacción general que tiene una persona respecto de su trabajo”. Si un sujeto tiene un elevado grado de satisfacción laboral, sin lugar a dudas va a tener una reacción positiva en camino a su trabajo. En contraste, el que le se sienta insatisfecho exhibirá una reacción negativa. Cuando la población habla de las reacciones de los empleados, generalmente permanecen realizando alusión a su satisfacción laboral (p. 450).

Para Villagra (2007), citado por Arbaiza (2010) señala:

Que hay ciertos componentes que tienen la posibilidad de describir la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que principalmente son externos al empleado, como por ejemplo sueldo, incentivos, infraestructura y

ambiente de trabajo, etcétera. La satisfacción laboral además guarda interacción con las reacciones del empleado con respecto al ámbito. Cabe decir que la satisfacción laboral, al igual que las reacciones, predispone a el individuo a comportarse de una cierta forma. Por consiguiente, la satisfacción podría describir la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una organización permanecen satisfechos, las probabilidades de abandono y de ausentismo van a ser menores que si los empleados permanecen insatisfechos. Por esta razón, las empresas recientes deben conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y producir las vías primordiales para alcanzar la satisfacción (p. 181).

❖ **Dimensión Motivación**

Tiene afinidad con las necesidades humanas, según Maslow, puesto que la motivación se genera a raíz de las necesidades que los seres humanos necesitan satisfacer.

El corazón del mundo emocional lo podríamos comparar con la motivación, la importancia que le dan los seres humanos al querer conseguir sus aspiraciones es proporcional a la motivación. En dos momentos claves la motivación es fundamental: en el comienzo y mientras se da el cambio. En cuanto a la autoestima y la confianza están entrelazadas a la motivación (Villar, 2013 p. 288).

Teoría de la motivación de Maslow

Abraham Maslow, psicólogo estadounidense nacido en 1908, desarrolló una convincente teoría de la personalidad, donde desenvuelve, uno de ellos, la Teoría de la Motivación, la cual se sintetiza en una famosa

figura denominada La Pirámide de Maslow, en ella registra una graduación de las necesidades humanas en cinco niveles jerarquizados, es decir no se pasa al siguiente nivel sino se satisface el anterior.

El nivel básico, el primero, anota a las necesidades primarias para el sostenimiento de la persona y lograr su subsistencia, denominada necesidades fisiológicas, estas son: de comer, de beber agua y de dormir; laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas. El segundo nivel comprende las necesidades que se orienta a la seguridad, que llevadas al ámbito laboral se entiende a la seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario. El tercer nivel hace referencia a las necesidades sociales como vinculación, afecto, amistad, etc., y en el ambiente laboral comprenden las necesidades de interrelacionarse con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales y/o profesionales. El cuarto nivel comprende los requerimientos de respeto y permanencia de un buen nivel de desempeño, que en el ámbito del empleo consiste en poder realizar actividades que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento. El último nivel, el quinto, el muy alto comprende la autorrealización personal que en el ámbito del trabajo hace referencia a la capacidad de hacer uso completo de las habilidades, capacidades y la creatividad.

Las particularidades que ha identificado Maslow son los siguientes:

- Solamente las necesidades no satisfechas afectan la conducta de todas las personas, y las que son satisfechas no generan ningún comportamiento.

- Las necesidades fisiológicas se inician desde el nacimiento del individuo, siendo las distintas a éstas las que se generan en el devenir del tiempo.
- Conforme la persona logra satisfacer sus necesidades primarias van apareciendo progresivamente necesidades de orden superior; pero no necesariamente todas las personas sienten necesidades de autorrealización, solo están reservadas para los que desean la conquista personal.
- Las necesidades primarias demandan para ser satisfechas un periodo motivador corto, por lo contrario, las necesidades superiores demandan de un periodo más largo.

Teoría de la motivación de la jerarquía Alderfer

Alderfer propuso tres conjuntos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento. El conjunto de existencia está conformado por el conjunto de satisfacciones obligatorias básicas relacionadas para con nuestra propia vida. El equivalente a los niveles de Maslow que remarca las necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo conjunto de necesidades comprende la tendencia social de lograr relaciones entre las personas que aporten a nuestro desarrollo.

Estos deseos sociales y de posición social requieren que la persona interactúe con otras personas, a fin de que puedan ser satisfechas, y concuerdan con la necesidad social de Maslow y el elemento exterior de jerarquía del afecto., de la consideración mutua. Finalmente, Alderfer toma en cuenta las necesidades de reconocimiento; una inicia natural de la

evolución individual. Estos requerimientos encierran el componente interior de la categoría de estima de Maslow y las características propias de la superación personal.

Alderfer reemplaza por tres necesidades de Maslow, ¿Cuál es la diferencia entre la teoría ERC de Alderfer de la de Maslow? Haciendo las comparaciones correspondientes, la teoría ERC manifiesta: (1) las necesidades pueden operar todas juntas en forma simultánea, y (2) la no complacencia de una necesidad de orden superior, determina el incremento de la complacencia de una necesidad de orden inferior.

La jerarquía de necesidades de Maslow es una manifestación de su crecimiento gradual estricto en niveles. La teoría ERC no presupone un orden duro en la que un requerimiento de bajo nivel debe ser adecuadamente complacido, para de esta forma poder avanzar. Y esta propuesta responde a lo natural del desarrollo de las necesidades, por ejemplo, las personas desarrollan su formación profesional, aun cuando sus necesidades de relación o existencia se encuentran en relegadas o en proceso de desarrollo, o puede manifestarse las tres clasificaciones al mismo tiempo.

La ordenación de necesidades de Maslow es una ascensión rígida en escalones. La teoría ERC no propone un orden fijo en la que una necesidad inferior deba ser adecuadamente satisfecha, antes de que se pueda tener el siguiente deseo. Se da el caso de que, una persona puede dedicarse al crecimiento, cuando las necesidades de relación o existencia no han sido complacidas adecuadamente, o en todo caso logra manipular las tres categorías de necesidades en forma simultánea.

Teoría de motivación de Mc Clelland

David McClelland plantea que todas las personas tienen:

- Necesidad de logro: Hace referencia a la voluntad de las personas por distinguirse, la superación en relación con un grupo normal, el esfuerzo por lograr la superación.
- Necesidad de poder: Hace referencia a la necesidad de los individuos de lograr que las demás personas realicen lo que no están acostumbrado a realizar, esto es a la aspiración de tener impacto, de intervenir y controlar a los demás.
- Necesidad de afiliación: Hace referencia a la necesidad de los individuos de relacionarse con las personas de su entorno, de emprender relaciones sociales amistosas y de compañerismo con las demás personas de la organización.
- El individuo se encuentra motivado, en relación con el impulso de su voluntad de desenvolverse en su trabajo, dentro de un marco de una norma de excelencia o de lograr el triunfo en situaciones que requieren capacidad profesional.
- En su estudio sobre la necesidad de logro, McClelland verificó que los individuos realizadores se diferencian de los demás por estar predispuestos a efectuar sus actividades en gran forma. Escogen circunstancias, en las cuales se enfrente a la búsqueda personal de aportar en resolver los problemas, circunstancias que le permitan ser respaldado rápidamente acerca de la prontitud de

sus respuestas en su labores de trabajador, respaldo que les permite su autoafirmación de sus mejora o no y finalmente, desafiar situaciones en las que perciben desafíos retadores; siendo conscientes de no obtener el éxito por la suerte, en otras palabras aceptan gustosos realizar un trabajo desafiantes que les plantee originalidad y se someten a las consecuencias personales de lograr el triunfo o derrota. Siente satisfacción al realizar trabajos intensamente complicados o que exigen largas jornadas de trabajo (p.515).

Teoría de motivación de los factores de Herzberg

Frederick Herzberg; propuso la teoría de los dos factores para explicar convenientemente la conducta de los individuos en su centro laboral y expresa la existencia de dos factores que orientan la acción de los trabajadores.

- Factores higiénicos o factores extrínsecos: Conformado por las motivaciones externas al centro laboral, las que rodea a las personas y le indican cómo hacer su trabajo. Las personas que trabajan no puede interferir en sobre estos factores de control. Los factores higiénicos más destacados son: sueldos, las retribuciones sociales, forma de dirección o supervisión que los individuos toman de sus jefes, las políticas laborales de la institución, reglamentos internos. El estímulo de la motivación extrínseca, que logra que una persona realice una actividad, viene transmitido externamente, es un incentivo externo y que no procede de la misma actividad, que actúa

como refuerzo. Tenemos el caso, cuando una persona se pone a practicar ejercicio físico, no lo hace porque lo disfruta, sino por motivos sociales.

Herzberg, resalta que estos factores se consideran para lograr la motivación del personal, esto se debe a que el trabajo es una actividad no agradable y para lograr más trabajo en las personas, se motiva con buen salario, es decir, más trabajo más motivación.

De acuerdo con lo investigado por Herzberg se puede concluir: que los factores higiénicos son los adecuados por lo que evita la insatisfacción del personal, y cuando los factores higiénicos no es lo adecuado provocan insatisfacción. Su efecto es como la medicina para un malestar de salud, combaten la molestia, pero no cura. Herzberg los denomina factores de insatisfacción por estar. Por estar ser afines a la insatisfacción,

- Factores motivacionales o factores intrínsecos: Estos factores están bajo el dominio de la persona, se relacionan con su actividad laboral. Los factores materiales comprenden deseos que tienen que ver con el desarrollo personal, el reconocimiento laboral y los deseos de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son creados bajo propuestas de eficiencia y de economía, cerrando toda opción de creatividad de las personas. No toma en cuenta al personal lo cual provoca su falta de identificación con la empresa ya que solo le ofrece un lugar de trabajo adecuado. Según Herzberg, los factores

motivacionales adecuados redundan en un comportamiento más estable de las personas, y se explica se orientan al logro de la satisfacción del individuo. Herzberg la llama factores de satisfacción. En la motivación intrínseca la persona ejecuta la actividad por sus propios impulsos, por la congratulación de hacerlas y no está presionado por factores exteriores. Su ejecución tiene fundamento en la autosatisfacción del individuo y la autoestima. Por ejemplo, hay individuos que son lectores constantes simplemente porque disfrutan de la lectura. Sostiene que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas no tienen nada que ver y son diferentes de los factores de la insatisfacción. El opuesto de la satisfacción profesional es ninguna satisfacción.

Según Fischman & Matos (2014) en su libro Motivacion 360° nos dice que: La motivación es un asunto bastante cuestionado y estudiado, en este libro se da iniciativa de lo cual es la motivación tanto en la organización como en la vida personal, empero nos enfocamos en la motivación de compañía, debido a que la motivación pertenece a los componentes más relevantes en la conducta organizacional. Del libro nos ilustra con una metáfora para comprender el término de motivación :

La motivación es como el grado de temperatura del aire de un globo aerostático, ciertos “motivados” poseen el aire caliente y vuelan por los horizontes. Otros con el aire gélido, permanecen paralizados en el piso esperando que alguien los arrastre”. Tenemos la posibilidad de usar esta metáfora para comprender que la motivación nos “eleva a hacer

diferentes ocupaciones desempeñándonos de la mejor forma. Luego de haber entendido por medio de la metáfora anterior lo cual es la motivación, de la obra nos muestra otra, la metáfora del carro híbrido en la cual se hace alusión al individuo como este auto, siendo la motivación intrínseca las baterías que se cargan solas y provocan que el auto desarrolle, estas baterías cuentan con 6 placas, o sea son 6 motivadores intrínsecos: Soberanía, trascendencia, novedad, competencia, interacción y aprendizaje entonces para que una persona este intrínsecamente motivado requiere poder tomar sus propias elecciones en el momento de laborar, que se encuentre en constante innovación, teniendo oportunidades de subir de puesto, relacionándose de la mejor forma con sus compañeros y en persistente aprendizaje. Existe además otro tipo de combustible que mueve el auto, la gasolina esta vendría a ser las motivaciones extrínsecas, la cual se da por bonos, recompensas o castigos, esta motivación no es la ideal para que el individuo trabaje, debido a que con esta se puede perder la motivación intrínseca, empero puede servir como una ayuda a conseguir una motivación intrínseca cuando esta no está presente en el individuo. Las llantas de un auto tienen la posibilidad de pincharse e impedir que el automóvil desarrolle, pese a tener las baterías o gasolina las llantas realizan alusión al "eje, el cual es el delegado de brindar motivación a sus subordinados, sin embargo, si este no lo hace y se comporta con injusticia, por más motivado que este el trabajador esto le producirá una enorme insatisfacción en el momento de laborar. además, nos habla sobre la autoeficacia y la monumental trascendencia que tiene en la propia vida cotidiana, lo cual nos produce la

carencia de esta misma, su efecto en nuestros propios trabajos y como generarla en los individuos a nuestro alrededor. Después nos habla sobre los estados emocionales como: el temor, la culpa, la vergüenza, la diversión y la esperanza, que resultan muy utilizados en diferentes organizaciones para motivar cambios, empero los más usados son el temor, la culpa y la vergüenza que son emociones negativas y no son las más recomendadas para motivar, al final de la obra nos habla sobre los desmotivadores, nombrando diversos, empero siendo el más relevante las reacciones negativas de un jefe en camino a sus empleados (p.55)

❖ **Dimensión Comunicación**

Para Antonio (2013, p. 49), la comunicación sucede cuando hay "actuación recíproca entre ambos recursos de la composición relacional (Transmisor-Receptor)" ejecutando la "ley de bivalencia", en la que transmisor como receptor, intercambian sus roles mutuamente en el proceso de la comunicación. "Es la comunicación de mensajes con capacidad de retorno mecánico en medio de las partes con capacidad de sociabilidad".

Según Fonseca, Correa, Pineda, & Lemus (2011,p.2) nos dicen: Comunicar es compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con otras personas, cuando intercambia ideas que adquieren significado o significación a partir de experiencias previas comunes.

Según Para María del Socorro Fonseca (2018, p. 25), comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en

contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes" .

La comunicación es importante para poder transmitir mensajes, que son muy necesarios para una correcta gestión y la podemos definir como:

Según Koontz & Weihrich (2013, p.337) definen “La comunicación es la transferencia de información de un emisor a un receptor, que debe entenderla”.

Según Gomez & Balkin (2012, p.416) definen “La comunicación es el proceso de transmitir información significativa de una persona para otra a través del uso de símbolos compartidos. La comunicación es atinada cuando el significado es comprendido”.

Según Boddy (2011, p. 459) “nos dice que la comunicación ocurre cuando las personas comparten información para alcanzar una relación de intercambio. La mejor manera que se puede dar depende de trasladar e interpretar los mensajes claramente a fin de que las personas puedan trabajar en equipo”.

Según Jones & George (2010,p.52) definen “La comunicación consiste en compartir información entre dos o más individuos o grupos para llegar a un entendimiento común”.

La comunicación importa en las organizaciones La mayoría de los investigadores y observadores coinciden en que las mejores comunicaciones y relaciones interpersonales se basan en la congruencia. En otras palabras, lo que se comunica verbal y no verbalmente debe encajar perfectamente con lo que el individuo piensa y siente

La importancia de una buena comunicación:

La buena comunicación es esencial para que los gerentes puedan aprender sobre nuevas tecnologías, implementarlas en sus organizaciones y capacitar a sus subordinados en su uso. Además, la mejora de la calidad depende de una comunicación eficaz. Los gerentes deben comunicar a todos los miembros de la organización el significado y la importancia de la alta calidad y las formas de lograrla. Los subordinados deben informar los problemas de calidad y las sugerencias de actualización a los superiores, y los miembros del equipo autogestionado deben compartir sus ideas para la mejora continua de la calidad entre ellos . (Jones y George, 2010, p. 568).

La comunicación interpersonal se entiende como el proceso de colaborar información con otras personas. El proceso completo de comunicación interpersonal son los próximos (Antonio, p. 2013):

- Fuente / codificador. Fuente es la persona en la situación de comunicación interpersonal que inicia, codifica la información que comparte con otra persona. La codificación es el proceso de acomodar el mensaje ya que tiene que ser recibida y entendida por otra persona.
- Señal. Es el mensaje codificado que la fuente comparte. Se denomina señal al mensaje transmitido de una persona a otra.
- Decodificador / destinatario. Es la persona con la cual la fuente trata de comunicarse, éste recibe la señal y decodifica a fin de comprender el mensaje .

La decodificación es el proceso que convierte los mensajes en información. En todas las formas de comunicación interpersonal, el significado del mensaje es producto de la decodificación. Siendo que el decodificador /destinatario se señala destinatario o destino.

❖ **Dimensión Actitud**

Para Federico Donneys Gonzales (2018,p.135) en su libro Comportamiento Organizacional nos dice , las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos. Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados. Tanto la gente importante en la vida de la persona, como los factores genéticas tienen influencias en las actitudes del individuo. Poseen tres componentes que ayudan a comprender su complejidad y la relación fuerte que existe entre actitud y comportamiento. Tales componentes son:

Componente cognoscitivo: Es el sector de opinión o de creencia de la actitud. Por ejemplo la creencia que hombres y mujeres somos iguales, es una opinión que corresponde a este componente.

Componente afectivo: Se refiere al sector emocional o sentimental de la actitud. Por ejemplo si una persona dice: aprecio a mi jefe, porque nos trata con respeto, está reflejando este componente de la actitud.

Componente del comportamiento: Se refiere a la intención de un individuo, al comportarse de cierto modo hacia una persona o hacia un

objeto. Por ejemplo continuando con el ejemplo anterior esa persona podría invitar a una reunión para agasajar a su jefe.

Las actitudes son enunciados de evaluación -favorable o desfavorable- de los objetos, personas o eventos. reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. Cuando digo "me gusta mi trabajo", expreso mi actitud hacia el trabajo.

Las actitudes son complejas. Si se pregunta a las personas sobre su actitud hacia la religión, hacia un determinado actor o actriz o hacia la organización para la cual trabajan, quizá se reciba una respuesta sencilla, pero es probable que las razones que subyacen a la respuesta sean complejas. A fin de entender a fondo las actitudes, se necesitan considerar sus propiedades fundamentales.

❖ **Dimensión Trabajo en Equipo**

Un equipo de trabajo es un grupo de personas interrelacionadas que colaboran organizadamente en la realización de un trabajo para alcanzar un objetivo común prefijado y que además se sienten integradas en el grupo.

Los puntos esenciales de un equipo de trabajo, según esta definición, son:

- Es un grupo de personas interrelacionadas.
- Colaboración organizada
- Objetivo común prefijado
- Sentimiento de pertenencia
- Efecto de sinergia

✓ **Ventajas del trabajo en equipo**

Aumenta la productividad.

- División del trabajo más eficaz.
- Mejora de la comunicación
- Mayor implicación del trabajador con los resultados.
- Decisiones más imaginativas y controladas.
- Mejora del ambiente laboral, ya que existe una comunicación más fluida y se conocen todos los objetivos y funciones del resto de los integrantes del equipo.

✓ **Roles en los equipos de trabajo**

Podemos definir rol o papel como el comportamiento esperado o asignado a alguien que ocupa una determinada posición en un grupo de personas.

- Como el carácter social de un equipo de trabajo es evidente, podemos decir que cada uno de sus miembros desempeña un rol determinado dentro del grupo.
- Es importante identificar los roles que desempeñan cada uno de ellos y el efecto que tendrán en el resultado final de su trabajo para garantizar la eficiencia del trabajo en equipo.

✓ **La toma de decisiones en equipo**

Un problema es una dificultad imprevista que se presenta cuando se pretende alcanzar un objetivo y que no puede solventarse de forma inmediata.

- Los Equipos de Trabajo deben enfrentarse a menudo a problemas en el desarrollo de su trabajo y deben tomar las decisiones adecuadas que sirvan para solucionarlos.
- El primer paso para solucionar un problema es delimitarlo claramente, para ello es conveniente formularlo, enunciándolo por escrito, con ello se consigue definir dónde radica la esencia del mismo.

b) Variable Desempeño Laboral

Según Robbins & Judge (2009), “se refiere al desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas necesarias para el desempeño laboral. Describe que esto se ve favorecido cuando las habilidades y aptitudes del individuo coinciden idealmente con su posición; Sin embargo, enfocarse solo en el trabajo y no en las habilidades conduce al fracaso, ya que la operación debe estar orientada a la búsqueda de la satisfacción laboral” (p. 47).

Por su lado Harrington (2011) establece que el desempeño laboral incluye cada una de las profesiones y tareas que un trabajador determinado realiza o realiza en una organización determinada. De manera similar, el desempeño laboral se refiere al grado de desempeño alcanzado por el trabajador en el cumplimiento de las tareas asignadas significativamente, ya que incide en el triunfo de los objetivos y metas planificados por la organización (pp.58-68-72).

De tal manera Chiavenato (2009) destaca, “los individuos son el recurso más valioso para las empresas. Por tanto, el funcionamiento eficaz de los recursos humanos es una de las claves del éxito de cualquier

organización, por lo que la evaluación de las personas que desempeñan las diferentes funciones en la organización es necesaria para establecer su contribución a la eficiencia organizativa” (p.37)

Para Sánchez (2010), “explica que el desempeño del trabajo del director como administrador se puede apreciar por las propiedades, capacidades y funcionalidades particulares que muestra en su trabajo”.

Por tanto, deben poseer habilidades técnicas y genéricas, atentas a los avances tecnológicos, científicos y cognitivos.

Por otro lado, para que una institución pueda ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, debe tener en cuenta algunos factores que afectan directamente al trabajador (p.155)

Del mismo modo Chiavenato (2010), “El desempeño laboral es el comportamiento de cada trabajador en el descubrimiento de los objetivos trazados por la organización. Haciéndonos entender que cada persona es la estrategia personal de la organización para lograr sus objetivos” (p.41)

Para Amoros (2007) “establece que la evaluación del desempeño persigue diferentes objetivos, tanto para la organización como para los trabajadores; averiguar si sus comportamientos y resultados se corresponden con los objetivos esperados por la organización” (p.234)

(Amoros, 2007) los define de la siguiente manera:

1. Innovación y toma de riesgos: grado de motivación de los empleados para ser creativos y no correr riesgos .
2. Atención al detalle: cualidades que los empleados deben utilizar en el desempeño de su trabajo .

3. Orientación a resultados: cómo los gerentes se enfocan en los resultados o la producción de la organización y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos
4. Orientación a las personas: la dirección tiene en cuenta el efecto de los resultados en sus trabajadores .
5. Orientación grupal: las tareas y responsabilidades se desarrollan en grupos a través de grupos de trabajo .
6. Energía: los trabajadores son emprendedores y competitivos .
7. Estabilidad: las actividades y desempeño de la organización están orientados a mantener una posición y no a su crecimiento (p.116).

Para Ugarte Almeida (2015), “El desempeño es una evaluación sistemática del desempeño de cada persona, en base a las actividades que desarrolla, los objetivos y resultados que debe alcanzar y su potencial de desarrollo”.

Es un procedimiento organizado que nos permite medir, apreciar y evaluar la evolución de su comportamiento y de los resultados relacionados con las actividades laborales de cada persona, así como el nivel de desinterés y el grado en que el trabajador es productivo y su desempeño puede mejorarse en el futuro Si se hace correctamente, puede solucionar cualquier problema .

Concluye que, en la organización, el personal es el principal responsable del proyecto estratégico, que ve el horizonte, que establece los parámetros y en la relación persistente con la que la organización busca,

ayuda a dirigir y orientar su proceso de formación. que determinadas acciones son consideradas el componente predominante en la organización .

Pero el desempeño personal debe evaluarse para mejorar la calidad y, en un proceso de retroalimentación, para mejorar la calidad del personal, en un proceso objetivo basado en estándares de calidad, para ser justos .

Según Ugarte Almeida (2015) “Los beneficios son una apreciación sistemática de la gestión de cada individuo, de acuerdo con las profesiones que desempeña, los objetivos y resultados que persigue y su potencial de desarrollo”.

Es un método organizado que nos permite medir, evaluar y valorar la evolución de su comportamiento y los resultados relacionados con las ocupaciones laborales de cada individuo, de esta manera cómo puede el grado de desinterés y el nivel de beneficio del trabajador y su desempeño mejoró en el futuro. Si se hace correctamente, puede solucionar cualquier problema (pp.825-830).

❖ **Dimensión Orientación de Resultados**

Para Oyarce (2005) es la capacidad de actuar con rapidez y urgencia cuando las elecciones relevantes son imprescindibles para ser consumidas o superadas con sus participantes, satisfacer las necesidades del comprador o mejorar la organización (p.75).

Actuando en lugar de hablar siempre de lo que se debe hacer, también se estima que se centre en lo que se debe hacer con rapidez, pero hay que tener en cuenta cómo establecer un ritmo constante de ocupaciones

Además, se valora como energía, fuerza, coraje y dedicación, para el desarrollo de acciones elementales para la realización de ideas, propuestas, oportunidades y proyectos emprendedores .

❖ **Dimensión Calidad**

“La calidad del servicio, la satisfacción del público de la organización, nos hace comprender el valor de medir y satisfacer las necesidades del cliente, lo que tiende a generar un mejor grado de servicio y satisfacción del cliente. “(Kotler & Armstrong, 2013, p.499).

Evalúa las características de la labor cumplida, así como la ausencia de errores en el trabajo y la habilidad en su ejecución .

Aseguramiento de la Calidad

Conjunto de acciones planificadas y sistematizadas, implementadas en el Sistema de Calidad, correctas para brindar la certeza correcta de que un servicio cumple con los requisitos de calidad de acuerdo con las necesidades de los usuarios. Sirve como herramienta de gestión para poder y preservar la calidad del servicio. (INTECO, 2005).

❖ **Dimensión Organización**

Capacidad para organizar su trabajo y aportar ideas en beneficio de su unidad, organización u organización, el empleado se organiza en la producción de su trabajo y apenas habla por la organización estructural .

"La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre roles, niveles y ocupaciones de los recursos humanos y materiales de una organización social a fin de lograr la máxima eficiencia en el

logro de los planes y objetivos previamente asignados”. (Koontz & Weihrich, 2013 p.550)

Los autores mencionados también afirman que la organización se divide en: formal e informal. La organización formal está relacionada con un sistema bien definido de tareas, todas las cuales tienen una parte específica de autoridad, responsabilidad y responsabilidad, y la organización informal es una red de relaciones individuales y sociales que la organización formal no establece ni exige. Esto ocurre espontáneamente cuando los individuos se asocian .

3.2. Marco Conceptual

- **Satisfacción laboral.** Para Según Robbins & Coulter (2014) señala que: “La satisfacción laboral tiene relación con la reacción general que tiene una persona respecto de su trabajo”. Si un sujeto tiene un elevado grado de satisfacción laboral, sin lugar a dudas va a tener una reacción positiva en camino a su trabajo. En contraste, el que le se sienta insatisfecho exhibirá una reacción negativa. Cuando la población habla de las reacciones de los empleados, generalmente permanecen realizando alusión a su satisfacción laboral (p. 450).
- **Motivación.** Es el señalamiento o hincapié que se descubre en una persona en camino a un determinado medio de saciar una necesidad, construyendo o aumentando con ello el fomento primordial para que ponga en obra aquel medio o dicha acción, o bien para que deje de realizarlo (Villar, 2013 p. 288)

- **Comunicación.** Es compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con otras personas (Antonio 2013, p. 49).
- **Actitud.** Para Federico Donneys Gonzales (2018, p. 135) en su libro Comportamiento Organizacional nos dice que , las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos.
- **Trabajo en equipo.** Grupo de personas interrelacionadas que colaboran organizadamente en la realización de un trabajo para alcanzar un objetivo común prefijado y que además se sienten integradas en el grupo
- **Desempeño laboral.** Conjunto de habilidades físicas y psicológicas necesarias para el desempeño laboral. (Robbins & Judge 2009 pag.47)
- **Orientación de resultados.** Es la capacidad de actuar con rapidez y urgencia cuando las elecciones relevantes son imprescindibles para ser consumidas o superadas con sus participantes, satisfacer las necesidades del comprador o mejorar la organización. (Oyarce 2005 p.75)
- **Calidad.** “La calidad del servicio, la satisfacción del público de la organización, nos hace comprender el valor de medir y satisfacer las necesidades del cliente, lo que tiende a generar un mejor grado de servicio y satisfacción del cliente. “(Kotler & Armstrong, 2013, p.499).
- **Organización.** La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre roles, niveles y ocupaciones de los

recursos humanos y materiales de una organización social a fin de lograr la máxima eficiencia en el logro de los planes y objetivos previamente asignados. (Koontz & Weihrich, 2013, p. 550).

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

3.2. Hipótesis Específicas

- 1) Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.
- 2) Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.
- 3) Existe una relación significativa entre la actitud y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.
- 4) Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

3.3. Variables

a. Variable 1:

Satisfacción Laboral

b. Variable 2:

Desempeño

1.1.1.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V₁): Satisfacción Laboral	Para Arbaiza (2010) señala: Que “hay ciertos componentes que tienen la posibilidad de describir la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que principalmente son externos al empleado, como por ejemplo sueldo, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etcétera. La satisfacción laboral además guarda interacción con las reacciones del empleado con respecto al ámbito.	Según Robbins & Coulter (2014,) señala que: “La satisfacción laboral tiene relación con la reacción general que tiene una persona respecto de su trabajo”. Si un sujeto tiene un elevado grado de satisfacción laboral, sin lugar a dudas va a tener una reacción positiva en camino a su trabajo. En contraste, el que le se sienta insatisfecho exhibirá una reacción negativa	Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	ORDINAL Escala de Likert ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
				Identificación de los obstáculos para un buen desempeño de forma oportuna	
				Análisis de desempeño adecuado en toda circunstancia	
				Uso adecuado de las recompensas en todo momento	
			Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	
				Estructura de la comunicación ascendente adecuada en todo momento	
				Estructura de la comunicación transversal adecuada en todo momento	
Actitud	Comportamiento que emplea el individuo frente a la vida laboral				

			Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	
VARIABLE (V₂): Desempeño	Según Robbins & Judge (2009), "se refiere al desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas necesarias para el desempeño laboral	Para Harrington (2011) establece que el desempeño laboral "incluye cada una de las profesiones y tareas que un trabajador determinado realiza o realiza en una organización determinada. De manera similar, el desempeño laboral se refiere al grado de desempeño alcanzado por el trabajador en el cumplimiento de las tareas asignadas significativamente, ya que incide en la orientación de resultados, la calidad en su trabajo y la orientación de resultados en beneficio de la organización".	Orientación de resultados	Máximo rendimiento, trabajar superando los propios estándares	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
			Calidad	Actividades y resultados derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo	
			Organización	Orientación a la acción	

Elaboración Propia

1.1.1.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2 Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V₁): Satisfacción laboral	Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	1. El jefe cuida a sus subordinados y le resulta fácil entender sus problemas mientras hace el trabajo. Sobre todo, busca el bienestar del grupo e intenta promover una buena relación alentando a sus colaboradores.		<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
		Identificación de los obstáculos para un buen desempeño de forma oportuna.	2. Ante un inconveniente laboral, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.		
		Uso adecuado de las recompensas en todo momento	3. Enfoca un problema de desempeño estableciendo primero si se debe a falta de motivación o a escasa habilidad		
	Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	4. Existe una buena comunicación descendente entre todos sus colegas.		
		Estructura de la comunicación transversal adecuada en todo momento	5. La comunicación que se lleva a cabo entre colegas se utiliza para proporcionar comentarios sobre los problemas que ocurren en el trabajo.		

			6. La comunicación cruzada es la ideal en todo momento.	CUESTIONARIO	
	Actitud	Comportamiento que emplea el individuo frente a la vida laboral	7. El colaborador realiza su función sin ningún inconveniente. 8. Siente que está comprometido con la organización		
	Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	9. Los colaboradores muestran conocimiento de la función que desempeñan. 10. Los colaboradores muestran aptitud para integrarse al equipo. 11. Los colaboradores tienen la predisposición para colaborar con sus compañeros.		
VARIABLE (V₂): Desempeño	Orientación de resultados	Máximo rendimiento, trabajar superando los propios estándares	1. Los colaboradores muestran responsabilidad con labores encomendadas.	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo 	
			2. Los colaboradores muestran dedicación y perseverancia		
			3. Los colaboradores muestran identificación con los objetivos institucionales		
		4. Los colaboradores no cometen errores en el trabajo.			
		Actividades y resultados			

	Calidad	derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo	5. Los colaboradores hacen uso racional de los recursos.		
			6. Los colaboradores muestran calidad del trabajo que realiza.		
	Organización	Capacidad organizativa	7. En la institución se desarrollan actividades culturales en la que se inspira la participación de todos los colaboradores de la institución.		
			8. Los colaboradores planifican con anticipación sus actividades. 9. Los colaboradores muestran capacidad organizativa		

Elaboración Propia

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el método de la investigación se empleará como base estructural el: método científico, que orientará como efectuar una investigación del tipo: HIPOTÉTICO – DEDUCTIVO, además de ser: ANALÍTICO – SINTÉTICO, por las formas de analizar los hechos o fenómenos y relacionarlos con las bases teóricas del marco conceptual, asumiendo categorías cognitivas de síntesis.

Además , el método general utilizado es el método científico, que según Sampieri (2018) quien especifica la organización en 8 pasos: fundamentación del problema de investigación, planteo de preguntas relativas con la vivencia, preparación de la hipótesis general y específicos, decidir el diseño de averiguación, validez y confiabilidad de las herramientas de recolección de datos; contrastación e interpretación de resultados, clarificación de las premisas, generalización de los resultados, partes que fueron especificadas en el plan de investigación y que forman parte de la composición de la tesis.

Se complementa con el procedimiento de estudio, el cual posibilita descomponer el todo en partes, para una mejor síntesis del comportamiento de nuestros propios cambiantes y sus magnitudes.

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación empleado es BÁSICA; (Sampieri, 2018), toda vez que aplicaron instrumentos en relación a las teorías de las satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores, una investigación aplicada se refiere a la validación de teorías sobre un determinado contexto, en este caso viene a ser la Municipalidad Distrital de Viques.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo CORRELACIONAL, porque como sugiere Gómez M. M. (2006), determina las características importantes de la Satisfacción Laboral de una empresa, identificando en sus propias palabras, y de manera independiente, cada uno de los indicadores que nos hemos propuesto en la matriz de variables, que más adelante detallamos; ilustrando las teorías y conceptos del marco teórico. El estudio es correlacional, porque es reconocido que tan importante es la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores. Obtener una imagen sobre el desempeño laboral, que nos permitirá relacionar las la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un diseño NO EXPERIMENTAL, de corte TRASVERSAL (Sampieri, 2018), ya que no se han realizado experimentos para obtener resultados. Asimismo, la información recopilada se obtuvo simultáneamente de la muestra.

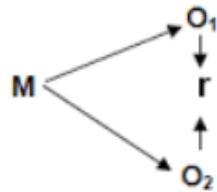
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Satisfacción Laboral

O2 = Observación de la variable 2: Desempeño

r = Correlación de las variables de estudio



4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población de Estudio

Para Gago (2012), “la población es la cantidad total de observaciones estudiadas, siendo la muestra parte de la población que presenta las características tomadas en cuenta y delimitadas para la investigación”.

Desde este punto de vista la Población estudiada, son todos los miembros de la institución; en el periodo, 2020, la cual asciende a un total de 20 colaboradores de la Municipalidad, quienes explican los detalles acerca **satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores**, mediante sus respuestas.

4.5.2 Tamaño de la Muestra

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido (Sampieri, 2018), establece la muestra **censal** como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Total, de la muestra = 20 colaboradores

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos es la encuesta Bernal C. (2010), la cual se aplicará a la unidad de análisis respectiva. Esta técnica permitirá acopiar información de los miembros de la Institución.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleará como instrumentos los cuestionarios: El primer cuestionario se referirá a la **satisfacción laboral**, El segundo cuestionario, referido al **desempeño**. No tiene tiempo estimado de aplicación. Ambos cuestionarios, fueron adaptados y tomados de los autores que tiene amplia aplicabilidad. Estos cuestionarios pueden encontrarse en los anexos.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación negativa y positiva perfecta
+/-0.80	Correlación negativa y positiva muy fuerte
+/-0.60	Correlación negativa y positiva fuerte
+/-0.40	Correlación negativa y positiva moderada
+/-0.20	Correlación negativa y positiva débil
+/-0.00	Probablemente no existe correlación

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

*Baremo: Son procesos numéricos utilizados para organizar o clasificar mediante niveles y rangos las variables y dimensiones de estudio mediante tablas y figuras.

Validación y confiabilidad del instrumento

Rusque (2003), sostuvo que:

Todo proceso de validez está relacionado al uso de instrumentos de recolección de datos, a fin de medir y poder responder a las interrogantes planteadas, evaluado por los juicios de expertos, por otro lado, la fiabilidad es un proceso estadístico que mide y determina que los instrumentos responderán de manera independiente cada una de las variables de estudio (p. 134)

Validez.

Proceso que se realizó mediante la intervención y participación de profesionales (juicio de expertos), expertos calificados de las Universidades, quienes observarán y analizarán si las formulaciones de los ítems respectivos de los instrumentos son aplicables para la investigación.

El proceso de validez de los instrumentos se realizará de acuerdo a los criterios de claridad, relevancia y pertinencia que las preguntas formuladas guardan relación y coherencias con las dimensiones y variables de estudio.

Análisis de confiabilidad

Para poder obtener la fiabilidad de los instrumentos fue necesario utilizar el Alpha de Cronbach, a fin de garantizar que el proceso de recolección fue confiable para ambas variables de estudio.

La fórmula de Alfa de Cronbach, para obtener la fiabilidad de los instrumentos de manera individual.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

K : Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Para Hernández, et. al. (2010) precisa que toda aplicación o uso de instrumentos tiene que ser fiable ante el proceso de recolección, es decir, obtener resultados de manera consistente y coherentes. (p. 200)

Variable: Satisfacción Laboral

Número de preguntas	k=	11
Varianza total	$S_T^2=$	34.89
Sumatoria Desv est cada pregunta	$\sum S_i^2=$	5.91

$\alpha=$	0.9138
-----------	--------

Figura 1

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota. La presente figura determinará el nivel o rango de confiabilidad para las variables de estudio de acuerdo al proceso de aplicación estadística del Alfa de Cronbach, después de aplicar la fórmula se obtiene $\alpha = 0.9473$, la valoración de la fiabilidad es excelente.

Variable: Desempeño

Número de preguntas	k=	9
Varianza total	$S^2_T=$	22.13
Sumatoria Desv est cada pregunta	$\sum S^2_i=$	4.70

$\alpha=$	0.8859
-----------	--------

Figura 2

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Crombach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota. La presente figura determinará el nivel o rango de confiabilidad para las variables de estudio de acuerdo al proceso de aplicación estadística del Alfa de Cronbach, después de aplicar la fórmula se obtiene $\alpha = 0.8859$, la valoración de la fiabilidad es bueno.

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos

Según Sampieri (2018) el análisis de datos consiste en la ejecución de una serie de métodos estadísticos relacionados con la demostración de la hipótesis planteada en la investigación y el logro de objetivos, tales como tablas de frecuencia, gráficos y análisis a través de algunos cálculos, para que sean consistentes con el objetivo, tipo y proyecto de investigación.

Los datos se recopilarán del cuestionario, de modo que sea posible obtener la mayor cantidad de información posible y requerida por este tipo de investigación.

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

- Validación de expertos de los instrumentos.
- Recojo de información de los colaboradores
- Aplicación de los instrumentos a los miembros de la Municipalidad Distrital de Viques.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las consideraciones para la redacción del trabajo fue lo siguiente:

- a. La redacción de las citas bibliográficas he desarrollado y desarrollaré teniendo en cuenta las Normas APA.
- b. El presente trabajo de investigación es auténtico, se ha desarrollado en la Municipalidad Distrital de Viques.
- c. Con respecto a las similitudes estoy dispuesta a la evaluación correspondiente con el programa Turnitin.
- d. Los datos de la instrumentalización se evidenciaron con sus respectivos documentos.
- e. No se consignan ninguna información con fraude.

El presente proyecto de tesis es de nuestra autoría, por el cual nos sometemos a trabajar cumpliendo con las normas establecidas de la investigación científica.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Se presenta resultados del trabajo de investigación "Satisfacción Laboral y Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques -2020"

5.1.1 Análisis e interpretación de la variable Satisfacción laboral de los trabajadores

Las dimensiones de la variable son: motivación, comunicación, actitud y trabajo en equipo

Tabla 3

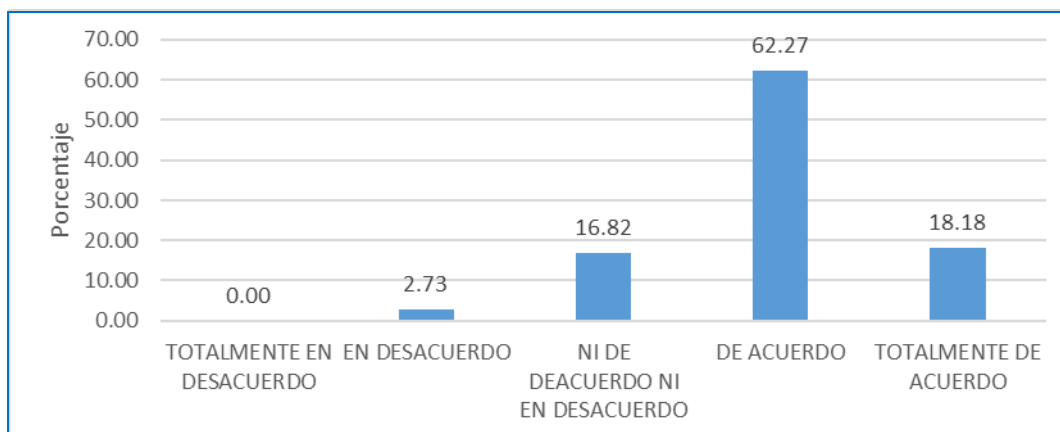
Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	6	2.73
Ni de acuerdo ni en De acuerdo	37	16.82
De acuerdo	137	62.27
Totalmente de acuerdo	40	18.18
Total	220	100

Nota. La tabla nos habla sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques .Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 3

Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques



Nota. La figura esta en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. Fuente: Tabla 3

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se observa que un 2.73% señalo que está en desacuerdo con la satisfacción laboral, por otro lado, el 16.8% indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción laboral de los trabajadores, el 62.3 % indico que está de acuerdo con la satisfacción laboral, además el 18% indicaron que están totalmente de acuerdo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.

Tabla 4

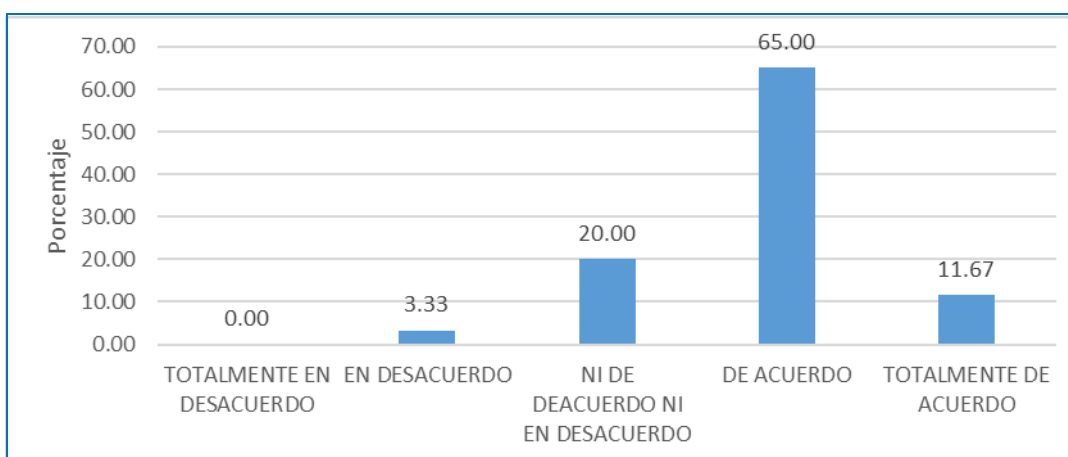
Motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	3.33
Ni de acuerdo ni en De acuerdo	12	20.00
De acuerdo	39	65.00
Totalmente de acuerdo	7	11.67
Total	60	100

Nota. La tabla está relacionada con la motivación de los trabajadores de la Municipalidad de Viques. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 4

Motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques



Nota. La figura nos habla sobre la motivación de los trabajadores de la Municipalidad de Viques. Fuente: Tabla 2

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se observa que un 3.3% señaló que está en desacuerdo con la motivación, por otro lado, el 20% indicó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la motivación de los trabajadores, el 65% indicó que está de acuerdo con la motivación, además el 12% indicaron que están totalmente de acuerdo con la motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.

Tabla 5

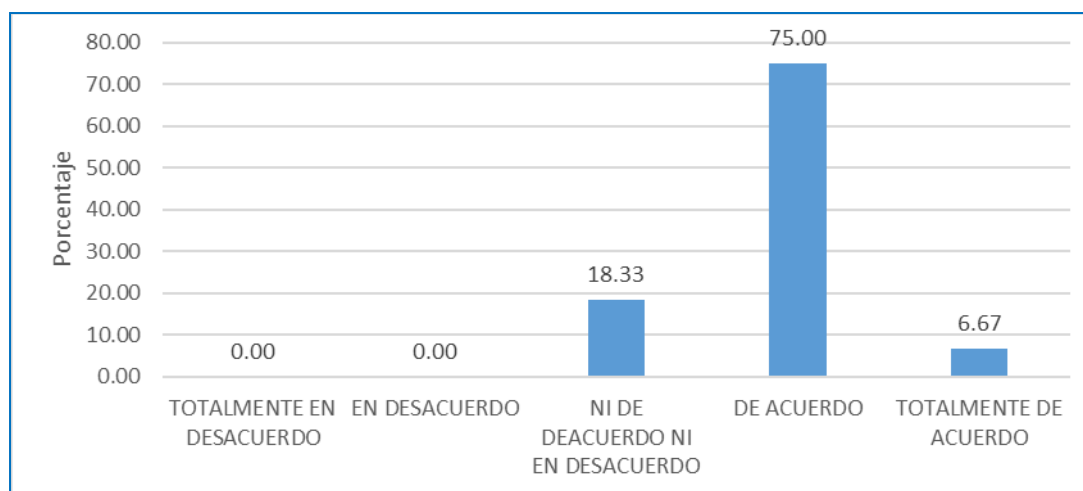
Comunicación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo ni en De acuerdo	11	18.33
De acuerdo	45	75.00
Totalmente de acuerdo	4	6.67
Total	60	100

Nota. La tabla nos habla sobre la comunicación de los trabajadores de la Municipalidad de Viques. Fuente: elaboración propia

Figura 5

Comunicación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques



Nota. La figura está relacionado a la comunicación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.
Fuente: Tabla 5

Interpretación:

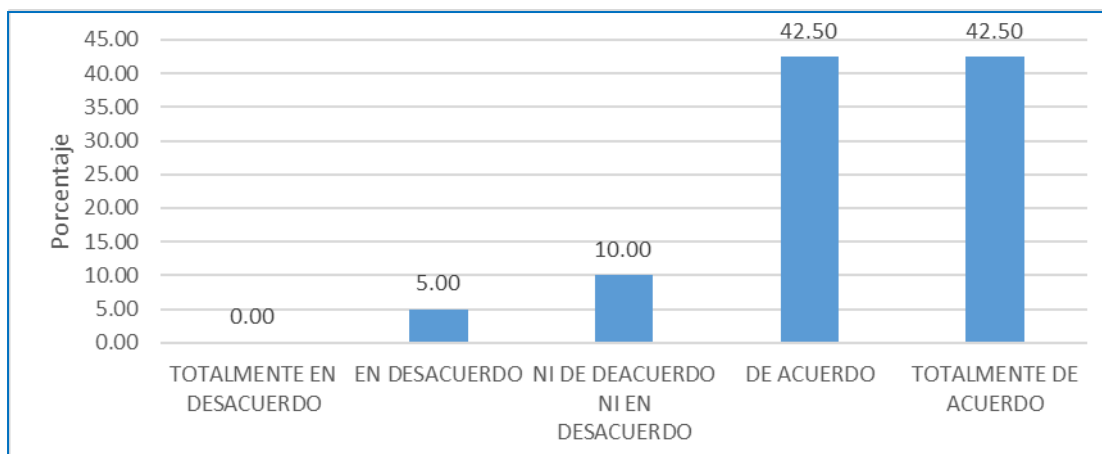
En la tabla 5 y figura 5 se observa que un el 18.3% indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación de los trabajadores, el 75 % indico que está de acuerdo con la comunicación de los trabajadores, además el 6.7% indicaron que están totalmente de acuerdo con la comunicación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.

Tabla 6

Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	5.00
Ni de acuerdo ni en De acuerdo	4	10.00
De acuerdo	17	42.50
Totalmente de acuerdo	17	42.50
Total	40	100

Nota. La tabla está relacionada a la actitud de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 6*Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques*

Nota. El gráfico está relacionado con la actitud de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques .Fuente: Tabla 6

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 se observa que un 5% señalo que está en desacuerdo con la actitud de los trabajadores, por otro lado, el 10% indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la actitud de los trabajadores, el 42.5 % indico que está de acuerdo con la actitud de los trabajadores, además el 42.5% indicaron que están totalmente de acuerdo con la actitud de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.

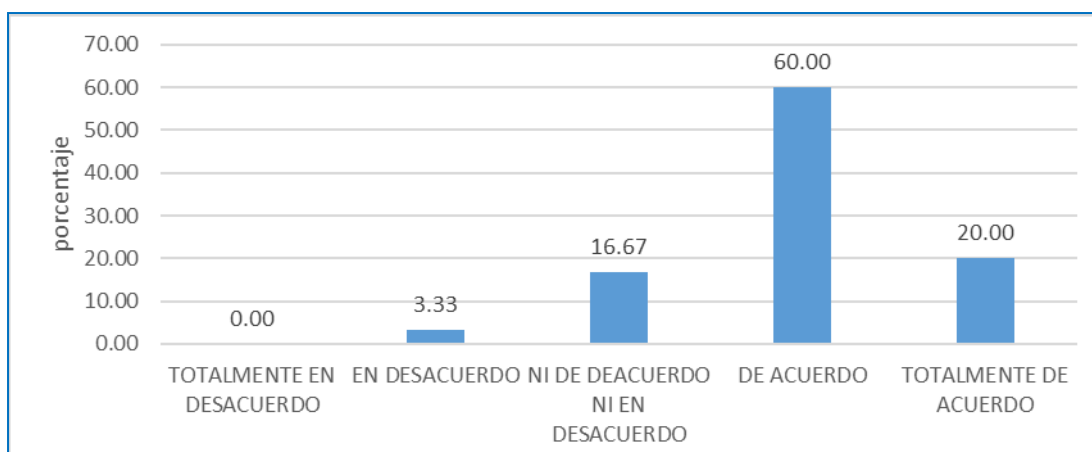
Tabla 7*Trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	3.33
Ni de acuerdo ni en De acuerdo	10	16.67
De acuerdo	36	60.00
Totalmente de acuerdo	12	20.00
Total	60	100

Nota La tabla nos habla sobre el trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques . Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 7

Trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques



Nota. La grafica nos habla sobre el trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. Fuente: Tabla 7

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se observa que un 3% señalo que está en desacuerdo con el trabajo en equipo de los trabajadores, por otro lado, el 16.7% indico que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el trabajo en equipo de los trabajadores, el 60% indico que está de acuerdo con el trabajo en equipo de los trabajadores, además el 20% indicaron que están totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.

5.1.2 Análisis e interpretación de la variable Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques -2020

Las dimensiones de la variable fueron: Orientación de resultados, Calidad y Organización

Tabla 8

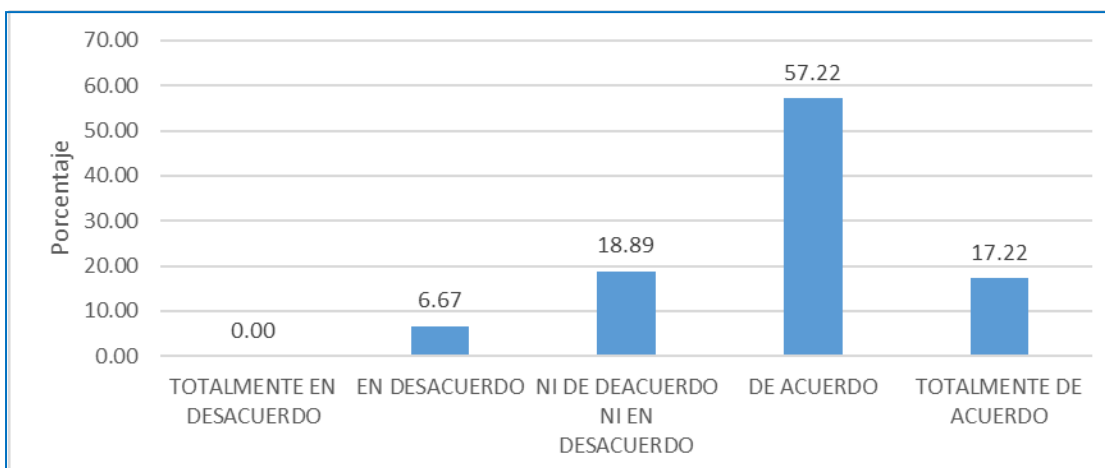
Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	12	6.67
Ni de acuerdo ni en De acuerdo	34	18.89
De acuerdo	103	57.22
Totalmente de acuerdo	31	17.22
Total	180	100

Nota. La tabla nos habla sobre el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 8

Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques



Nota. El gráfico trata sobre el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Viques. Fuente: Tabla 8

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 8 se observa que un 6.7% señaló que está en desacuerdo con el desempeño de los trabajadores, por otro lado, el 18.9% indicó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desempeño de los trabajadores, el 57% indicó que está de acuerdo

con el desempeño de los trabajadores, además el 17 % indicaron que están totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.

Tabla 9

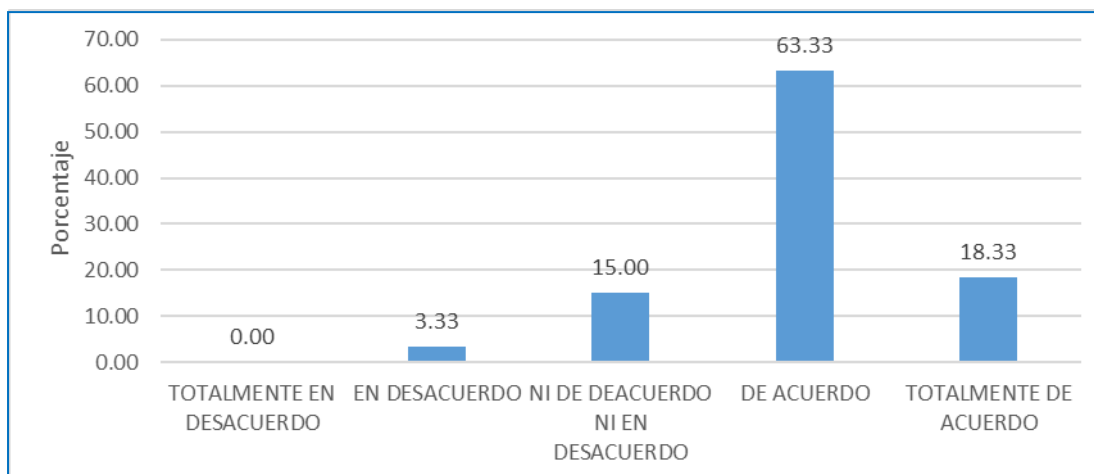
Orientación de los resultados de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	3.33
Ni de acuerdo ni en De acuerdo	9	15.00
De acuerdo	38	63.33
Totalmente de acuerdo	11	18.33
Total	60	100

Nota. La tabla nos muestra la orientación de los resultados de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.
Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 9

Orientación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques



Nota. La figura está relacionada con la orientación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. Tabla 9

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9 se observa que un 3.3% señaló que está en desacuerdo con la orientación de los trabajadores, por otro lado, el 15% indicó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la orientación, el 63.3% indicó que está de acuerdo con la orientación de

los trabajadores, además el 18.3 % indicaron que están totalmente de acuerdo con el trabajo con la orientación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.

Tabla 10

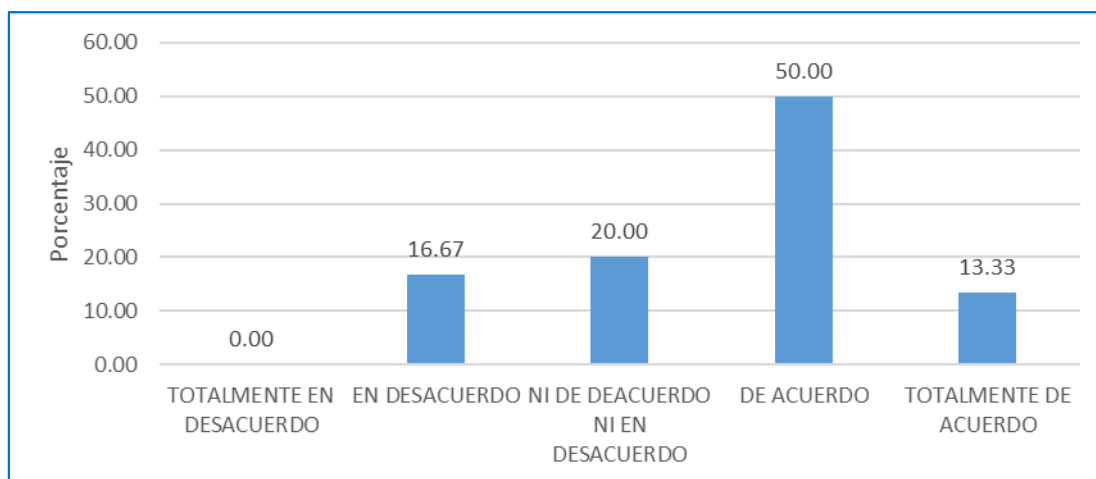
Calidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	10	16.67
Ni de acuerdo ni en De acuerdo	12	20.00
De acuerdo	30	50.00
Totalmente de acuerdo	8	13.33
Total	60	100

Nota. La tabla está relacionada con la calidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 10

Calidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques



Nota. La figura está relacionada con la calidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. Fuente: Tabla 10

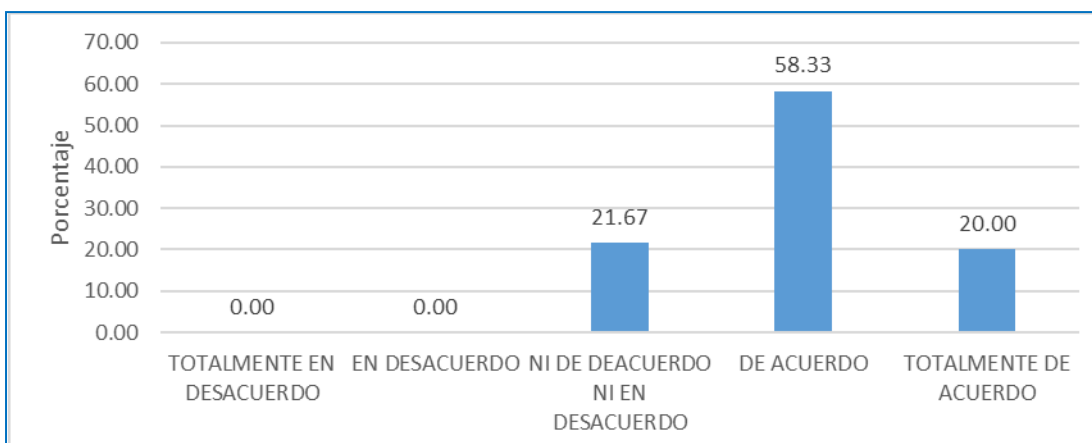
Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10 se observa que un 16.7% señaló que está en desacuerdo con la calidad de los trabajadores, por otro lado, el 20% indicó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de los trabajadores, el 50% indicó que está de acuerdo con la calidad de los trabajadores, además el 13.3 % indicaron que están totalmente de acuerdo con la calidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.

Tabla 11*Organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo ni en De acuerdo	13	21.67
De acuerdo	35	58.33
Totalmente de acuerdo	12	20.00
Total	60	100

Nota. La tabla está relacionada con la organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. Fuente: Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

Figura 11*Organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques*

Nota. La figura está relacionada con la organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. Fuente: Tabla 11

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11 se observa que un 21.7% indicó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la organización de los trabajadores, el 58.3% indicó que está de acuerdo con la organización de los trabajadores, además el 20 % indicaron que están totalmente de acuerdo con la organización de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.

5.2 Contraste de hipótesis

5.2.1 Satisfacción Laboral y Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques-2020

Objetivo General

Establecer la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

Interpretación de los índices de correlación:

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación negativa y positiva perfecta
+/-0.80	Correlación negativa y positiva muy fuerte
+/-0.60	Correlación negativa y positiva fuerte
+/-0.40	Correlación negativa y positiva moderada
+/-0.20	Correlación negativa y positiva débil
+/-0.00	Probablemente no existe correlación

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

			VARIABLE DESEMPEÑO
Rho de Spearman	VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,903**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente $r_s = 0.903$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

Hipótesis general:

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

1. Formulación de la hipótesis:

(H₀): No existe relación significativa entre entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Calculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} = 3.94$$

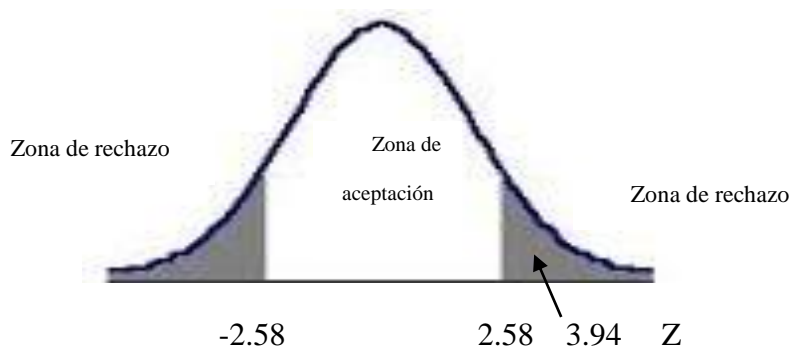
Reemplazando datos se tiene $z = 3.94$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.903$$

$$N = 20$$



4. Z calculado $>$ Z crítica $3.94 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

Para Juárez J. (2022), en su investigación: “Gestión por competencias y satisfacción laboral en la gerencia de desarrollo urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.

se obtuvo como resultado que un 75 % (9 personas) manifiestan que están insatisfechos y un 25 % (3 personas) manifiestan que están satisfechos con la Gestión por Competencias, siendo coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,901** este valor permite aceptar la hipótesis inicial, lo que indica que existe relación entre las variables Gestión por competencias y satisfacción laboral.

Por otro lado, Martínez M. (2020) elaboró la investigación denominada: Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial Rodríguez de Mendoza, año 2020. concluye que existe relación significativa de grado moderado entre satisfacción laboral y productividad de los colaboradores ($p < 0.05$, $\rho = 0.415$).

Se puede evidenciar que en las investigaciones la relación de las variables al igual que el de nuestra investigación es significativa.

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre la motivación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

		VARIABLE DESEMPEÑO	
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	,760**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente $r_s = 0.760$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

Hipótesis específica 1:

Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

1. Formulación de la hipótesis:

(H₀): No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Calculo del estadístico

$$z = \frac{r_s}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} = 3.31$$

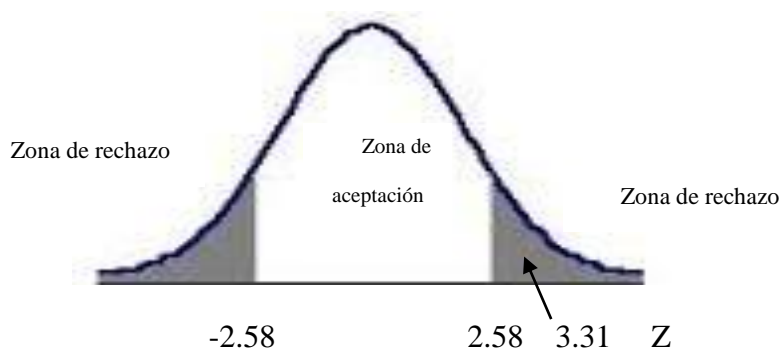
Reemplazando datos se tiene $z = 3.31$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.760$$

$$N = 20$$



4. Z calculado $>$ Z crítica $3.31 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la comunicación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

Tabla 14

Coeficiente de correlación entre la comunicación y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

		VARIABLE DESEMPEÑO	
Rho de Spearman	COMUNICACION	Coeficiente de correlación	,679**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente $r_s = 0.679$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

Hipótesis específica 2:

Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

1. Formulación de la hipótesis:

(H₀): No existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Calculo del estadístico

$$z = \frac{r_s}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} = 2.96$$

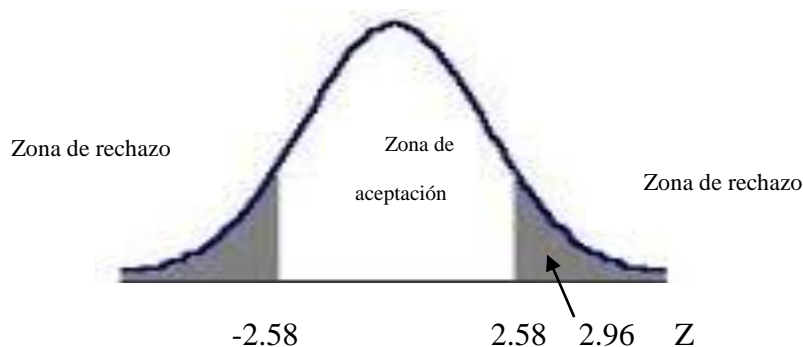
Reemplazando datos se tiene $z = 2.96$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.679$$

$$N = 20$$



4. Z calculado $>$ Z crítica $2.96 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre la actitud con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

Tabla 15

Coefficiente de correlación entre la actitud y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

		VARIABLE DESEMPEÑO	
Rho de Spearman	ACTITUD	Coefficiente de correlación	,688*
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente $r_s = 0.688$ y significación bilateral $p = 0.001$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre la actitud y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

Hipótesis específica 3:

Existe una relación significativa entre la actitud y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

Formulación de la hipótesis:

(H₀): No existe relación significativa entre la actitud y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

$$r_s \neq 0$$

4. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

5. Calculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} = 3.00$$

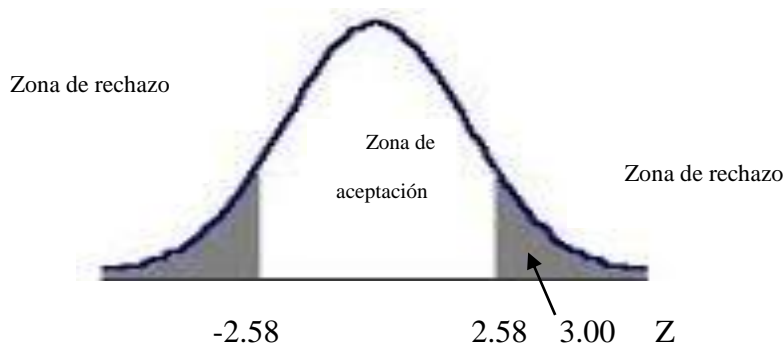
Reemplazando datos se tiene $z = 3.00$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.688$$

$$N = 20$$



4. Z calculado $>$ Z crítica $3.00 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la actitud y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

Objetivo específico 4

Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

El coeficiente de correlación se halló mediante rho Spearman

Tabla 16

Coefficiente de correlación entre trabajo en equipo y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques

		VARIABLE DESEMPEÑO	
Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	,846**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente $r_s = 0.846$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva muy fuerte entre trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

Hipótesis específica 4:

Existe una relación significativa entre trabajo en equipo y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

1. Formulación de la hipótesis:

(H₀): No existe relación significativa entre trabajo en equipo y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe relación significativa entre trabajo en equipo y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Calculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} = 3.69$$

Reemplazando datos se tiene $z = 3.69$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.688$$

$$N = 20$$



4. Z calculado $>$ Z crítica $3.69 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre trabajo en equipo y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. En líneas generales podemos considerar que según el objetivo general establecer la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020 ,de acuerdo a los datos obtenidos existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020, teniendo como resultado que el coeficiente $r_s = 0.903$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

Así mismo ocurre cuando se observa en el estudio realizado por Robbins & Coulter (2014) para la variable satisfacción laboral indica que tiene relación con la reacción general que tiene una persona respecto de su trabajo”. Si un sujeto tiene un elevado grado de satisfacción laboral, sin lugar a dudas va a tener una reacción positiva en camino a su trabajo. En contraste, el que le se sienta insatisfecho exhibirá una reacción negativa. Además de acuerdo a Pedraza N. (2018); En el artículo científico titulado: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Universidad Autónoma de Tamaulipas – México, llego a la siguiente conclusión: Tres “dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis. Estos hallazgos son relevantes para administradores del capital humano, a efecto de que diseñen e implementen prácticas que contribuyan a mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores.

2. Por otro lado, el objetivo específico 1, el cual indica establecer la relación que existe entre la motivación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad

Distrital de Viques – 2020. Que el coeficiente $r_s = 0.760$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020. Se puede evidenciar que para Javier Ardouin, Rosa, & Jarpa (2015). Motivación y satisfacción laboral, Universidad de Concepción. Según la presente investigación llega a la conclusión acerca de la motivación y lo define como un factor preponderante para la productividad y la satisfacción laboral. Tenemos la posibilidad de decir que el psicólogo tiene una tarea de enorme trascendencia, logrando dar mucho al ambiente laboral mejorándolo en diferentes puntos y centrándose de forma específica y particular en mejorar 2 de los más relevantes elementos de la actividad remunerada como son la motivación y la satisfacción laboral; y, por medio de esto, influir en amplias facetas de la vida del individuo contribuyendo a la felicidad y al confort general de los trabajadores.

3. Además, en el objetivo específico 2 el cual indica establecer la relación que existe entre la comunicación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020, se encontró a través de la investigación que el coeficiente $r_s = 0.679$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

Para Antonio (2013, p. 49), la comunicación sucede cuando hay "actuación recíproca entre ambos recursos de la composición relacional (Transmisor-Receptor)" ejecutando la "ley de bivalencia", en la que transmisor como receptor, intercambian sus roles mutuamente en el proceso de la comunicación. "Es la comunicación de mensajes con capacidad de retorno mecánico en medio de las partes con capacidad de sociabilidad". Definitivamente la comunicación es una tarea pendiente que debe de realizar la

Municipalidad ya que quedó demostrado que los colaboradores consideran que la comunicación es la base fundamental para su buen desempeño dentro de la organización.

4. Por otro lado, el objetivo específico 3 el cual indica establecer la relación que existe entre la actitud con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020. Se encontró a través de la investigación que el coeficiente es $r_s = 0.688$ y significación bilateral $p = 0.001$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre la actitud y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

Para Federico Donneys Gonzales (2018, p, 135) en su libro Comportamiento Organizacional nos dice que, las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos. Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados. Tener una actitud proactiva en el trabajo es muy importante a nivel laboral, por el contrario, una actitud negativa en la empresa puede dar como resultado que esté desmotivado e insatisfecho el colaborador con las tareas que asume, básicamente tener una actitud favorable conlleva que se sienta el colaborador más motivado con lo que hace en su día a día y que afronte los retos laborales de una mejor manera. Por lo tanto, tener una actitud positiva en el trabajo puede garantizar el logro de la consecución de objetivos y metas. Una actitud positiva en el trabajo llevará una mayor satisfacción laboral y motivación, y todo ello se puede llevar a un incremento de la productividad.

5. Finalmente, en el objetivo específico 3 el cual indica establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020. Se encontró a través de la investigación que el coeficiente r_s

= 0.846 y significación bilateral $p= 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva muy fuerte entre trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.

El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. ... "Un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados". (Fainstein 2000)

El trabajo en equipo es cuando las personas se unen en torno a un fin común, alcanzar ese fin es más sencillo. El trabajo en equipo está en todos los ámbitos de nuestra vida y en el laboral es especialmente importante. La forma en la que los miembros de una empresa trabajan en relación a un objetivo común es clave para el éxito

6. Es por todo lo antes mencionado que cada organización ya sea pública o privada debe de contar con programas en la cual se trabaje la satisfacción laboral ya que pudimos evidenciar a través de sus dimensiones de las variables trabajadas que los colaboradores están interesados en mejorar la labor que realizan , pero para esto la organización a través de sus directivos deben de realizar programas orientados a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y esto a su vez ayudara a mejorar el desempeño laboral, obteniendo cada vez más mejores resultados .

CONCLUSIONES

1. En la investigación se estableció la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020, de acuerdo a la investigación realizada se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente $r_s = 0.903$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.
2. Por otro lado se estableció la relación que existe entre la motivación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020, encontrando que el coeficiente $r_s = 0.760$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques.
3. Por otro lado, se estableció la relación que existe entre la comunicación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020. el coeficiente $r_s = 0.679$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.
4. También se estableció que la relación que existe entre la actitud con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020 según el coeficiente $r_s = 0.688$ y significación bilateral $p = 0.001$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva fuerte entre la actitud y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques, se concluye que existe relación significativa entre la actitud y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020, con un nivel de significancia del 99%. Es por ello que debemos destacar que la actitud es nuestra personalidad y la capacidad que tenemos para resolver una

situación laboral o para saber estar en una reunión de trabajo o simplemente las ganas de hacer las cosas, ya que no basta que el colaborador cuente con todo el conocimiento y la experiencia para realizar su trabajo, pero si este no cuenta con actitud nada de lo antes mencionado se realizara de manera adecuada en favor de la organización.

5.Finalmente, se estableció la relación que existe entre el trabajo en equipo con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020 a través del coeficiente $r_s = 0.846$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva muy fuerte entre trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020, con un nivel de significancia del 99%. Se concluyó que existe relación significativa entre trabajo en equipo y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques. Es por ello que debemos destacar que el trabajo en equipo facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las habilidades sociales de cada uno. ... Facilita el cumplimiento de los objetivos en común. Incrementa la motivación y estimula la creatividad. Genera sentido de pertenencia hacia el equipo y la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, llevar a cabo un estudio a mayor profundidad y de forma constante, con respecto a la satisfacción laboral y la importancia que esta tiene con el desempeño laboral, con el objetivo de conocer la situación organizacional e implementar estrategias y actividades para su aplicación y lograr la mejora continua de los colaboradores a través de la satisfacción.
2. Se recomienda detenerse en trabajar el tema emocional de los colaboradores ya que de ello depende en un gran porcentaje el buen desempeño de estos en cada actividad que realizan. Además muchas organizaciones consideran que sus empleados son el activo más valorado, por lo que deberían interesarse en su bienestar y salud psicológica, esto se relaciona con el desempeño excelente y la satisfacción y lealtad de los usuarios , motivo por el cual se recomienda programas de motivación de personal en la cual se incluya a su familia, ya que sabemos que la mayoría de los colaboradores de la institución los impulsa el tema familiar, y demostrar que la organización no solo se preocupa en ellos sino también en su familia, esto permitirá que los colaboradores se sientan cada vez más comprometidos con la institución.
3. Se recomienda generar mecanismos que permitan una mejor interrelación entre el personal y los jefes que faciliten la recepción de opiniones a todo nivel y que estas sean consideradas en la gestión de la entidad, lo cual favorecerá el desempeño laboral. Así como se le pide compromiso y esfuerzo a cada uno de los miembros de la organización, se les debe comunicar también los logros alcanzados por cada uno de estos en los tiempos establecidos, esto permitirá que los colaboradores sepan que el esfuerzo que realizan para cada actividad tiene frutos y no cae en un saco vacío. Además, se

recomienda mejorar y ampliar los canales de comunicación interna, a fin de propiciar relaciones interpersonales más adecuados y productivos, esto beneficiara a la entidad en generar un mejor clima organizacional y con ello elevar el desempeño laboral.

4. Se recomienda diseñar un plan de capacitación colaborativa, atendiendo a las detecciones de necesidades, para que cada colaborador pueda desempeñar su labor de manera eficiente y fomentar así el crecimiento y el desarrollo del personal. La Institución debe preparar el terreno para que se dé un ambiente positivo entre los miembros de equipo, que favorezca la comunicación, compromiso y confianza haciendo que el fluya de la mejor manera. Además, es importante elegir un equipo que sea capaz de tomar iniciativa en el desarrollo de estrategias y mejoras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, N. J. (2015). *Habilidades Gerenciales y la Satisfacción Laboral de los profesores de las escuelas primordiales del sector caño nuevo del municipio Tinaquillo*. Tinaquillo, Colombia: Universidad de Carabobo.
- Alonso. (2012). *Manejo de estres*. Mexico.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Peru: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Antonio, P. (2013). *La comunicacion*.
- Arbaiza. (2010). *comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Peru: Quad Graphics.
- Barreto Pardo, L., & Bonilla Rojas, M. (2015). *PERFIL CULTURAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ECOCAPITAL INTERNACIONAL S,A, E.S.P*. Bogota, Colombia: Universidad de la Sabana.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Leticia Gaona Figueroa.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Leticia Gaona Figueroa.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Colombia.
- Boddy. (2011). *Management an Introduccion*. USA: Pearson Education.
- Carajulca, E., & Monzon, G. (2016). *Aplicacion del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Economico de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc*. Hualgayoc, Bambamarca, Peru: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Castillo Villegas, Jorge Luis & Gastulo Sobrino, Marco Antonio (2019) *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de Municipalidad Distrital de Motupe*.

- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General*. Colombia: Mc.Graw Hill.
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. Mexico: McGraw Hill.
- Fonseca (2018) *La Comunicación en las Organizaciones*
- Fischman, D., & Matos, L. (2014). *Motivación 360°*. Lima: Planeta.
- Fonseca, S., Correa, A., Pineda, M., & Lenus, F. (2011). *Comunicación Oral y escrita*.
Mexico: Pearson Education.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina*. Mexico: Pearson Education.
- Gago, D. (2012). *Metodos y Tecnicas de la Investigacion*. Huancayo.
- Gomez, & Balkin. (2012). *Management* (7ma ed.). USA: Pearson Education.
- Gonzales (2018) *Libro Comportamiento Organizacional*
- Harrington, J. (2001). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mexico: McGrawHill.
- Hellriegel, Jackson, & Slocum. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12ava ed.).
Mexico: McGrawHill.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: McGraw Hill.
- INTECO. (2005). *ISO 9000-2005 Sistemas de Gestión de la Calidad*.
- Javier Ardouin, C. B., Rosa, G., & Jarpa, M. (2015). *Motivación y satisfacción laboral*.
Chile: Universidad de Concepción.
- Jiménez Figueroa, Camila Bravo Castillo & Bárbara Toledo Andaur (2020), “*Revista de Investigación Psicológica: Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile*.”
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000100006&script=sci_arttext
- Jones, & George. (2010). *Administración Contemporánea*. Mexico: McGraw-Hill.
- Julca Alvarado (2018) en su tesis titulada: “*La motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota*, 2018.

- Juarez J. (2022) *Gestión por competencias y satisfacción laboral en la gerencia de desarrollo urbano en una municipalidad distrital de Chiclayo.*
- Judge, Weiss, Kammeyer-Mueller y Hulin (2017) *La Satisfacción Laboral en la organizaciones.*
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de la Administración.* Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Kotler , & Amstrong. (2013). *Fundamentos del Marketing.* Mexico: McGraw Hill.
- Linares, G., & Arteaga, L. (2017). Influencia del programa de coaching linarte sobre el desempeño docente en los educadores de una Institucion educativa Privada. Lima, Peru: Universidad Marcelino Champagnat.
- López S. (2018) tesis titulada, Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil.
- Para Lomas R.(2017) en la tesis titulada Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017
- Para Pedraza N. (2018); *En el artículo científico titulado: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano.*
Universidad Autónoma de Tamaulipas – México
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090
- Requejo C. (2018) Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Zarumilla - Tumbes, 2018.
- LLave Torres, S., & Pozo Gonzales, F. (2018). Habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral en la empresa constructora y contratista Full Terra Umasi S.R,L. Espinar, Cusco, Peru: Universidad Tecnologica del Peru.

- Madrigal Torres, B. (2009). *Habilidades Directivas*. Mexico: Mc.GrawHill.
- Margaret Camones, M. (2017). *Coaching Empresarial y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Jauja*. Jauja, Huancayo, Peru: Universidad Peruana Los Andes.
- Martinez Yllesca, A., & Bustamante Barreto, A. (2017). *El coaching, como herramienta de estrategia organizacional, y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de confeccion de ropa deportiva Idolos*. Huancayo, Peru: Universidad Peruana Los Andes.
- Martínez Peralta, Mileni (2020) *Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial Rodríguez de Mendoza, año 2020*
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4279>
- Mino Perez, E. (2015). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490*. Chiclayo, Peru: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Montoya P. Beiiio N., Bermúdez N., Burgos N. Fuentealba M. & Padilla A. (2017), *“en su investigación: Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*
- Oyarce, O. A. (2005). *Gestion de Proyectos Educativos*. Lima: UNMSM.
- Palma, S. (1999). *Gestion del Talento Humano*.
- Paolomino Bossio, M., & Peña Leguia, R. (2016). *el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast ltda*. Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena.
- R.Bogdan, S. T. (1986). *Introduccion a los metodos cualitativos de Investigacion*. Barcelona.

- Richardt, T. C. (1982). *Metodos cualitativos y cuantitativos en Investigacion Cualitativa*. Madrid.
- Robbins, & Coulter. (2104). *Administracion* . Mexico: Edamsa Impresiones S.A de C.V.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Rodriguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño. Talca, Chile: Universidad de Talca Chile.
- Rodriguez, G. P. (1996). *Metodologia de la Investigacion Educacional*. Pueblo y Educacion.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico.
- Sanchez. (2001). *La evaluacion Institucional como proceso de optimizacion de la gestion del gerente*. Matacaibo: Hispano America S.A.
- Soto Rosales, Antonio; González Losada, Sebastián (2018) *en la tesis titulada Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia* . Universidad de Granada. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/52019>
- Tapia, R. (2015). Coaching y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Ampato,Ecuador. Ampato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ampato.
- Tapia (2018) *tesis titulada: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas.Guatemala*.
<https://www.revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/50>

Ubillus, S., Mayordomo, S., & Perez, D. (s.f.). *COMPONENTES DE LA ACTITUD.*

MODELO DE LA ACCIÓN RAZONADA Y ACCION PLANIFICADA. Obtenido de

<https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>

Ugarte Almeida, T. (2015). *La Administracion del Talento Humano.* Caribeña de ciencias sociales.

Villagra Garcia, N. (2007). *Comunicacion Organizacional.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Villavicencio, C. (2015). Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral. Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.

Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2017.


Venegas R. & Bernabe P. (2021) *Administración interna y desempeño laboral en el área de Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Chupaca, región Junín en el 2019.*

Whetten, & Cameron. (2011). *Desarrollo de Habilidades directivas* (8va ed.). Mexico: Pearson Education.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción Laboral y Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques -2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020?	OBJETIVO GENERAL Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.	HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020	Variable (V1)	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Comunicación • Actitud • Trabajo en equipo 	<p>M. General: Método científico M. Específicos: Hipotético – Deductivo, Analítico – Sintético</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de Investigación: No Experimental: De Corte Transversal • Tipo de Investigación: Básica • Nivel de Investigación: Correlacional 
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICO	SATISFACCIÓN LABORAL		
PE1. ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020?	OE1. Establecer la relación que existe entre la motivación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.	H1. Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.	Variable (V2)		
PE2 ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020?	OE2. Establecer la relación que existe entre la comunicación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.	H2. Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.		DESEMPEÑO	
PE3. ¿De qué manera la actitud se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020?	OE3. Establecer la relación que existe entre la actitud con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.	H3. Existe una relación significativa entre la actitud y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.			
PE4. ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020?	OE4. Establecer la relación que existe entre el trabajo en equipo con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.	H4. Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020.			
					<ul style="list-style-type: none"> • Orientación de resultados • Calidad • Organización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V₁): Satisfacción Laboral	Para Arbaiza (2010) señala: Que “hay ciertos componentes que tienen la posibilidad de describir la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que principalmente son externos al empleado, como por ejemplo sueldo, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etcétera. La satisfacción laboral además guarda interacción con las reacciones del empleado con respecto al ámbito.	Según Robbins & Coulter (2014,) señala que: “La satisfacción laboral tiene relación con la reacción general que tiene una persona respecto de su trabajo”. Si un sujeto tiene un elevado grado de satisfacción laboral, sin lugar a dudas va a tener una reacción positiva en camino a su trabajo. En contraste, el que le se sienta insatisfecho exhibirá una reacción negativa	Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
				Identificación de los obstáculos para un buen desempeño de forma oportuna	
				Análisis de desempeño adecuado en toda circunstancia	
				Uso adecuado de las recompensas en todo momento	
			Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	
				Estructura de la comunicación ascendente adecuada en todo momento	
				Estructura de la comunicación transversal adecuada en todo momento	

			Actitud	Comportamiento que emplea el individuo frente a la vida laboral	
			Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	
VARIABLE (V₂): Desempeño	Según Robbins & Judge (2009), "se refiere al desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas necesarias para el desempeño laboral	Para Harrington (2001) establece que el desempeño laboral "incluye cada una de las profesiones y tareas que un trabajador determinado realiza o realiza en una organización determinada. De manera similar, el desempeño laboral se refiere al grado de desempeño alcanzado por el trabajador en el cumplimiento de las tareas asignadas significativamente, ya que incide en la orientación de resultados, la calidad en su trabajo y la orientación de resultados en beneficio de la organización".	Orientación de resultados	Máximo rendimiento, trabajar superando los propios estándares	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
			Calidad	Actividades y resultados derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo	
			Organización	Capacidad Organizativa	

Elaboración Propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V₁): Satisfacción laboral	Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	1. El jefe cuida a sus subordinados y le resulta fácil entender sus problemas mientras hace el trabajo. Sobre todo, busca el bienestar del grupo e intenta promover una buena relación alentando a sus colaboradores.	CUESTIONARIO	ORDINAL Escala de Likert ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
		Identificación de los obstáculos para un buen desempeño de forma oportuna.	2. Ante un inconveniente laboral, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.		
		Análisis de desempeño adecuado en toda circunstancia	3. Enfoca un problema de desempeño estableciendo primero si se debe a falta de motivación o a escasa habilidad.		
	Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	4. Existe una buena comunicación descendente entre todos sus colegas.		
		Estructura de la comunicación transversal adecuada en todo momento	5. La comunicación que se lleva a cabo entre colegas se utiliza para proporcionar comentarios sobre los problemas que ocurren en el trabajo.		
			6. La comunicación cruzada es la ideal en todo momento.		
	Actitud	Comportamiento que emplea el individuo	7. El colaborador realiza su función sin ningún inconveniente.		

		frente a la vida laboral	8. Siente que está comprometido con la organización		
	Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	9. Los colaboradores muestran conocimiento de la función que desempeñan. 10. Los colaboradores muestran aptitud para integrarse al equipo. 11. Los colaboradores tienen la predisposición para colaborar con sus compañeros.		
VARIABLE (V₂): Desempeño	Orientación de resultados	Máximo rendimiento, trabajar superando los propios estándares	1. Los colaboradores muestran responsabilidad con labores encomendadas.		ORDINAL Escala de Likert ● Muy de acuerdo ● De acuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● En desacuerdo ● Totalmente en desacuerdo
			2. Los colaboradores muestran dedicación y perseverancia		
			3. Los colaboradores muestran identificación con los objetivos institucionales		
	4. Los colaboradores no cometen errores en el trabajo.				
	5. Los colaboradores hacen uso racional de los recursos.				
		Actividades y resultados derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo			

	Calidad				
			6. Los colaboradores muestran calidad del trabajo que realiza.		
	Organización	Capacidad organizativa	7. En la institución se desarrollan actividades culturales en la que se inspira la participación de todos los colaboradores de la institución.		
			8. Los colaboradores planifican con anticipación sus actividades. 9. Los colaboradores muestran capacidad organizativa		

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIQUES-2020.

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad establecer la satisfacción laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5= Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				5
		1	2	3	4	
D1: MOTIVACIÓN						
1	El jefe cuida a sus subordinados y le resulta fácil entender sus problemas mientras hace el trabajo. Sobre todo, busca el bienestar del grupo e intenta promover una buena relación alentando a sus colaboradores.	1	2	3	4	5
2	Ante un inconveniente laboral, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.	1	2	3	4	5
3	Enfoca un problema de desempeño estableciendo primero si se debe a falta de motivación o a escasa habilidad.	1	2	3	4	5
D2: COMUNICACIÓN						
4	Existe una buena comunicación descendente entre todos sus colegas.	1	2	3	4	5
5	La comunicación que se lleva a cabo entre colegas se utiliza para proporcionar comentarios sobre los problemas que ocurren en el trabajo.	1	2	3	4	5
6	La comunicación cruzada es la ideal en todo momento.	1	2	3	4	5
D3: ACTITUD						
7	El colaborador realiza su función sin ningún inconveniente.	1	2	3	4	5
8	Siente que está comprometido con la organización.	1	2	3	4	5
D4: TRABAJO EN EQUIPO						
9	Los colaboradores muestran conocimiento de la función que desempeñan.	1	2	3	4	5
10	Los colaboradores muestran aptitud para integrarse al equipo	1	2	3	4	5
11	Los colaboradores tienen la predisposición para colaborar con sus compañeros.	1	2	3	4	5



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIQUES-2020.**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad establecer el desempeño.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5= Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				5
		1	2	3	4	
D1: ORIENTACIÓN A RESULTADOS						
1	Los colaboradores muestran responsabilidad con labores encomendadas	1	2	3	4	5
2	Los colaboradores muestran dedicación y perseverancia	1	2	3	4	5
3	Los colaboradores muestran identificación con los objetivos institucionales	1	2	3	4	5
D2: CALIDAD						
4	Los colaboradores no cometen errores en el trabajo.	1	2	3	4	5
5	Los colaboradores hacen uso racional de los recursos.	1	2	3	4	5
6	Los colaboradores muestran calidad del trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
D3: ORGANIZACIÓN						
7	En la institución se desarrollan actividades culturales en la que se inspira la participación de todos los colaboradores de la institución.	1	2	3	4	5
8	Los colaboradores planifican con anticipación sus actividades.	1	2	3	4	5
9	Los colaboradores muestran capacidad organizativa	1	2	3	4	5

CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	REACTIVOS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y /O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		ENTRE LOS REACTIVOS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción Laboral "Es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, Para Palma (1999) "la reacción del trabajador en camino a su propio trabajo y en funcionalidad de puntos vinculados como maneras de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que obtiene, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que posibiliten su labor y manejo de labores".	Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	El jefe cuida a sus subordinados y le resulta fácil entender sus problemas mientras hace el trabajo. Sobre todo, busca el bienestar del grupo e intenta promover una buena relación alentando a sus colaboradores						X		X		X		X			
			Ante un inconveniente laboral, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.						X		X		X		X			
			Enfoca un problema de desempeño estableciendo primero si se debe a falta de motivación o a escasa habilidad						X		X		X		X			
	Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	Existe una buena comunicación descendente entre todos sus colegas						X		X		X		X			
			La comunicación que se lleva a cabo entre colegas se utiliza para proporcionar comentarios sobre los problemas que ocurren en el trabajo.						X		X		X		X			
			La comunicación cruzada es la ideal en todo momento.						X		X		X		X			
	Actitud	Comportamiento que emplea el individuo frente a la vida laboral	El colaborador realiza su función sin ningún inconveniente.						X		X		X		X			
			Siente que está comprometido con la organización						X		X		X		X			
	Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	Los colaboradores muestran conocimiento de la función que desempeñan.						X		X		X		X			
			Los colaboradores muestran aptitud para integrarse al equipo.						X		X		X		X			
			Los colaboradores tienen la predisposición para colaborar con sus compañeros.						X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	REACTIVOS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y /O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		ENTRE LOS REACTIVOS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Según Robbins & Judge (2009), "se refiere al desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas necesarias para el desempeño laboral camino a su propio trabajo y en funcionalidad de puntos vinculados como maneras de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que obtiene,	Orientación de resultados	Máximo rendimiento, trabajar superando los propios estándares	Los colaboradores muestran responsabilidad con labores encomendadas.						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran dedicación y perseverancia						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran identificación con los objetivos institucionales						X		X		X		X		
	Calidad	Actividades y resultados derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo	Los colaboradores no cometen errores en el trabajo.						X		X		X		X		
			Los colaboradores hacen uso racional de los recursos..						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran calidad del trabajo que realiza.						X		X		X		X		
	Organización	Capacidad Organizativa	En la institución se desarrollan actividades culturales en la que se inspira la participación de todos los colaboradores de la institución						X		X		X		X		
			Los colaboradores planifican con anticipación sus actividades.						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran capacidad organizativa						X		X		X		X		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO****TITULO DE LA TESIS: SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIQUES -2020****DIRIGIDO A: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIQUES****APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LLIHUA CARRASCO, Neftalí****GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: _ MAESTRO EN GESTIÓN PUBLICA****FECHA: 12/11/2021****VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	REACTIVOS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y /O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		ENTRE LOS REACTIVOS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción Laboral "Es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, Para Palma (1999) "la reacción del trabajador en camino a su propio trabajo y en funcionalidad de puntos vinculados como maneras de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que obtiene, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que posibiliten su labor y manejo de labores".	Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	El jefe cuida a sus subordinados y le resulta fácil entender sus problemas mientras hace el trabajo. Sobre todo, busca el bienestar del grupo e intenta promover una buena relación alentando a sus colaboradores							X		X		X		X			
			Ante un inconveniente laboral, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.									X		X		X		X	
			Enfoca un problema de desempeño estableciendo primero si se debe a falta de motivación o a escasa habilidad									X		X		X		X	
	Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	Existe una buena comunicación descendente entre todos sus colegas								X		X		X		X		
			La comunicación que se lleva a cabo entre colegas se utiliza para proporcionar comentarios sobre los problemas que ocurren en el trabajo.									X		X		X		X	
			La comunicación cruzada es la ideal en todo momento.									X		X		X		X	
	Actitud	Comportamiento que emplea el individuo frente a la vida laboral	El colaborador realiza su función sin ningún inconveniente.								X		X		X		X		
			Siente que está comprometido con la organización								X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	Los colaboradores muestran conocimiento de la función que desempeñan.								X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran aptitud para integrarse al equipo.								X		X		X		X		
			Los colaboradores tienen la predisposición para colaborar con sus compañeros.								X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	REACTIVOS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y /O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		ENTRE LOS REACTIVOS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Según Robbins & Judge (2009), "se refiere al desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas necesarias para el desempeño laboral camino a su propio trabajo y en funcionalidad de puntos vinculados como maneras de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que obtiene,	Orientación de resultados	Máximo rendimiento, trabajar superando los propios estándares	Los colaboradores muestran responsabilidad con labores encomendadas.						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran dedicación y perseverancia						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran identificación con los objetivos institucionales						X		X		X		X		
	Calidad	Actividades y resultados derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo	Los colaboradores no cometen errores en el trabajo.						X		X		X		X		
			Los colaboradores hacen uso racional de los recursos..						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran calidad del trabajo que realiza.						X		X		X		X		
	Organización	Capacidad Organizativa	En la institución se desarrollan actividades culturales en la que se inspira la participación de todos los colaboradores de la institución						X		X		X		X		
			Los colaboradores planifican con anticipación sus actividades.						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran capacidad organizativa						X		X		X		X		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO****TITULO DE LA TESIS: SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIQUES -2020****DIRIGIDO A: | MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIQUES****APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MARTINEZ VITOR PAUL****GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: _ MAESTRO ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS****FECHA: 12/10/2021****VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	REACTIVOS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y /O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		ENTRE LOS REACTIVOS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción Laboral "Es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, Para Palma (1999) "la reacción del trabajador en camino a su propio trabajo y en funcionalidad de puntos vinculados como maneras de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que obtiene, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que posibiliten su labor y manejo de labores".	Motivación	Identificación adecuada de las expectativas de desempeño adecuadas	El jefe cuida a sus subordinados y le resulta fácil entender sus problemas mientras hace el trabajo. Sobre todo, busca el bienestar del grupo e intenta promover una buena relación alentando a sus colaboradores						X		X		X		X			
			Ante un inconveniente laboral, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.						X		X		X		X			
			Enfoca un problema de desempeño estableciendo primero si se debe a falta de motivación o a escasa habilidad						X		X		X		X			
	Comunicación	Estructura de la comunicación descendente adecuada en todo momento	Existe una buena comunicación descendente entre todos sus colegas						X		X		X		X			
			La comunicación que se lleva a cabo entre colegas se utiliza para proporcionar comentarios sobre los problemas que ocurren en el trabajo.						X		X		X		X			
			La comunicación cruzada es la ideal en todo momento.						X		X		X		X			
	Actitud	Comportamiento que emplea el individuo frente a la vida laboral	El colaborador realiza su función sin ningún inconveniente.						X		X		X		X			
			Siente que está comprometido con la organización						X		X		X		X			
	Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	Los colaboradores muestran conocimiento de la función que desempeñan.						X		X		X		X			
			Los colaboradores muestran aptitud para integrarse al equipo.						X		X		X		X			
			Los colaboradores tienen la predisposición para colaborar con sus compañeros.						X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	REACTIVOS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y /O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		ENTRE LOS REACTIVOS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Según Robbins & Judge (2009), "se refiere al desempeño laboral como un conjunto de habilidades físicas y psicológicas necesarias para el desempeño laboral camino a su propio trabajo y en funcionalidad de puntos vinculados como maneras de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que obtiene,	Orientación de resultados	Máximo rendimiento, trabajar superando los propios estándares	Los colaboradores muestran responsabilidad con labores encomendadas.						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran dedicación y perseverancia						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran identificación con los objetivos institucionales						X		X		X		X		
	Calidad	Actividades y resultados derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo	Los colaboradores no cometen errores en el trabajo.						X		X		X		X		
			Los colaboradores hacen uso racional de los recursos..						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran calidad del trabajo que realiza.						X		X		X		X		
	Organización	Capacidad Organizativa	En la institución se desarrollan actividades culturales en la que se inspira la participación de todos los colaboradores de la institución						X		X		X		X		
			Los colaboradores planifican con anticipación sus actividades.						X		X		X		X		
			Los colaboradores muestran capacidad organizativa						X		X		X		X		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO**TÍTULO DE LA TESIS:** SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIQUES -2020**DIRIGIDO A:** MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIQUES**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MELQUIADES FLAVIO CAMAYO MEZA**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**FECHA:** 11/11/2021**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	SATISFACCION LABORAL										
DIMENSIONES	MOTIVACION			COMUNICACIÓN			ACTITUD		TRABAJO EN EQUIPO		
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
SUJETOS											
1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3
8	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
9	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
14	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3
20	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3

VARIABLE	DESEMPEÑO								
DIMENSIONES	ORIENTACION DE RESULTADOS			CALIDAD			ORGANIZACIÓN		
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
SUJETOS									
1	4	5	4	3	4	5	4	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	2	4	4	4	3	3
7	2	3	4	2	3	2	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	5	3
9	4	5	5	3	4	4	5	5	5
10	4	4	4	2	4	4	4	4	4
11	5	5	5	3	5	5	5	5	5
12	4	3	4	2	4	4	4	4	3
13	4	5	4	3	4	5	4	5	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	2	4	4	4	4	4
16	4	5	5	4	5	5	4	5	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	2	4	4	4	3	3
19	2	3	4	2	3	2	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	5	3

INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LA RELACION ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIKES-2020.

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad establecer la satisfacción laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

NOMBRES Y APELLIDOS: Roj P. Sacoico Valacios

EDAD: 35 CARGO: Gerente Municipal

Valoración:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN MOTIVACIÓN					
El jefe cuida a sus subordinados y le resulta fácil entender sus problemas mientras hace el trabajo. Sobre todo, busca el bienestar del grupo e intenta promover una buena relación alentando a sus colaboradores.				✓	
Ante un inconveniente laboral, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.				✓	
Enfoca un problema de desempeño estableciendo primero si se debe a falta de motivación o a escasa habilidad.				✓	
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
Existe una buena comunicación entre todos sus colegas.				✓	
La comunicación que se lleva a cabo entre colegas se utiliza para proporcionar comentarios sobre los problemas que ocurren en el trabajo.				✓	
La comunicación cruzada (entre todas las áreas) es la ideal en todo momento.				✓	
DIMENSIÓN ACTITUD	1	2	3	4	5
El colaborador realiza su función sin ningún inconveniente.					✓
Siente que está comprometido con la organización.					✓
DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
Los colaboradores muestran conocimiento de la función que desempeñan.				✓	
Los colaboradores muestran aptitud para integrarse al equipo.				✓	

Los colaboradores tienen la predisposición para colaborar con sus compañeros.				✓	
VARIABLE DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN ORIENTACIÓN A RESULTADOS					
Los colaboradores muestran responsabilidad con labores encomendadas.				✓	
Los colaboradores muestran dedicación y perseverancia.					✓
Los colaboradores muestran identificación con los objetivos institucionales.				✓	
DIMENSIÓN CALIDAD	1	2	3	4	5
Los colaboradores no cometen errores en el trabajo.			✓		
Los colaboradores hacen uso racional de los recursos.				✓	
Los colaboradores muestran calidad del trabajo que realiza.					✓
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
En la institución se desarrollan actividades culturales en la que se inspira la participación de todos los colaboradores de la institución.				✓	
Los colaboradores planifican con anticipación sus actividades.					✓
Los colaboradores muestran capacidad organizativa.				✓	

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



BASE DE DATOS DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE VIQUES

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIQUES- HUANCAYO										PLANILLA DE REMUNERACIONES- PERSONAL AÑO FISCAL 2020				
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DNI	REMUNERACION	ASIGNACION FAMILIAR	FECHA DE INGRESO	MISES	TOTAL REMUNERACION MENSUAL	TOTAL REMUNERACION 2020	APORTE ESSALUD MENSUAL	APORTE ESSALUD 2020	BONIFICACION AGUINALDO	BONIFICACION GRATIFICACION +5% DE BONIFICACION EXTRAORDINARIA	CTS
					10%					9%				
1	RAUL OSCAR HUARCAYA SALVATIERRA	ALCALDE	41611851	1,820.00	0.00	01/01/2019	12.00	1820.00	21,840.00	163.80	1965.60	600.00	0.00	0.0
2	FRANKLIN NILO ROSALES CONDOR	GERENTE MUNICIPAL	43433734	1,500.00	0.00	04/01/2019	12.00	1500.00	18,000.00	135.00	1620.00	600.00	0.00	0.0
3	DIONISIO QUISPE CRISPIN	PERSONAL DE PARQUES Y JARDINES	19987366	930.00	0.00	03/06/2019	12.00	930.00	11,160.00	83.70	1004.40	0.00	2,027.40	1178.00
4	ANATOLIO VIDAL PORRAS PERALTA	PERSONAL DE LIMPIEZA PUBLICA	19987586	930.00	0.00	03/06/2019	12.00	930.00	11,160.00	83.70	1004.40	0.00	2,027.40	1178.00
5	EVA LUZ CHUQUILLANQUI PEREZ	PERSONAL VIGILANTE NOCTURNO	19938045	930.00	93.00	06/05/2019	12.00	1023.00	12,276.00	92.07	1104.84	0.00	2,213.00	1178.00
6	MARTHA CURILLA VALLADOLID	PERSONAL DE LIMPIEZA PUBLICA	40633513	930.0	93.00	01/01/2019	12.00	1023.00	12,276.00	92.07	1104.84	0.00	2,213.00	1178.00
7	ELIZABETH MARIN CRISTOBAL	ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	45783062	1,000.00	0.00	03/09/2019	12.00	1000.00	12,000.00	90.00	1080.00	600.00	0.00	0.0
8	DANNA NELLY VILCHEZ BALBIN	ASISTENTE DE DEMUNA Y OMAPE	72091752	1,000.00	0.00	03/09/2019	12.00	1000.00	12,000.00	90.00	1080.00	600.00	0.00	0.0
9	MIGUEL ANGEL LIMAYMANTA	ASISTENTE EN DESARROLLO TURISTICO	41001465	1,000.00	0.00	03/09/2019	12.00	1000.00	12,000.00	90.00	1080.00	600.00	0.00	0.0
10	LUZ MERY SURICHAQUI HUAMAN	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE REGISTRO CIVIL	45121861	1,000.00	0.00	03/09/2019	12.00	1000.00	12,000.00	90.00	1080.00	600.00	0.00	0.0
11	ERIKA LAZARO LLACUA	SECRETARIA II DE ALCALDIA	72100404	1,000.00	0.00	03/09/2019	12.00	1000.00	12,000.00	90.00	1080.00	600.00	0.00	0.0
12	IDA RUSMIL ORDOÑEZ GARCIA	JEFE DE LA UNIDAD DE LOGISTICA	45242241	1,000.00	0.00	01/11/2019	12.00	1000.00	12,000.00	90.00	1080.00	600.00	0.00	0.0
13	LIZBETH GUTARRA VICTORIA	JEFE DE LA UNIDAD DE TESORERIA	47674238	1,000.00	0.00	01/11/2019	12.00	1000.00	12,000.00	90.00	1080.00	600.00	0.00	0.0
14	CARLOS ALBERTO MEZA CANTO	SUB GERENTE DE DESARROLLO URBANO Y RURAL	20079970	1,200.00	0.00	01/11/2019	12.00	1200.00	14,400.00	108.00	1296.00	600.00	0.00	0.0
15		SUB GERENTE DE DESARROLLO LOCAL		1,100.00	0.00	02/01/2020	12.00	1100.00	13,200.00	99.00	1188.00	600.00	0.00	0.0
16	ELIZABETH LOPEZ URCHUARANGA	REGIDOR	42957800	546.00			12.00		6,552.00					
17	JULIO CESAR PORRAS MONTES	REGIDOR	07493476	546.00			12.00		6,552.00					
18	COSME PAUCAR SOSA	REGIDOR	19988697	546.00			12.00		6,552.00					
19	WILLIAM GERSON GAGO BELTRAN	REGIDOR	20005807	546.00			12.00		6,552.00					
20	EUNISE ROSALINDA HUAMAN ROQUE	REGIDOR	19988433	546.00			12.00		6,552.00					
21	TOTAL								231,072.00		17848.08	6600.00	8480.80	4712.00

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Viques, 21 de octubre del 2020

Señores:
SANDY MELISA CONDOR TITO
RUIZ AGUILAR LEONARDO ALVARO

Presente. -

ASUNTO: Autorización para la Aplicación del Instrumento y el Recojo de Información
REF. : Solicitud S/N de fecha 16.10.20

Mediante el presente me es grato dirigirme a ustedes y en atención al documento de la referencia, comunicarles que se **AUTORIZA** la aplicación de los instrumentos para el recojo de información del trabajo de investigación **"SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DESITRITAL DE VIQUES - 2020"**.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes

Atentamente,



"UNIDOS, CRECEMOS TODOS.!!"
Plaza Principal de Viques - RUC N° 20188334840

ALCALDE
RAUL O. FERRERAYA
SALVADORA