



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Nivel de Satisfacción y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

CASTRO FLORES SHIRLEY JOSSELYN

PICON MOSQUERA ERISON GIANCARLOS

**ASESOR:**

DR. BUSTAMANTE CABELLO, JULIO CESAR

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**

## Acta de aprobación

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACION DE TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

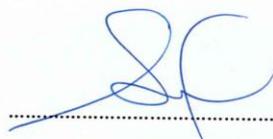
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **PICON MOSQUERA ERISON GIANCARLOS** cuyo título es: " **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA – 2018**"

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de: ..... 16 .....(numero)  
..... dieciséis .....(letras).

HUARAZ: ..... 10 ..... de Julio del 20. 18

  
.....  
**DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR**  
PRESIDENTE

  
.....  
**MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO**  
SECRETARIO

  
.....  
**DR. SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO**  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **CASTRO FLORES SHIRLEY JOSSELYN** cuyo título es: " **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA - 2018**"

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de: ..... **16** .....(numero)  
..... **dieciséis** .....(letras).

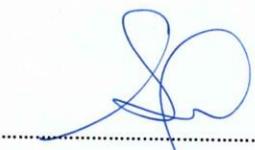
HUARAZ: ..... **10** .....de **Julio** .....del 20**18**



.....  
**DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR**  
PRESIDENTE



.....  
**MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO**  
SECRETARIO



.....  
**DR. SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO**  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

## DEDICATORIA

A mis padres, Rufina Mosquera Valverde y Hugo Picon Aquíño, mi hermanita Norma.

Las personas que más amo y darne el apoyo para lograr todo lo que me propongo, y demostrar que con esfuerzo todo es posible, y ser un ejemplo a seguir.

A mi madre Ana, y hermanas por brindarme a lo largo de mi vida su amor, apoyo incondicional, cuidado y por velar siempre por mis necesidades.

A todos mis queridos docentes quienes, plasmaron sus conocimientos para obtener más sabiduría y porque me enseñaron s nunca rendirme.

Erison Picon y Castro Flores

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios,

Por guiarnos a lo largo de nuestras vidas y permitir que cumplamos con todo lo que me nos hemos propuesto, dándonos el amor incondicional de toda nuestra familia.

A nuestros asesores de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Al Dr. Julio Bustamante cabello Por sus enseñanzas y de este modo asesorarme de manera eficiente a lo largo del desarrollo de tesis.

A los trabajadores de la municipalidad distrital de independencia que participaron en el desarrollo de la investigación, con la información proporcionada para lograr con éxito la tesis.

El autor

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Erison Giancarlos Picon Mosquera, con DNI N° 71538395 y Shirley Josselyn Castro Flores, con DNI N° 47929490, a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

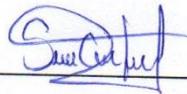
En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, Julio del 2018.



Erison Giancarlos Picon Mosquera

DNI: 71538395



Shirley Josselyn Castro Flores

DNI: 47929490

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Es grato dirigirme al miembro del jurado y presentar mi tesis titulada “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018”, con el fin de determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral, llevado a cabo en el distrito de Independencia en la provincia de Huaraz perteneciente al año 2018, cumpliendo el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra universidad y merezca su aprobación.

El Autor

## Índice

<b>Acta de aprobación</b> .....	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>v</b>
<b>Declaración de autenticidad</b> .....	<b>vi</b>
<b>Presentación</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN:</b> .....	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática: .....	13
1.2. TRABAJOS PREVIOS: .....	16
1.3. Teorías Relacionadas: .....	19
1.4. Formulación del Problema:.....	38
1.5. Justificación del estudio:.....	38
1.6. Hipótesis .....	39
1.7. Objetivos:.....	40
<b>II. MÉTODO:</b> .....	<b>42</b>
2.1. Diseño de Investigación:.....	42
2.2. Variables, Operacionalización .....	43
2.3. Población y Muestra .....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	44
2.5. Métodos de análisis de datos .....	45
2.6. Aspectos Éticos:.....	45
<b>III. RESULTADOS:</b> .....	<b>48</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>56</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>60</b>

**VI. RECOMENDACIONES..... 62**

**VII.REFERENCIAS ..... 64**

**ANEXOS:**

**ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

**ANEXO 02: MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**ANEXO 04: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE PRUEBA PILOTO**

**ANEXO 05: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

**ANEXO 06: HOJA DE VIDA DE EXPERTOS**

**ANEXO 07: FOTOS**

**ANEXO 08: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

**ANEXO 09: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DE TESIS**

**ANEXO 10: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL  
DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018”.

Tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel de investigación correlacional, con un diseño de investigación no experimental, correlacional con una población muestral conformada por 61 colaboradores a los que se les aplicó el cuestionario para recopilar información de las variables de estudio.

Los resultados obtenidos permitieron determinar la relación entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018, el resultado obtenido es un 47.5% del nivel de satisfacción está en un nivel medio y el desempeño laboral está en un nivel regular.

Finalmente se logró determinar la relación entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral, concluyendo que el valor calculado de chi-cuadrado es  $13,877 > 9.488$ , (p) es 0,008 este resultado es menor de 0.05, existe relación significativa y se acepta la hipótesis general “Existe relación significativa entre el grado de satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018”.

**Palabra clave:** Nivel de Satisfacción, Desempeño Laboral, Colaboradores.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Level of satisfaction and its relation with the labor performance of the collaborators of the district municipality of independence - 2018".

The applied methodology had as a quantitative approach, of an applied type, with a correlational level of research, with a non - experimental, descriptive - correlational research design with a sample population formed by 61 collaborators to whom the questionnaire was applied to gather information from the study variables.

The results obtained allowed to determine the relationship between the level of satisfaction and work performance of the employees of the district municipality of independence - 2018, the result obtained is 47.5% of the level of satisfaction is at a medium level and the work performance is in a regular level.

Finally it was possible to determine the relationship between the level of satisfaction and work performance, concluding that the calculated value of chi-square is  $13,877 > 9,488$ , (p) is 0.008 this result is less than 0.05, there is a significant relationship and the general hypothesis is accepted "There is a significant relationship between the degree of satisfaction and work performance in the employees of the District Municipality of Independencia - 2018."

**Keyword:** Level of Satisfaction, Job Performance, Collaborators.

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN:**

### **1.1. Realidad Problemática:**

En el entorno municipal se está adquiriendo mayor difusión para el desarrollo de nuestros países que vienen en cambios y mejoras en instituciones como: México, España y Colombia en el nivel de satisfacción y el desempeño laboral. La colisión de los municipios es cada día más notoria, porque como vínculo público más cercano al residente, se puede examinar diversos lugares problemáticos, sobre anomalías existentes en el ámbito de trabajo municipal en los cuales se indica que al menos el 60% carece de unidades de inspección interno, pues los empleados no están cumpliendo sus ocupaciones diminutas que les retribuye la ley, los cuales se atribuye a diversas confidencias como: pésimas condiciones de trabajo en algunas áreas, atrasos de pagos, falta de empatía, incumplimiento de horarios, exhibición de informe a destiempo, falta de incorporación de equipo, desinterés, descoordinaciones, pésima labor en equipo, inadecuada comunicación entre jefe – subordinado. Además, que en muchos otros casos la donación de personal es diferente, tanto en número, como en capacidad técnica competente que les acceda amparar inherentemente la dirección edil.

Un aspecto relevante, son las relaciones interpersonales, papel delicado en las entidades del estado, pues se ha detectado un daño importante que causa a la vez la inadecuada comunicación, altercados, inconformidad, estrés, entre otros; aunque la calidad de vínculos interpersonales se basa para acrecentar el desempeño y el nivel de satisfacción si pueden aportar significativamente en estos factores. No debemos olvidar que a los colaboradores les importa que el lugar donde laboran les permita la comodidad personal y les facilite obtener un adecuado desempeño; pero para muchos la conveniencia incrementa su nivel económico, logrando una igualdad de desempeño óptimo y poder sentirse afortunado en la realización de sus faenas laborales.

Nuestro país ha empezado a darle magnitud a la variable nivel de satisfacción, por ello numerosos cuestionarios realizados en el Perú, certifican que esta variable incide fuertemente en el desempeño laboral, detectándose que solo el 35% de empleados están conformes con su trabajo y casi el 65% no están interesados en su labor.

En los diferentes consejos del distrito de surco se sitúa casos idénticos referentes a los bajos índices de obligación de parte de los colaboradores con su centro de labores. Según estudios realizados en Lima un magnifico entorno laboral se constituye por el 75% de asertividad en los compromisos entre sus trabajadores. Esta apreciación del ámbito laboral es provechoso o nocivo por aparte de los participantes de los entes estatales, dependen de las inducciones que tenga el personal, quienes evalúan como conveniente, moderado o eficaz, en el tiempo acceden y evalúan probabilidades para el progreso del descargo profesional y de esta configuración atribuir equilibrio e fusión entre sus labores en la corporación y sus carencias individuales.

Se han dado a conocer molestias en las relaciones interpersonales por los constantes problemas de información en el equipo de trabajo; provocando sensibilidad negativa como: la ira, resentimiento, impotencia, inseguridad y rechazo. Lo que indudablemente deja muy exhausto emocionalmente al empleado, porque los directivos perjudicados son ellos al sentir que su ámbito laboral es riesgoso o laborioso. Además, la excesiva amenaza de los jefes para obtener resultados en plazos cortos, que genera cuadro de incertidumbre y estrés en los colaboradores. Otro factor que ocasiona la insatisfacción laboral es la falta de tiempo entre la vida personal y el trabajo, este discernimiento actualmente es uno de los principales aprietos que afectan directamente el lugar laboral, por lo que se debe preparar adecuadamente, por que la administración del tiempo en forma errada generara ansiedad y desaliento para proyectar exitosamente los compromisos laborales.

En la municipalidad de nuevo Chimbote, gran cantidad de sus empleados no se sienten identificados con este ente estatal por que los factores motivadores cada vez son más negativos y la comunicación esta desquebrajada; por ende, ha bajado su grado de desempeño manifestándose en disminución la eficiencia y eficacia que se necesita para la ejecución de sus labores.

Una dificultad gravemente arraigado en esta municipalidad, son los conflictos en los empleados, uno de los más relevantes es la disputa por el poder, lo cual muchas veces lleva al fracaso que en varias oportunidades a provocado una actitud agresiva; manifestada por sabotaje o agresión directa, convirtiendo el grado laboral en un lugar de riñas y conflictos, que ha ocasionado el fracaso de ideas innovadoras y la no consecución de las metas trazadas en algunas de las diversas áreas que conforman la municipalidad.

Es así como la vigente indagación que se desarrollara en la municipalidad distrital de independencia – Huaraz, se investigara las variables nivel de satisfacción y el desempeño laboral dentro del municipio. Donde se observaron ciertas dificultades en la rotación del personal que tiene la municipalidad con sus empleados que son contratados por ciertos periodos, en la mayoría de los casos por 6 meses. El personal entra a laborar en la entidad, sobre todo por adquirir un ámbito laboral, pero una vez laborando por un tiempo no mayor a dos meses la rotación del personal se lleva a cabo.

Es así como el grado de satisfacción puede transformarse en un impedimento para el mejor descargo laboral dentro de la municipalidad donde existe un dominio de incidencia en la conducta de quienes la conforman en eficacia de que es el dictamen que los trabajadores se conforman en la entidad en la que corresponden. Ello incorpora el sentir que se perfila de su alrededor o alejamiento con los jefes, asistentes y colegas de función, que puede estar manifestada en conclusiones de rendimiento, retribuciones, consideraciones, amabilidad, calidad de trabajo y otros.

Es así como la municipalidad distrital de independencia busca establecer estrategias que permitan fijar las negatividades que hay en el establecimiento accediendo a determinar que componentes permiten o complican la incidencia del nivel de satisfacción al desempeño laboral. De todo lo mencionado depende el compromiso de efectuar el vigente análisis, pues como sabemos el agente individuo es uno de los constituyentes más significativos para cualquier institución lo cual para nuestra investigación es relevante.

## 1.2. TRABAJOS PREVIOS:

Espaderos (2016) en su tesis “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa” presentado en la Universidad Rafael Landívar - Guatemala. Con un objetivo general “Identificar si existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa”, la investigación es de tipo descriptivo correlacional y la población está constituida por 30 trabajadores del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa; concluye: Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de  $r= 0.1256$ , lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad.

Cueva & Díaz (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017”, presentado en la Universidad Peruana Unión. Con un objetivo general “Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017”, diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal, correlacional y la población está constituida por los 120 encuestados; concluye: determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mi banco Tarapoto, 2017. Se encuentra que la satisfacción laboral se relaciona significativamente en los colaboradores de Mi banco a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral. Es por ello que la satisfacción laboral cumple un eje fundamental dentro del desempeño laboral dentro de la financiera porque sus colaboradores se encuentran en óptimas condiciones dentro de ellas.

Bernal (2016) en su tesis “Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral en los Servidores Públicos de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque – 2016” presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Con un objetivo general “Establecer la relación entre los niveles de satisfacción laboral y los niveles de desempeño laboral en

los servidores públicos de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque”, investigación descriptivo, tipo de estudio correlacional y método cuantitativo con un diseño de estudio no experimental y una muestra de estudio conformado de 32 servidores públicos; concluye: Se establece que, si existe relación entre los niveles de satisfacción laboral y los niveles de desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del Gobierno Regional Lambayeque, usando la prueba chi cuadrado, obtuvimos 0.041 que correspondió a una relación entre satisfacción y desempeño laboral. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis (H1) y se rechazó la hipótesis nula (H0).

Pizarro (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.” Presentado en la Universidad Peruana Unión – Tarapoto. Con un objetivo general “Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.”, Con un diseño de investigación es no experimental de carácter transaccional o transversal, tipo de estudio correlacional y la población está constituida por 42 trabajadores; concluye: se asume que existe una correlación significativa media entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel 2016. De los 42 trabajadores investigados, el 71.4% considera que la satisfacción laboral es Promedio, seguido de ello el 16.7% de colaboradores considera que la satisfacción laboral es baja. De igual manera el desempeño laboral refleja un 64.3% como indicador de nivel medio, seguido de ello se refleja un 7.1% que el desempeño laboral bajo. Para ambos constructos se tiene una tendencia similar baja y alta, así que los resultados están en un nivel medio y de debería de considerar realizar mejoras para minimizar los niveles bajos de dichos indicadores.

Ramos (2017) en su tesis “Análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora Santa Apolonia S.A.C - Nuevo Chimbote 2017” presentado en la Universidad Cesar Vallejo – Nuevo Chimbote. Con un objetivo general “Determinar la relación entre análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017”, investigación es no

experimental – transversal, nivel del estudio es correlacional y una muestra de estudio conformado de 52 vendedores de la Distribuidora Santa Apolonia; concluye: Se determinó que la relación de nivel de satisfacción con el desempeño laboral de Santa Apolonia 2017 –nuevo Chimbote que hay relación de las dos variables que es aceptable que nos dio un resultado de 59.6% que vemos en la tabla número uno que se puede visualizar la relación entre sí y se ve que el chi cuadrado también se dio como relación entre que dio el resultado de 34,076 que es aceptable que nos dice que si hay relación entre sí y que la investigación que se ha realizado fue con éxito y que los resultados fueron reales y no fueron manipuladas.

### **1.3. Teorías Relacionadas:**

#### **1.3.1. Nivel de Satisfacción:**

Establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo simbolizan dos fenómenos totalmente diferentes e independientes entre sí en el comportamiento profesional. Este prototipo nos habla, que el ser humano trabajador posee dos grupos de necesidades: referida al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y referida al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación).

Herzberg (1959), cita que:

“Si se satisfacen las necesidades higiénicas, el colaborador no se siente ya insatisfecho; sino se satisfacen estas necesidades, se sentirán insatisfechos. El trabajador solo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus necesidades de motivación. Si no se cubren estas necesidades, no estarán satisfechos.

##### **1.3.1.1. Satisfacción Laboral:**

La satisfacción laboral es el comportamiento, estado emocional que el trabajador muestra dentro de su área de trabajo. El cual está fundamentado en creencias y valores que el trabajador va desenvolver. Es el grado en el cual un empleado se determina con la estructura en específico, con los objetivos y aspira conservar en ella y en sus asociados.

La satisfacción laboral está vinculada al ambiente institucional de la entidad y el rendimiento laboral. Los regímenes de paga, estímulos, retribuciones, indemnizaciones y políticas de incremento deben ser integro, no confuso si justo y deben estar acorde a sus perspectivas. (Pintado, 2011, p. 269)

De igual manera Robbins y Judge (2009) precisa a la situación laboral como “la conmoción eficaz respecto a la ocupación particular que deriva de una valoración de sus particularidades” (p. 31).

Lutans, (2008) manifiesta que la satisfacción laboral “es el desenlace de la apreciación de los subordinados de lo eficaz que su trabajo facilita lo que consideran relevante” (p.141).

Griffin R. y Moorhead R. (2010) precisa que la satisfacción laboral “es el nivel el que un individuo se siente retribuido o complacido por su función” (p. 69).

Alles, M. (2007) testifica que la satisfacción laboral “es un compuesto de conmoción e impresiones apropiados o perjudiciales en principio al cual los trabajadores consideran su jornada” (p.306).

Un subalterno complacido tiende a marcharse con menos reiteración, a hacer aportaciones eficientes y continuar con la estructura. En oposición, un subordinado descontento puede estar alejado con más continuidad, percibir estrés que paraliza a los colegas de faena y estar continuamente en indagación de un actual puesto. (Griffin R. y Moorhead R, 2010, p. 69).

El ordenamiento exitoso pretenden ser exquisitos espacios para laborar y gratificantes para los individuos. El nivel de regocijo en la labor ayuda a cautivar inteligencia y a conservar, a sostener un ambiente organizacional beneficioso, a promover a los individuos y a invadir su responsabilidad (Chiavenato, 2009, p.13).

Palma (2005) La satisfacción laboral se precisa como la habilitación o inclinación parcialmente permanente hacia el quehacer, basada en certidumbre y beneficios a partir de su costumbre ocupacional.

Fleisman (2006): “satisfacción laboral es la reacción emotiva que puede ser determinada por la actividad que muestra el individuo en su centro de jornadas, en conexión con su mérito” (P.48).

Una parte interesante del contenido en la investigación de nivel de satisfacción es la remuneración que se les otorga; ya que los empleados deslumbran habilidades frente a un salario que reciben mensualmente en su trabajo en donde llevan a cabo sus potencialidades buenas y malas con la remuneración, manifiestan el malestar sentido porque lo otorgado mensualmente en su trabajo, no solventa sus carencias primordiales, igualmente se expresa en la supervisión por lo que presenta un mejor rendimiento de sus trabajadores, lo cual brinda progresos y reconocimientos según su efectividad. (Blum, 2007, P.108)

Sánchez (2011) refiere que la satisfacción laboral está acorde con las conductas eficientes y confortables de las practicas provechosas vividas dentro del perímetro profesional, esto puede estar vinculado con las reacciones que tenga un subordinado de labor, salario, el ambiente de trabajo y la confianza en la actividad, siendo precisos para que el individuo se sienta confortable y dichoso en la ejecución que realiza.

Determino la satisfacción laboral como un trueque emocional practico o agradable de la percepción del trabajador y de las experiencias que ha ido adquiriendo en sus años de trabajo, las características del puesto de trabajo y las individuales de cada colaborador condicionarán la refutación afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

### **1.3.1.2. Importancia de la Satisfacción:**

Robbins (1996), también nos “señala que las causas más principales que guían a la satisfacción en el lugar de trabajo son: una ocupación desafiante desde la perspectiva mental, remuneración razonable, condiciones de trabajo que establecen una protección, compañeros que protegen en el puesto de trabajo. Por otra parte, la consecuencia de la satisfacción en el lugar de trabajo en el desempeño del trabajador compromete, comportamiento, satisfacción y rotación”.

Los colaboradores en el lugar donde trabajan tienen que tener importantes aspectos en sentirse satisfechos, asimismo, tener una magnífica conducta que se ve plasmada en el desempeño del trabajador. En esta especificación descubrimos causas que van ser de gran utilidad, que nos van permitir retroalimentar de forma verdadera o de forma negativa con el desempeño de un trabajador en su puesto donde labora, y así poder satisfacer los niveles de demanda laborales y personales del colaborador.

Si tomamos al mundo organizacional como algo único, y contar con nuestro profesional regularmente satisfecho o motivado es la clave para que el colaborador muestre su desempeño favorable. Las personas somos diferentes y complejos cada uno con necesidades que desea satisfacer, y teniendo un desempeño y desarrollo en lo individual y perspectivas altas, por lo que el resultado no es solo la remuneración económica que se le da.

No es suficiente buscar ganancia del trabajo ahora se plantean la calidad de la vida laboral del trabajador desde que empieza a laborar en la empresa, aun cuando la estrategia siga siendo el enriquecimiento en la empresa en el puesto donde labora lo primordial es que el colaborador muestre más desempeño y responsabilidad en sus funciones que realiza. (Lopez, 2005)

La investigación permitirá al trabajador conocer exactamente el puesto de trabajo y así el trabajador pueda saber que estrategias deba aplicar en el puesto donde se le asigne, y mostrando su desempeño y responsabilidad en las funciones que están asignados en el puesto. La razón para interesarse por el nivel de satisfacción laboral que existe es porque los trabajadores llevan mucho tiempo laborando en la institución.

Se ha revelado que el trabajador cuando está satisfecho laborando en su lugar de trabajo, ellos gozan de buena salud tanto física y psicológicamente en su ritmo de vida diaria:

- a) una energía de trabajo satisfecha se interpreta en rendimiento exigido a que se disminuye las alteraciones provocadas por el ausentismo o la renuncia de los buenos colaboradores.
- b) Las exploraciones demuestran que la satisfacción laboral mejora la vida de nuestros trabajadores y no solo adentro del lugar de trabajo y eso también participa en el ambiente social y familiar.

Existen muchas evidencias de que los trabajadores que se encuentran satisfechos en la empresa no incumplen a su centro de trabajo y demuestran un buen desempeño en las funciones que se les ha asignado y se pueden quedar por muchos años laborando en la institución.

La satisfacción laboral es una constante que incide en deferentes organizaciones que tiene las reglas claras con respecto al rendimiento, ausentismo y rotación.

Por ello Daniels Anthony, (2002) menciona que “Es una relación de alientos efectivos para los subordinados quienes desempeñan eficaz y eficientemente su labor, hablar de ella para lograr exitosamente que los empleados se sientan conformes y estables laboralmente para que la empresa obtenga beneficios” (P.94)

#### **1.3.1.2.1. Para la persona**

- a) Un dispositivo relevante de formación individual si se utiliza apropiadamente para obtener resultados favorables.
- b) Un aspecto de comodidad y salud.
- c) Un elemento relevante para desarrollar la conexión y compromiso.

#### **1.3.1.2.2. Para el equipo de trabajo y los compañeros**

- a) Aportar a un ambiente efectivo.
- b) Impulsar las labores en equipo.
- c) Concepción de relaciones buenas para el logro organizacional.

#### **1.3.1.2.3. Para la organización**

- a) La satisfacción laboral propiamente de la entidad ha de ser una mejora para el crecimiento de ella.
- b) La vinculación positiva es adecuada para obtener las metas de la organización.

#### **1.3.1.2.4. Para los clientes y destinatarios del servicio**

- a) Agraciar la condición de beneficio.
- b) Mejorar la cortesía y la atención a los clientes.
- c) Adaptación de sobreponerse en la parte de los usuarios.
- d) Atribuir los valores con los usuarios.

#### **1.3.1.3. Causas de la satisfacción laboral**

Existen distintas razones y justificaciones que inciden sentimientos negativos o producen satisfacción; todo ello tiene una conexión con el desempeño laboral y el grado de eficiencia de controlar el equilibrio laboral. Por ejemplo, existen:

##### **1.3.1.3.1. Reconocimiento:**

La gran parte de los seres humanos buscan un mejor bienestar para que puedan sobresalir adelante en cuanto a su desarrollo profesional y como persona, por ende, necesitan de un reconocimiento para que puedan cumplir sus objetivos dentro de la sociedad.

##### **1.3.1.3.2. Buen ambiente:**

El ámbito cuenta con un alcance sobre el desarrollo ya que son las condiciones inapropiadas de trabajo las que generan molestias.

##### **1.3.1.3.3. Competencia de la dirección:**

Si la gestión es incapaz de realizar sus labores, los subordinados observarán poco involucramiento en la realización de sus tareas, por lo que no se sentirán cómodos al ejecutar sus deberes en la entidad.

#### **1.3.1.3.4. Seguridad en el empleo:**

El grado de conformidad que el subordinado tena en la empresa donde labora, es el nivel sentimiento que refleja al realizar en grupo su labor.

#### **1.3.1.3.5. Concordancia entre identidad y el espacio de trabajo:**

Un buen equilibrio entre las actividades y la personalidad da como repuesta un mejor clima laboral; ya que todos los individuos cuentan con aptitudes suficientes para lograr sus metas trazadas.

#### **1.3.1.3.6. Colegas que brinden apoyo:**

Se alude al apoyo entre los individuos, esto nos quiere decir, que debe de ser un apoyo para todos en general sin distinción alguna a nadie. Los cuales nos permitirán socializarnos más y poder vivir un mejor clima labor entre todos de la organización, donde no ocurran incidentes que pueda afectar al desarrollo profesional y de la organización.

“Los individuos deben de contar con un ámbito físico, acogedor y comfortable que les permita un buen desenvolvimiento en cuanto a sus tareas y tengan una satisfacción buena. Es importante que los subordinados tengan su propio espacio de labores bien ordenados, para que puedan sentir una tranquilidad personal” (Galicia, 2005, P.58).

#### **1.3.1.4. Satisfacción con el Trabajo:**

Lo más relevante en cuanto a la satisfacción del subordinado es brindar apoyo a las personas, que la labor que ellos efectúan son importantes mientras que las labores son elocuentes por lo que las condiciones que realizan productivamente son historias de logro, al realizar actividades diferentes.

En el puesto que todo subordinado se desenvuelve no encontraran su labor emocionante o recomendante, los cuales se les debe capacitar para que puedan demostrar sus habilidades y actitudes que llevan consigo para ver la eficiencia de cada uno. Por otra parte, se puede observar otras funciones que generalmente no serán necesarias ser cumplidas por el subordinado, para lo cual pueda incrementar su nivel de entrega en el trabajo. (Ulmer, 1999, P.98)

Davis y Newstrom (1991, p. 203) “Es el conjunto de sentimientos conveniente o contraproducente con lo que el trabajador observa su desempeño que realizo, que se expresan en establecidas conductas laborales”.

De la misma forma Ivancevich, Konopaske y Mattenson (2006) afirman. La satisfacción en el trabajo es una conducta que el colaborador muestra hacia su puesto de trabajo se deriva de la percepción que posee de sus labores y el nivel de correspondencia entre la persona y la institución (p.86).

#### **1.3.1.5. Satisfacción con el ingreso percibido:**

Como sabemos la remuneración no es un componente de estímulo para muchos subordinados, lo que ellos buscan es ser bonificados por el desarrollo que brindan a las instituciones, por no decir algo justo. Por ende, los empleados creen percibir beneficios salariales, por lo que no se sienten afortunados en su puesto de trabajo. Realizar indagaciones sobre remuneraciones y llegar a una conclusión de ello con diferentes empresas similares nos favorecerá porque es justamente ahí mismo donde nos daremos cuenta de que si son realmente imparciales o no. Por último, los colaboradores en donde deseen desempeñarse laboralmente tienen que saber respecto a las políticas de la organización e incrementos, remuneraciones y otros beneficios que les pueda brindar la institución. (Ulmer, 1999, P.99).

Luthans (2008) declara que la remuneración es una circunstancia significativa, aunque cognitivamente complejo, y multidimensional de la satisfacción laboral. El dinero no solo impulsa a los seres humanos a satisfacer sus necesidades básicas, además es para poder satisfacer necesidades de nivel superior. En reiteradas ocasiones los empleados examinan que la retribución es un reflejo de como la administración ve su contribución a la organización. (p.143)

#### **1.3.1.5.1. Incentivos:**

Es la retribución íntegro, que abarca los aspectos remunerativos y no remunerativos, limitada a la evolución del desenlace de un trabajo o al análisis de ciertas reglas de conducta. Gorbaneff (2010, p. 73).

Un premio es un incentivo que tiene como finalidad motivar a los empleados, aumentar la fabricación y mejorar la rentabilidad. los estímulos son incentivos al desenlace obtenido que pueden investigar sus incógnitas desde ambos puntos de vista como incentivo en cantidades monetarias: es decir, como parte de una remuneración. También como grado o estimación de resultado, este debe basarse en un sistema de nivel y evaluación de resultados.

#### **1.3.1.5.2. Incentivos monetarios:**

(Rodríguez, 2005) “Son los pagos que mensualmente están destinados y reciben los trabajadores de la entidad, y con individualización en cuanto a su rendimiento mostrado en su área de trabajo” (P.78)

#### **1.3.1.6. Satisfacción con el ambiente físico:**

El espacio en el que trabajan los subordinados tiene una incidencia en cuanto a la realización de sus funciones y con ellos mismos. Por ende, es factible contar con una

infraestructura y equipos de última generación adecuado al requerimiento que pueda tener cada empleado en su área en donde corresponda. Por otra parte, evitar la aglomeración y asignar a cada subordinado un lugar propio, ya sea todos los inmuebles que se necesite para poder laborar. Por lo que también corren el riesgo de que, si no se les proporciona un ambiente adecuado que no les asombre ver estrés, cansancio y otros factores más en sus empleados, donde el rendimiento se va haciendo más monótono. (Ulmer, 1999, P. 101)

Churden, Herbert y Sherman, Arthur (1986). Expresa que la apreciación que presenta el empleador en el empleo, abarca aspectos como ventilación, iluminación, espacio disponible, higiene; si estos ítems son tratados apropiadamente, la Satisfacción Laboral se verá cumplida. Para observar más detalladamente están los siguientes indicadores:

- 1) La ventilación de su espacio de labores: Un buen ambiente de aire en los espacios de trabajo tiene mucha relevancia para el rendimiento y para la salubridad en el ambiente de trabajo. Una ventilación apropiada puede ayudar al control de sustancias peligrosas y a evitar molestias en el centro de labores.
- 2) La iluminación del ambiente de trabajo: La iluminación de cada parte de un sitio de trabajo deberá adecuarse a las particularidades de la ocupación que se realice en ella, teniendo en cuenta: Los peligros para la seguridad y salud de los empleados dependientes de las estipulaciones de visibilidad.
- 3) El ambiente físico: Es el bienestar del empleado al momento de su rendimiento su puesto diario. El lugar libre debe ser el ideal para que acceda una mejor capacidad en el espacio de labores, lo cual beneficia a la Satisfacción Laboral.
- 4) La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo: laborar en un espacio adecuado incrementa el rendimiento y la salud. La utilización de planteamiento de higiene en las organizaciones, todavía deficitarios, ayuda a evitar el "presentimos laboral", consiste en ir al centro de labores enfermo con peligro de contagiar.
- 5) La temperatura de su local de trabajo: se vincula con el correcto acondicionamiento del lugar de trabajo, específicamente con la temperatura eficiente a fin de que el subordinado se encuentre satisfecho y deslinde sus labores de manera más efectiva. (p. 46).

### **1.3.1.7. Satisfacción con el reconocimiento:**

Los empleados, independientemente del grado donde se les ubique en la empresa, buscan una motivación para que puedan cumplir con sus metas y un buen desarrollo profesional en la organización. Puesto que buscan que sus incentivos sean grandes logros, sino que solo sean reconocidos beneficiosamente. Supongamos que el subordinado realiza un buen trabajo, pues el jefe encargado debe de examinar minuciosamente su labor para que pueda ser premiado. Un modelo de incentivar al subordinado es teniendo el empleado del mes. (Ulmer, 1999, P.102)

#### **1.3.1.7.1. El reconocimiento:**

Se da cuando se demuestra que el trabajo realizado por nuestros trabajadores ha sido recompensado por el aporte que ha realizado a la empresa, y con ello se logran objetivos planteados del trabajo.

Los colaboradores suelen reclamar frecuentemente de que cuando ejecutan un trabajo especialmente correcto, el jefe no les comenta nada. Pero cuando comete el primer error inmediatamente el jefe les critica. La situación ocurrida suele desmotivar inmediatamente, hasta el mejor colaborador se desmotiva. (Hersey, 2012, P.78).

Churden, Herbert y Sherman, Arthur (1986). Esclarece la satisfacción que presenta el subordinado con afinidad a los diferentes medios que puedan interpretar en reconocimientos posteriores. Se presenta un estudio más minucioso:

- 1) Las oportunidades de impulso que tiene: está referido a la satisfacción que el empleador puede poseer a través de diferentes conveniencias que comprometa un aumento o promoción de cargo para ejecutar una línea de carrera prospera dentro de la empresa.
- 2) Las oportunidades de formación que le ofrece la institución: considera que la satisfacción que un subordinado puede alcanzar dentro de una empresa a través del examen mediante el consentimiento de pertenencia que se interpreten en medios de constitución y formación referente al lugar en que se desempeñan. Esto le autoriza un

desarrollo de competencia y aptitudes que a largo plazo representaran una mayor satisfacción laboral.

3) El salario o bonificación recibida: está relacionado con la satisfacción implícita en la remuneración económica, la cual debe ir acorde al promedio de la industria y el rendimiento y cargo que ocupa el subordinado. (p. 81).

### **1.3.2. Desempeño Laboral:**

Este modelo nos habla de desempeño laboral que ha sido aplicada realmente en las instituciones y ha sido sostenido por el esfuerzo es un resultado atractivo porque la recompensa es la forma de como la persona distingue la relación que existe entre el esfuerzo y la recompensa pues los colaboradores esperan que quienes lleven a cabo los mejores trabajos serán los que perciban el mejor salario y obtenga mayores y rápidas promociones.

En esta teoría se establece que el desempeño laboral se podría mejorar con la implantación de sistemas de remuneraciones sensibles y justa, basada en méritos en administrar la recompensa con un valor positivo para los trabajadores.

Según lawler en su teoría tiene tres fundamentos importantes:

- a) La persona desea ganar dinero, no solo porque el dinero le permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, además porque ofrece las condiciones para satisfacer las necesidades sociales, de autoestima y autorrealización.
- b) Si las personas perciben y creen que su desempeño, al mismo tiempo, es posible y es necesario para poder obtener más ingreso, ciertamente, el trabajador se desempeñara lo mejor que pueda.
- c) Si las personas creen que existe relación directa e indirecta entre el aumento de la remuneración, el dinero podrá ser motivador y excelente para el trabajador.

#### **1.3.2.1. Definición de desempeño laboral:**

Garzón, 1994 “Es la eficiencia de cada individuo que labora en las instituciones, para lo cual es importante ya que es la pieza fundamental para que la entidad pueda lograr sus objetivos”. (P. 62)

Araujo, 2007 “El desempeño laboral necesita distintos elementos tales como: aptitud, habilidad, capacidades evolucionadas por el subalterno de la entidad y aprovecharlas en el área donde labora”. (P. 99)

García, 2010 “El desempeño laboral es ejecutar el compromiso, es decir proceder con las funciones del puesto que uno está forzado a realizar en la ocupación de especial forma, comprometiendo destreza, postura y valores”. (P. 105)

Stoner 1994, pág. 510. determina que “el desempeño laboral es la forma como los individuos laboran en la institución eficazmente, y así lograr objetivos comunes, sometido a las normas primordiales constituidas con anticipación”. Se sugiere que el Desempeño Laboral está referida a la realización de funciones en el trabajo, por parte de los trabajadores de la institución de manera eficaz, con el propósito de obtener las metas planteadas.

### **1.3.2.2. Importancia del desempeño laboral:**

El conocer el valor de esto implicara tener un mejor desempeño en el lugar donde este prestando su servicio, siendo una persona profesionalmente satisfecha con la función que está desarrollado. Podrá ejercer su carrera desde una mejor perspectiva, porque al desarrollar su trabajo, los profesionales reconocerán que es un medio para cubrir ciertas necesidades básicas que el ser humano tiene, como también un estatus social que le permitirá vivir cómodamente lo cual traerá consigo triunfos que ayudaran a albergar sentimientos de satisfacción.

### **1.3.2.3. Orientación a los resultados:**

Es la precisión de resultados, conservar niveles elevados de productividad y nivel de calidad. Es mejorar el desempeño que anteriormente teníamos, ejecutar con velocidad, desarrollar acciones que ninguno logro en la empresa. La orientación a resultados solicita poseer los objetivos nítidos, que puedan favorecer a la victoria.

#### **1.3.2.3.1. Productividad:**

Robbins y Coulter (2010), explica como la dimensión total de fondos creados, dividido entre la proporción de recursos utilizados para generar ese bienestar. Se puede agregar que en la realización sirve para estimar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los grupos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el progreso de los medios de producción y todo tipo de aumento, además de modernizar las aptitudes del recurso humano.

Marvel, Rodríguez y Núñez (2011), manifiesta que: Por esta razón, la productividad del talento humano es un componente importante para el llegar a cumplir sus objetivos de las empresas, de su rendimiento económico y para su permanencia en el lugar, por lo que la calidad de su talento humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la entidad sus culturas son importantes para su sostenimiento y prestigio (p.7)

La permanencia y posicionamiento de la organización en el mercado dependen de la importancia que le da al cliente que tenga y del valor agregado que su personal atribuye al momento que labora.

#### **1.3.2.4. Trabajo en equipo:**

Es el equipo de subordinados que se integran, donde son independientes y se acoplan para llegar a cumplir sus metas, donde los grupos que ya existen deben de ayudar a los demás a que tengan la misma secuencia en el trabajo al igual que ellos, donde realizan muestras en conjunto y ordenadamente. (Conte, 2005, P. 88)

Son conjuntos de individuos que cooperan para obtener objetivos frecuentes, con el propósito de aportar conocimientos, habilidades y acciones de sus individuos. En toda organización siempre existe apoyo en grupo, por lo que alcanzar un logro depende de la productividad de los miembros. (Gutiérrez, 2010, P.45)

Ander y Aguilar (2001), manifiesta que la faena en conjunto está constituida por un conjunto de individuos que se agrupan con el fin de laborar eficazmente la realización de una investigación. Toda agrupación es encargada de las consecuencias finales por lo que cada uno de sus subordinados es un soporte de forma independiente. Cada individuo se especializa en diagnosticar sectores por lo que cada comisionado es encargado de lo que le sea ha apoderado y así sacar adelante la investigación.

Alcaraz (2006), interpreta que la ocupación en conjunto ha ganado consideración dentro de las entidades, donde hoy en día se ha vuelto una obligación debido a las peticiones de índole, eficiencia y eficacia, así como la emulación que existe dentro de la humanidad y es disponer dentro de la sección empresarial. La novedad de hoy solicita un aprovechamiento y conservar los recursos, así como la condición de labor y la eficiencia en la modernización. Todo esto no lo puede obtener un solo empleado, el lograr y sostener el éxito en las entidades requiere de talentos que no se encuentran en un individuo por lo que las nuevas organizaciones de la empresa requieren de una interacción entre los empleados lo que se obtiene con una postura de contribución.

En la actualidad las agrupaciones se orientan en mejorar la eficiencia y efectividad en una entidad, siendo un método que se está incluyendo consideradamente en todos los tramos. Un equipo es un conjunto bien completo que trabaja con la intención de obtener un logro bien explicado. (Gilmore. & Moraes, 2002).

Fritz (S.F.) confirma que las estructuras están compuestas por un conjunto de individuos, las cuales, deben trabajar en pro de metas finales anticipadamente organizado. Por lo tanto, "La misión en conjunto de individuos que favorecen para lograr un solo desenlace general".

En los equipos de trabajo, constituyen una jerarquía de normas que admiten tener claros los estilos y roles de los subordinados, estas permiten a cada integrante participar con los demás y responder acertadamente provocando una energía que incorpora al equipo y su cohesión se interpreta en la cooperación y el conocimiento de pertenencia al interior y exterior del mismo compartiendo valores, actitudes y normas de conducta.

El rendimiento entonces es eficaz no solo para la entidad sino para el grupo, pues se origina un clima de seguridad, respeto y cooperación conveniente a cada ambiente bien sea de trabajo o personal. Una agrupación funciona sobre la base imparcial de unas demandas que recibe y unas prestaciones que ofrece y sobre una base subjetiva: la interdependencia y la seguridad entre sus subordinados. Un grupo funciona mal si cualquier de esos dos pilares falla. Se debe tener en cuenta que un grupo de alta rentabilidad no se mide exclusivamente por el resultado final “remuneración” de su actividad, aunque desde luego sea el más relevante.

Buenos competentes hacen buenos grupos, pero también buenos grupos hacen buenos competentes, lo que a la larga considera un enriquecimiento humano. (Borrell, 2004).

#### **1.3.2.4.1. Principios básicos del trabajo en equipo:**

1. Todo el grupo debe saber y aceptar los logros “El trabajo en grupo es la capacidad de trabajar juntos hacia una meta en común. Es el pilar más importante que le autoriza a la población común obtener desenlaces poco comunes.”-Andrew Carnegie. (2001)
2. Todo subordinado del grupo debe tener claro cuál es su compromiso y el trabajo que le fue asignado.
3. Todos deben colaborar. Cada individuo del grupo debe estar involucrado con lo que se está haciendo en equipo. El liderazgo no es de uno solo, es compartido.
4. Un grupo debe tener buena comunicación dentro de su centro de labores.
5. comunicación compartida, los individuos de los grupos deben conocer las tareas que desarrollan cada uno de ellos.
6. Brindar reconocimientos en el grupo, no dedicarse a sancionar las debilidades.

### **1.3.2.5. Organización del trabajo:**

Cargo fundamental de la administración, su propósito es amparar al individuo a laborar juntas y con eficiencia, La organización del trabajo observa tres componentes a conocer:

#### **1.3.2.5.1. El trabajo:**

Ocupaciones que se van a ejecutar con los proyectos constituidos, es el principio de la institución. Después se distribuyen en trabajos claros tanto por abundancia y especialidad.

#### **1.3.2.5.2. El personal:**

Es el delegado de ejecutar los trabajos que se han constituido en la institución. Cada uno de los trabajadores posee labores precisas en la empresa y que ya están establecidas en la organización, de acuerdo a su capacidad y hábitos ya obtenidos por cada trabajador.

#### **1.3.2.5.3. El espacio de trabajo:**

Es en donde se van a dirigir acabo las funciones a desempeñar por el empleado de la entidad, en el cual se incorpora el entorno, los materiales, los artefactos, entre otros. Las actitudes que pueda exhibir el trabajador va influenciar en los resultados del trabajo de la organización.

#### **1.3.2.5.4. Liderazgo:**

Chiavenato (2006) quien precisa al liderazgo como “la influencia interpersonal ejercida en una situación, donde se establece un procedimiento intercomunicaciones con los individuos, a fin de conseguir los objetivos organizacionales” (p. 56).

Davis y Newstrom (2004), por su parte señalo que el liderazgo se entenderá como “el proceso de conducir las ocupaciones laborales de las personas de un equipo y de influir en ellas” (p. 17)

Guibovich (2006), citando a Burns, definió el liderazgo “como el desarrollo por medio del cual los jefes producen a los individuos a actuar en la búsqueda de logros que representen los valores, motivaciones, deseos, necesidades, aspiraciones de uno y otros, líderes y seguidores” (p.185).

#### **1.3.2.6. Motivación laboral:**

La motivación está conformada por todos los componentes capaces de inducir, apoyar y liderar el comportamiento la conducta hacia las metas trazadas. Veamos algunas explicaciones:

Según Dessler y Valera, “la motivación revela el anhelo de un individuo de llenar ciertas obligaciones. Puesto que el ambiente y energía de las necesidades determinaciones, es una cuestión muy personal es obvio que no vamos a detectar ninguna orientación ni sistemas universales para promover a la sociedad” (p. 54). De acuerdo con este autor la motivación está muy vinculada con las obligaciones, entonces podemos decir que las obligaciones promueven a un individuo a ejecutar alguna operación.

Según Robbins y Coulter (2010), “la motivación se refiere a los sucesos encargados de la aspiración de una persona de ejecutar una gran energía para obtener las metas organizacionales, condicionado por la amplitud de la energía de entusiasmar alguna exigencia personal” (p. 392).

En tal conocimiento, no solo la motivación se orienta a efectuar un hecho determinante, sino decide que tan persistente seamos para efectuar la acción y obtener lo que se desea. La persistencia justamente nace de la aspiración, y la aspiración es lo que genera un impulso motivador.

Son muchas las variables que han sido involucradas en cuanto a la motivación laboral que hacen que un subordinado pueda cumplir con sus expectativas dentro y fuera de su organización e incluso existen varios niveles que se han tomado en cuenta como esta teoría:

“En la teoría de contenido que califican las aptitudes y el comportamiento que muestra cada subordinado, donde todo individuo posee necesidades innatas, adquiridas o aprendidas en efecto que se centralizan en la determinación de alcanzar, analizar y finiquitar la conducta en la institución”. (Campbell, Dunnette, 1970, P. 62).

Según Martínez, M. (2003), La motivación tiene un papel relevante por los subordinados que rinden más que otras en el empleo, variables como la experiencia, la aptitud y también que las obligaciones y los logros constituyen la base para diseñar el desarrollo de la motivación. (p. 21).

#### **1.3.2.6.1. Motivación extrínseca:**

Son reconocimientos externos que nuestros colaboradores aceptan independiente de su centro de trabajo, y no se lleva a cabo la satisfacción directa como el incentivo económico. Considera (Reeve, 1994) “los efectos relevantes del comportamiento donde se encuentra externamente e internamente de los individuos”. (P. 70).

Chiavenato, I. (1998) define que nos es extrínseca cuando el individuo sólo trata de laborar no tanto porque le gusta el empleo si no por los beneficios que le otorga. Aparece cuando lo que atrae a la persona misma de uno no es la aptitud que se desarrolla en sí, sino lo que se percibe a cambio de su trabajo realizado (por ejemplo, una situación social, dinero, comida o cualquier otra forma de recompensa).

#### **1.3.2.6.2. Motivación intrínseca:**

Son reconocimientos aceptados por el ser humano por llevar a cabo una tarea, para los colaboradores el recibir una felicitación por parte del jefe es motivador. (Reeve, 1994) “Es así cuando los individuos llevan a cabo funciones para satisfacer exigencias individuales donde la realidad o la indagación actúan por motivación intrínseca. (P. 70).

#### **1.4. Formulación del Problema:**

##### **1.4.1. Problema general:**

¿Cómo el nivel de satisfacción se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia– 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos:**

- 1) ¿Cómo se relaciona la satisfacción con el trabajo se relaciona en la orientación a los resultados de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia– 2018?
- 2) ¿De qué manera la satisfacción con el ingreso percibido se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia– 2018?
- 3) ¿Qué relación existe entre la satisfacción con el ambiente físico y la organización de trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia–2018?
- 4) ¿De qué manera la satisfacción con el reconocimiento se relaciona con la motivación laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia–2018?

#### **1.5. Justificación del estudio:**

El propósito de la investigación es diagnosticar el nivel de satisfacción y la relación con el desempeño laboral. Para dominio determinar la inquietud que perjudica el incremento del cumplimiento laboral en la municipalidad distrital de independencia. Cabe señalar que el principal individuo es el primordial agente que interviene en la innovación de la productividad para los colaboradores; como también para los habitantes. Por otra parte, lo natural no es solo un raudo intocable, si no es más que una transformación relevante, es una manera para alcanzar un desenlace. Se detecta es indispensable para su accionar profesional, lo cual es incidente el nivel de satisfacción conlleva un vínculo con el cumplimiento profesional que mantienen los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia.

Así mismo esta investigación se efectuará con la consumación de diagnosticar los dilemas que origina un nivel de satisfacción inapropiado. Por lo que el nivel de satisfacción accede a potenciar sus nivelaciones de rentabilidad al colaborador en su situación de ocupación y crecimiento de la población que lleva a acrecentar mejor la condición de vivir, en un habitat. Diagnosticar un apropiado desempeño laboral de los subordinados es necesario un alto grado de regocijo, junto a ello los discernimientos adecuados para su utilidad, por lo que es necesario diagnosticar a los empleados idóneos, donde pueda prevalecer su perfil apropiado para que así tengas sus funciones claras y concretas.

De idéntica forma el desempeño laboral accede a la ejecución la realización de las funciones establecidas y coopera con las metas de la entidad. En este suceso esto se manifiesta en la excelente dirección de la municipalidad distrital de independencia. En este aspecto el grado de agrado y su conexión con el rendimiento laboral. En la actualidad no se le brinda ninguna atribución por lo que este estudio de indagación se profundizara en las dos variables, acceder a la organización es medir el grado del desempeño laboral a todos los colaboradores.

Para lo cual la municipalidad distrital de independencia consumara con su meta. A sí mismo, un eficiente rendimiento compromete que la institución manifiesta, no solo el cumplimiento de coste anual, también en el resultado que desarrollan en los diferentes lugares de su jurisdicción. Todo eso favorece a los habitantes en la mejora de vida.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis de trabajo**

**H1:** Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018.

### **1.6.2. Hipótesis nula**

**H0:** El nivel de satisfacción de los colaboradores no se relaciona con el desempeño laboral de la municipalidad distrital de independencia – 2018.

## **1.7. Objetivos:**

### **1.7.1. Objetivo General:**

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018.

### **1.7.2. Objetivo Específico:**

- 1) Diagnosticar la relación entre la satisfacción con el trabajo y la orientación a los resultados de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.
- 2) Relacionar la satisfacción con el ingreso percibido y el trabajo en equipo de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.
- 3) Establecer la relación entre la satisfacción con el ambiente físico y la organización de trabajo de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.
- 4) Identificar la relación ente la satisfacción con el reconocimiento y la motivación laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.

# CAPÍTULO II

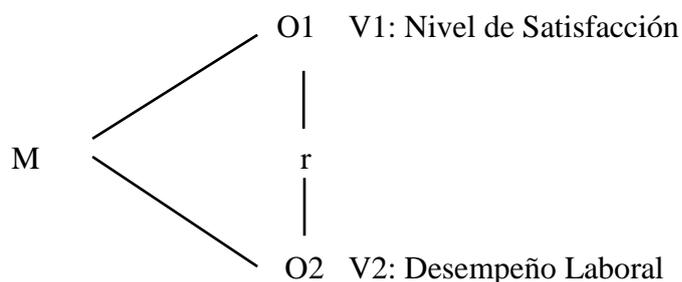
## **MÉTODO**

## II. MÉTODO:

### 2.1. Diseño de Investigación:

Hernández, Fernández y Baptista (2014), Es de tipo no experimental: estudio sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su entorno natural para luego analizarlos. Este diseño implica recoger información intacta, tal como se presenta en su contexto natural para examinar con posterioridad. (p. 143)

El diseño de investigación es no experimental por el tipo de estudio es aplicada y por el nivel de investigación es descriptiva - correlacional, mediante la cual se recopiló información relevante de ambas variables buscando la relación entre nivel de satisfacción y desempeño laboral. Y el enfoque es cuantitativo cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M = Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia.

V1 = Observación de la variable Nivel de Satisfacción.

r = Relación.

V2 = Observación de la variable Desempeño laboral.

## 2.2. Variables, Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1:</b>  <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	“La satisfacción es la sensación de bienestar que poseen los colaboradores en su centro de labor” (Gibson, 1996. P.48)	Es el grado de conformidad que cada trabajador percibe en su centro de labores.	X1= Satisfacción con el trabajo	X1-1 Satisfacción con capacitación laboral	Ordinal
				X1-2 Satisfacción con el compromiso con la entidad	
			X2= Satisfacción con el ingreso percibido	X2-1 Satisfacción con los incentivos monetarios	
				X2-2 Satisfacción con los incentivos no monetarios	
			X3= Satisfacción con el ambiente físico	X3-1 Satisfacción con el estado de ánimo	
				X3-2 Satisfacción con las condiciones de trabajo	
			X4= Satisfacción con el reconocimiento	X4-1 Satisfacción con el desarrollo personal	
				X4-2 Satisfacción con la promoción interna	
<b>VARIABLE 2:</b>  <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Rendimiento que el colaborador expresa al realizar sus funciones y tareas primordiales que demanda su empleo, permitirá exhibir su idoneidad. (Chiavenato, 2000. P.359)	Es el rendimiento que manifiesta cada trabajador en función a sus tareas encomendadas en su centro de labores.	Y1= Orientación a los resultados	Y1-1 Logros	Ordinal
				Y1-2 Productividad	
			Y2= Trabajo en equipo	Y2-1 Comunicación	
				Y2-2 Toma de decisión	
			Y3= Organización de trabajo	Y3-1 Liderazgo	
				Y3-2 Habilidades del trabajador	
			Y4= Motivación laboral	Y4-1 Motivación extrínseca	
				Y4-2 Motivación intrínseca	

## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población censal

La población está conformada por 61 colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018. Por lo cual es una población finita, donde la muestra será también de 61 colaboradores y se izó uso del muestreo no probabilístico y por conveniencia.

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

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Encuesta</b> Es la técnica más común para recolectar información estadística que se requiere.	<b>Cuestionario</b> Son preguntas que deben ser contestadas para recoger información.

Figura 1

### Escala de medición:

Escala ordinal para ambas variables de investigación pues establece niveles en cuanto al nivel de satisfacción, alto, medio, bajo. De igual manera para el desempeño laboral, adecuado, regular, inadecuado.

<b>Variable</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Puntaje mínimo</b>	<b>Puntaje máximo</b>	<b>Nivel</b>	<b>Puntuación de nivel</b>
<b>Nivel de satisfacción</b>	Cuestionario sobre nivel de satisfacción	12	48	Bajo	12 – 24
				Medio	25 – 36
				Alto	37 – 48
<b>Desempeño laboral</b>	Cuestionario sobre desempeño laboral	12	48	Inadecuado	12 – 24
				Regular	25 – 36
				Adecuado	37 – 48

Figura 2.

### 2.4.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento:

La guía será validada por expertos el cual consta de tres profesionales especializados y capacitados en el tema a investigar a fin de que el proyecto de investigación sea válido.

La confiabilidad de instrumento de investigación es determinada con el coeficiente de Alpha de Cronbach con un valor mínimo de 0.81 a 1.00.

Se calculó así:

$$\alpha = \left[ \left( \frac{k}{k-1} \right) \right] \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Donde:

$s_i^2$  = Es la varianza de ítem i,

$s_t^2$  = Es la varianza de los valores totales observados

K = Es el número de preguntas o ítems.

La confiabilidad de esta investigación fue de 0.91 valor que se significa que mi instrumento es confiable.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el siguiente trabajo de investigación se utilizará el programa estadístico SPSS, para obtener resultados en términos de porcentajes, frecuencias y presentados en cuadros y gráficos.

- 1) Distribución de frecuencias: se mostró la información de forma detallada y tabulada, ordenada permitiendo un análisis objetivo y rápido.
- 2) Gráficos: para ser más vistoso atractivo la información recolectada se presentó en gráficos cuyo análisis se presentó adjunto a estos.

## **2.6. Aspectos Éticos:**

Este proyecto de investigación será verdadera y confiable debido a que se respetó los principios de originalidad, veracidad, derechos de autor, entre otros; ya que toda esta información recogida se mostró tal y como es, sin ser manipulada de ninguna forma para no alterar los resultados.

Antes de realizar la recolección de datos se solicitó formalmente la autorización en el área de recursos humanos de la municipalidad distrital de independencia para no tener inconvenientes en la aplicación de nuestra encuesta.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### **III. RESULTADOS:**

#### **3.1. Tratamiento del resultado**

Se aplicó el cuestionario de nivel de satisfacción y desempeño laboral a los 61 colaboradores de la municipalidad distrital de independencia - 2018, el día miércoles 18 de abril del año 2018, con la finalidad de evitar información sesgada que pudiera afectar a los resultados de la investigación se procedió aplicar el cuestionario de nivel de satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018 en el distrito de independencia – Huaraz siendo la hora de inicio a las 8:30 am hasta las 5:30 pm a esa misma hora a todos los colaboradores, con el fin de evitar que los encuestados puedan influir en la respuesta de quienes todavía no han encuestado.

El desarrollo de levantamiento de información, se decidió la hora y el día con el apoyo del gerente de recursos humanos, donde nos permitió ingresar a cada oficina donde laboran los colaboradores, para que puedan llenar el cuestionario.

Posterior a ello, se realizó la tabulación respectiva, para luego ser procesado a través del programa Excel para hallar los rangos correspondientes para cada variable y dimensión, luego se procesó en el sistema IBM SPSS estadistic 24, el cruce de variables y dimensiones según el objetivo general y específicos con sus figuras correspondientes.

Posteriormente se halló el Chi cuadrado para comprobar la hipótesis y finalmente se realizó individualmente los resultados de cada variable y dimensiones con sus figuras correspondientes.

### 3.2. Resultados según los Objetivos de Estudio

#### 3.2.1. Resultados respecto al Objetivo General

**Objetivo General:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018.

**Tabla 1. Nivel de satisfacción y desempeño laboral.**

		Desempeño Laboral			Total
		inadecuado	Regular	adecuado	
Nivel de Satisfacción	bajo	2 3,3%	0 0,0%	0 0,0%	2 3,3%
	medio	5 8,2%	29 47,5%	12 19,7%	46 75,4%
	alto	1 1,6%	9 14,8%	3 4,9%	13 21,3%
Total		8 13,1%	38 62,3%	15 24,6%	61 100,0%

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la municipalidad distrital de independencia, abril del 2018.

**Interpretación:** En la tabla 1, de los resultados mostrados se evidencia que existe relación con un 47,5% de nivel de satisfacción donde se encuentra en un nivel medio, mientras que en el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular.

Se determinó que existe relación significativa positiva entre nivel de satisfacción y desempeño laboral en la municipalidad distrital de independencia.

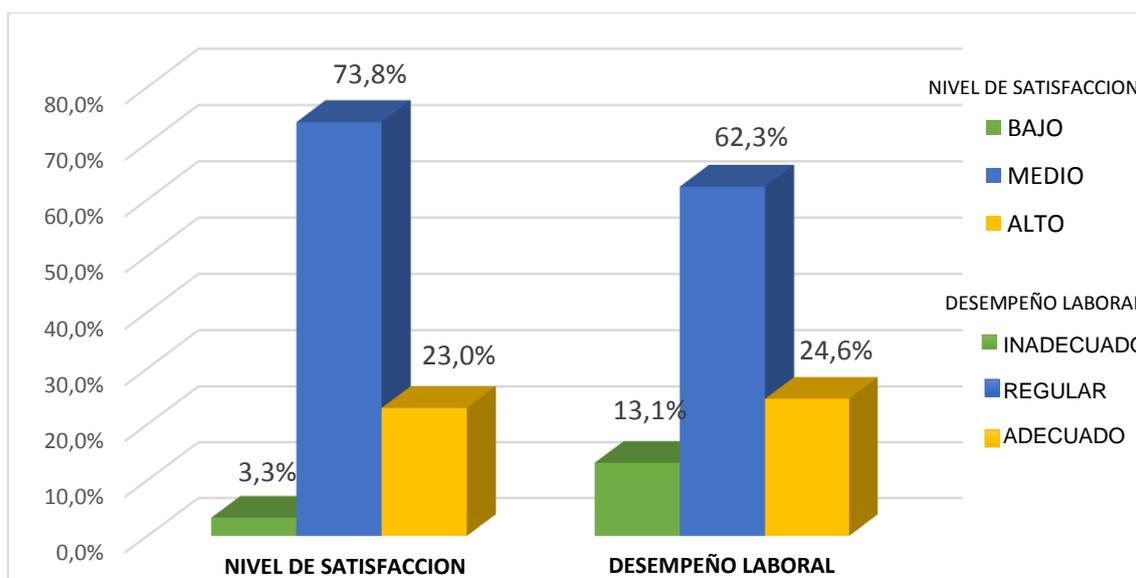


Figura 3.

**Tabla 2. Prueba de Chi Cuadrado**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,877	4	,008
Razón de verosimilitud	8,811	4	,066
Asociación lineal por lineal	1,556	1	,212
N de casos válidos	61		

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia, abril del 2018.

Tenemos:

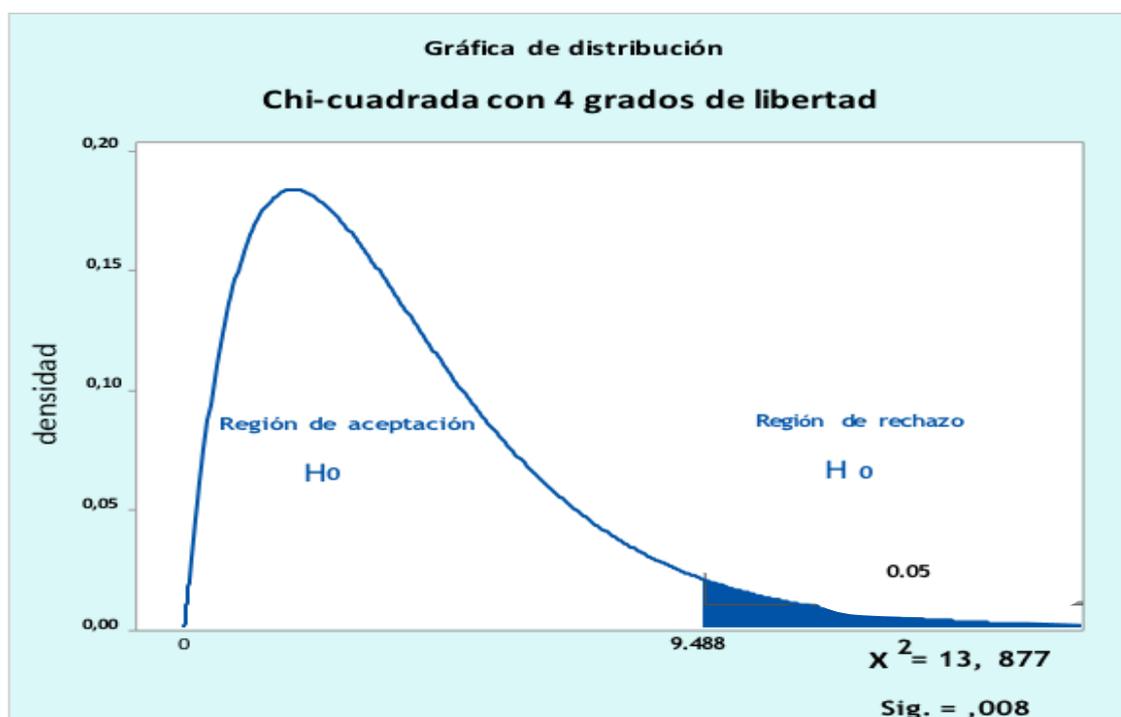
Si valor  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si el valor  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la ( $H_1$ )

Analizando la tabla de distribución 2, con 4 grados de libertad (gl)  $\alpha=0.05$  tenemos que el valor de  $\chi^2$  crítico es 9,488.

Por lo tanto, el valor calculado es  $13,877 > 9,488$ , es decir se acepta la hipótesis.

También apreciamos que la significancia asintótica (t) es 0,008. Además, este resultado es menor que 0.05, por lo tanto, existe relación significativa y se acepta la hipótesis ( $H_1$ ) “Existe relación significativa entre el grado de satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018.



### 3.2.2. Resultado respecto a los Objetivos Específicos

**Objetivo Especifico n°1:** Diagnosticar la relación entre la satisfacción con el trabajo y la orientación a los resultados de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.

**Tabla 3. Satisfacción con el trabajo y orientación a resultados**

		orientación a resultados			Total
		inadecuado	regular	adecuado	
satisfacción con el trabajo	Bajo	1 1,6%	3 4,9%	0 0,0%	4 6,6%
	medio	8 13,1%	15 24,6%	3 4,9%	26 42,6%
	Alto	9 14,8%	19 31,1%	3 4,9%	31 50,8%
Total		18 29,5%	37 60,7%	6 9,8%	61 100,0%

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la municipalidad distrital de independencia, abril del 2018.

**Interpretación:** En la tabla 3, de los resultados mostrados se evidencia que existe relación con un 31,1% de satisfacción con el trabajo donde se encuentra en un nivel alto, mientras que en la orientación a resultados se encuentra en un nivel regular.

Por lo tanto, se estable que si existe una relación positiva de la satisfacción con el trabajo y orientación a resultados en la municipalidad distrital de independencia.

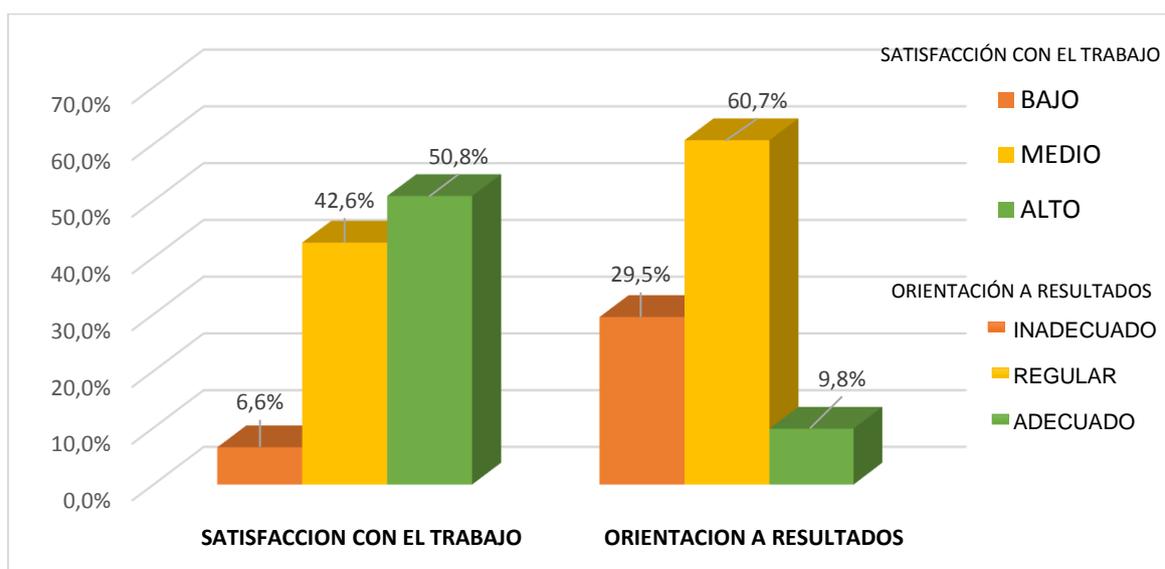


Figura 5.

**Objetivo Especifico n°2:** Relacionar la satisfacción con el ingreso percibido y el trabajo en equipo de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.

**Tabla 4. Satisfacción con el ingreso percibido y trabajo en equipo**

		Trabajo en Equipo			Total
		inadecuado	regular	adecuado	
Satisfacción con el ingreso percibido	bajo	9 14,8%	11 18,0%	11 18,0%	31 50,8%
	medio	5 8,2%	14 23,0%	1 1,6%	20 32,8%
	alto	3 4,9%	5 8,2%	2 3,3%	10 16,4%
Total		17 27,9%	30 49,2%	14 23,0%	61 100,0%

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la municipalidad distrital de independencia, abril del 2018.

**Interpretación:** En la tabla 4, de los resultados mostrados se evidencia que existe relación con un 23,0% de satisfacción con el ingreso percibido donde se encuentra en un nivel medio, mientras que en el trabajo en equipo se encuentra en un nivel regular.

Por lo tanto, se estable que si existe una relación positiva de la satisfacción con el ingreso percibido y trabajo en equipo en la municipalidad distrital de independencia.

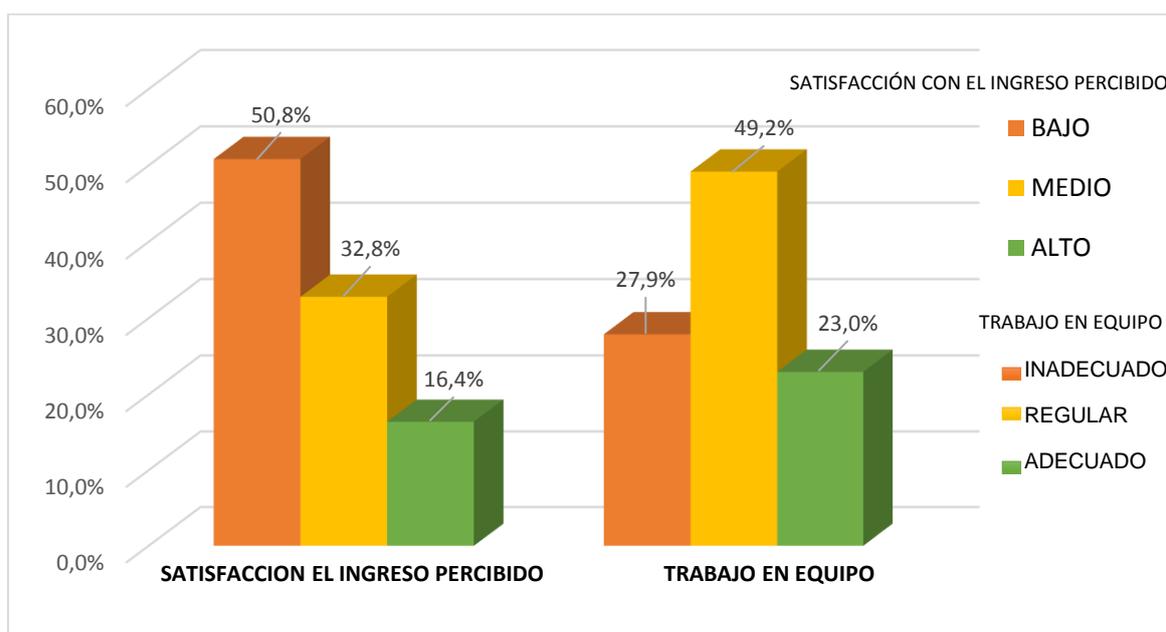


Figura 6.

**Objetivo Especifico n°3:** Establecer la relación entre la satisfacción con el ambiente físico y la organización de trabajo de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.

**Tabla 5. Satisfacción con el ambiente físico y organización de trabajo**

		Organización de Trabajo			Total
		inadecuado	Regular	adecuado	
<b>Satisfacción con el ambiente físico</b>	bajo	7 11,5%	14 23,0%	4 6,6%	25 41,0%
	medio	5 8,2%	10 16,4%	5 8,2%	20 32,8%
	alto	2 3,3%	7 11,5%	7 11,5%	16 26,2%
<b>Total</b>		14 23,0%	31 50,8%	16 26,2%	61 100,0%

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la municipalidad distrital de independencia, abril del 2018.

**Interpretación:** En la tabla 5, de los resultados mostrados se evidencia que existe relación con un 23,0% de satisfacción con el Ambiente físico donde se encuentra en un nivel bajo, mientras que en la organización de trabajo se encuentra en un nivel regular. Por lo tanto, se estable que si existe una relación positiva de la satisfacción con el ambiente físico y organización de trabajo en la municipalidad distrital de independencia.

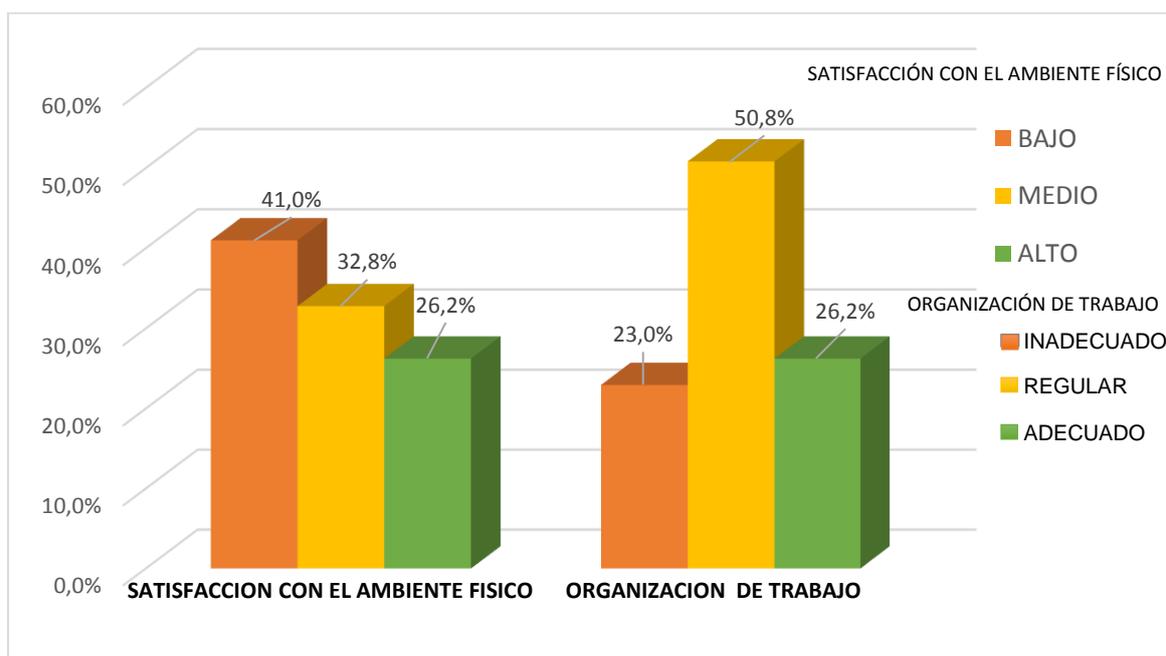


Figura 7

**Objetivo Especifico n°4:** Identificar la relación ente la satisfacción con el reconocimiento y la motivación laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.

**Tabla 6. Satisfacción con el reconocimiento y motivación laboral**

		Motivación Laboral			Total
		inadecuado	regular	adecuado	
<b>Satisfacción con el reconocimiento</b>	bajo	4 6,6%	3 4,9%	0 0,0%	7 11,5%
	medio	8 13,1%	22 36,1%	12 19,7%	42 68,9%
	alto	4 6,6%	6 9,8%	2 3,3%	12 19,7%
<b>Total</b>		16 26,2%	31 50,8%	14 23,0%	61 100,0%

Fuente: encuesta aplicada a colaboradores de la municipalidad distrital de independencia, abril del 2018.

**Interpretación:** En la tabla 6, de los resultados mostrados se evidencia que existe relación con un 36,1% de satisfacción con el reconocimiento donde se encuentra en un nivel medio, mientras que en la motivación laboral se encuentra en un nivel regular.

Por lo tanto, se estable que si existe una relación positiva de la satisfacción con el reconocimiento y motivación laboral trabajo en la municipalidad distrital de independencia.

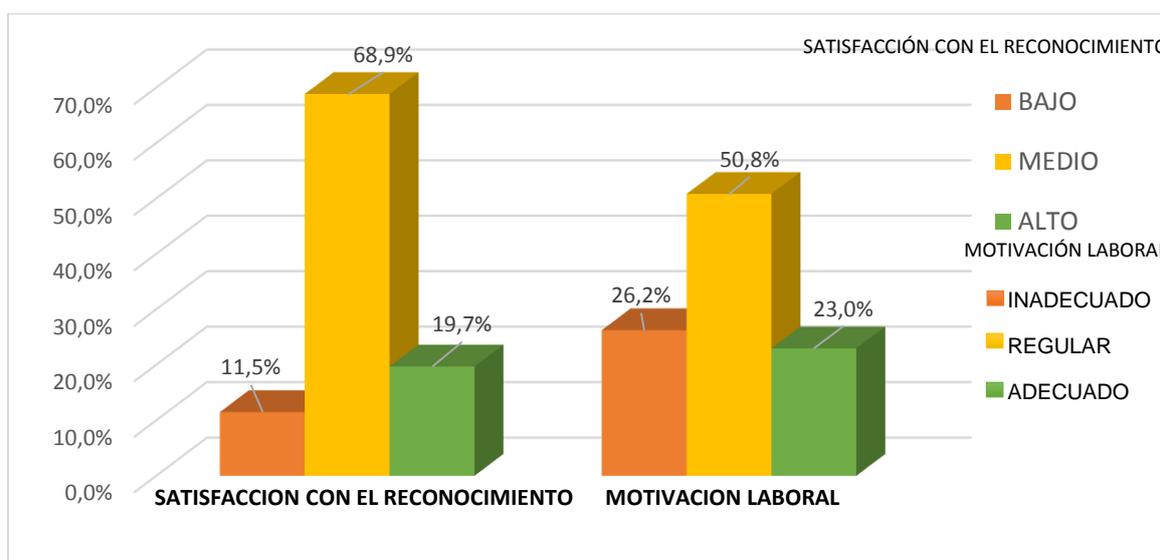


Figura 8

# CAPÍTULO IV

## **DISCUSIÓN**

#### IV. DISCUSIÓN

Para la realización de la discusión es necesario basarnos en la información, la cual corresponde a los resultados obtenidos en la presente investigación y comparamos los resultados con otras investigaciones, en este caso los trabajos previos.

Según el objetivo general, “Determinar la relación entre el Nivel de Satisfacción y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia–2018”, se realizó la prueba de Chi-Cuadrado con resultado de  $13,877 > 9.488$ , (p) es 0,008 este resultado es menor de 0.05, se puede evidenciar que existe relación significativa, y se acepta la hipótesis (H1). Estos resultados coinciden con Herzberg (1959) indica si se satisfacen las necesidades higiénicas, el colaborador no se siente ya insatisfecho; sino se satisfacen estas necesidades, se sentirán insatisfechos. El trabajador solo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus necesidades de motivación. Si no se cubren estas necesidades, no estarán satisfechos. También, el presente trabajo coincide con lo afirmado por Pintado (2011) que indica, la satisfacción laboral está vinculada al ambiente institucional de la entidad y el rendimiento laboral. Los regímenes de paga, estímulos, retribuciones, indemnizaciones, no confuso si justo y deben estar acorde a sus perspectivas. Igualmente el resultado se asemeja a Ramos (2017) en su tesis “Análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora Santa Apolonia S.A.C - Nuevo Chimbote 2017”, se determinó que existe relación entre el nivel de satisfacción con el desempeño laboral de Santa Apolonia 2017–nuevo Chimbote, define que la relación de las dos variables es aceptable con un 59.6% donde se puede visualizar la relación entre sí, en la tabla N°1 y con 34,076 el chi cuadrado es aceptable.

De igual manera podemos corroborar con Bernal (2016) en su tesis “Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral en los Servidores Públicos de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque–2016”. Concluye: si existe relación entre los niveles de satisfacción laboral y los niveles de desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del Gobierno Regional Lambayeque, usando la prueba chi cuadrado, obtuvimos 0.041 que hay relación entre satisfacción y desempeño laboral. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis (H1). Entonces llegamos a la conclusión que la investigación realizada; la satisfacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en las entidades públicas.

Según el objetivo específico N° 1, “Diagnosticar la relación entre la Satisfacción con el Trabajo y la Orientación a los Resultados de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018”, los resultados se precisan en la tabla N° 03, Se puede evidenciar que existe relación con un 47,5% de nivel de satisfacción donde se encuentra en un nivel medio, mientras que en el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular. Estos resultados se asemejan a Espaderos (2016) en su tesis “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa”. en la tabla N°. 5 y la gráfica N°. 2, se pudo observar que los 30 colaboradores están entre los rangos de totalmente de acuerdo y de acuerdo, lo cual denota que, si existe satisfacción laboral donde poseen iniciativa, trabajo en equipo, orientación a resultados y la organización. Entonces se llega a la conclusión que la investigación realizada; de la satisfacción con el trabajo es promedio la relación con la orientación a resultados de los colaboradores en la municipalidad.

Según el objetivo específico N° 2, “Relacionar la satisfacción con el ingreso percibido y el trabajo en equipo de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018”, En la tabla N° 04, se puede percibir que los resultados mostrados existen relación con un 23,0% de satisfacción con el ingreso percibido donde se encuentra en un nivel medio, mientras que en el trabajo en equipo se encuentra en un nivel regular. Estos resultados se pueden asemejar con Pizarro (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.” Menciona lo contrario, a la dimensión Sistema de recompensas, alcanzó el nivel “casi nunca” (33.3%) y la dimensión Iniciativa laboral alcanzó el nivel “siempre” (42.9%), Tabla (N°03). La dimensión trabajo en equipo esta con una (59.5%) tabla (N° 03). Mientras En la Tabla 6 se presenta la relación entre la Satisfacción laboral y el Trabajo en equipo de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,457 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,002, se acepta la hipótesis alterna, es decir, la Satisfacción laboral se relaciona medianamente con el trabajo en equipo de los trabajadores. Indicando que, a mayor nivel de Satisfacción laboral, el nivel de Trabajo en equipo también aumentará. Entonces se llega a la conclusión que la investigación; de la satisfacción con el ingreso percibido se notó que no cubre sus necesidades personales en cuanto a la remuneración recibida por lo tanto es promedio la

relación con el trabajo en equipo se percibió que el colaborador aporta con sus compañeros en los problemas que se presentan en la municipalidad.

Según el objetivo específico N° 3, “Establecer la relación entre la satisfacción con el ambiente físico y la organización de trabajo de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018”, En la tabla N° 05, existe relación con un 23,0% de satisfacción con el Ambiente físico donde se encuentra en un nivel bajo y en la organización de trabajo se encuentra en un nivel regular. Estos resultados se pueden asemejar con Cueva y Díaz (2017) en su tesis, “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017”, en su dimensión condición de trabajo similar en la investigación realizada se muestra lo contrario ya que está en un nivel bajo (31.7%, 25.8%, 10%, tabla 04). Mientras la dimensión Evaluación similar a la investigación realizada esta en la categoría promedio con (34.2 %). Entonces se llega a la conclusión; de la satisfacción con ambiente físico se notó que es bajo por que no cuenta con una buena infraestructura y el colaborador no se siente satisfecho por lo tanto es promedio la relación con la organización de trabajo que se percibió que el colaborador no tiene un buen orden al realizar sus funciones en la municipalidad.

Según el objetivo N° 4, “Identificar la relación entre la satisfacción con el reconocimiento y la motivación laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia–2018”, En la tabla N° 06, los resultados mostrados existen relación con un 36,1% de satisfacción con el reconocimiento donde se encuentra en un nivel medio, mientras que en la motivación laboral se encuentra en un nivel regular. Se estable que se asemeja la relación positiva de la satisfacción con el reconocimiento y motivación laboral. Estos resultados se asemejan con Bernal (2016), en su tesis, “Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral en los Servidores Públicos de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque–2016”, analiza el desempeño laboral, se aprecia que la mayoría se encuentra en un nivel medio (50%), seguido por un nivel alto (34%) y el nivel bajo (16%). según Cueva & Díaz (2017) en la tesis, “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017”, en la dimensión motivación laboral en la tabla 10, esta (34.2%) promedio. Se llega a la conclusión que la investigación; de la satisfacción con el reconocimiento se evidencio que el 50% de los colaboradores no tienen un reconocimiento por lo tanto es promedio la relación con la motivación laboral que se percibió que pocas veces reciben incentivos de la municipalidad.

CAPÍTULO V  
**CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018. En el cruce de variables el resultado salió con un 47,5% de relación en nivel de satisfacción en un nivel medio y desempeño laboral en un nivel regular, ya que arrojó un resultado de chi cuadrado  $13,877 > 9,488$ , (p) es 0,008 este resultado es menor de 0,05, lo cual demuestra que existe relación significativa entre ambas variables donde se asemejan.
2. Se diagnostico que existe relación entre la satisfacción con el trabajo y la orientación a los resultados de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018. En el cruce de variables el resultado salió con un 31,1% de relación en la satisfacción con el trabajo en un nivel alto y la orientación a resultados en un nivel regular, teniendo una relación alternamente significativa.
3. Existe relación entre la satisfacción con el ingreso percibido y el trabajo en equipo de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018. En el cruce de variables el resultado salió con un 23,0% de relación en la satisfacción con el ingreso está en un nivel medio y trabajo en equipo en un nivel regular, teniendo una relación promedio en la municipalidad.
4. Se estableció la relación entre la satisfacción con el ambiente físico y la organización de trabajo de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018. En el cruce de variables el resultado salió con un 23,0% de relación en la satisfacción con el ambiente físico se encuentra en un nivel bajo y la organización de trabajo se encuentra en un nivel regular, lo cual la satisfacción con el ambiente físico es muy baja en cuanto a la relación con la organización de trabajo de la municipalidad.
5. Se identificó que la relación entre la satisfacción con el reconocimiento y la motivación laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018. En el cruce de variables el resultado salió con un 36,1% de relación en la satisfacción con el reconocimiento con un nivel medio y la motivación laboral tiene con un nivel regular.

CAPÍTULO VI

**RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al alcalde de la municipalidad distrital de independencia hacer las mejoras en cuanto al ambiente físico que cuenta la municipalidad, para que los colaboradores que brindan su servicio puedan ser mejor organizados en sus áreas y mostrar un buen desempeño.
2. Al gerente general de la municipalidad a que realice e implemente más capacitaciones semanalmente a los colaboradores en su mando para que mejoren y puedan trabajar en equipo y buscar soluciones a los problemas que se presentan y mostrar resultados en su trabajo y pueda tener una buena gestión.
3. Al área de recursos humanos que otorgue incentivos y reconocimientos a los colaboradores que brindan su servicio en la municipalidad por el buen desempeño que cada uno cumple.
4. A los colaboradores que promuevan un ambiente adecuado para mejorar la realización individual donde permita alcanzar los objetivos y metas de la municipalidad y así mejorar la satisfacción con el trabajo con el fin de contribuir beneficios para la municipalidad.
5. A los jefes de cada área de la municipalidad distrital de independencia realizar talleres quincenales para hacer una retroalimentación de los colaboradores que trabajan con ellos y puedan ver lo bueno que tienen y aportan a la municipalidad y mejorar en los aspectos que ellos creen que se deba mejorar.

CAPÍTULO VII  
**REFERENCIAS**

## VII. REFERENCIAS

- Alles, M. (2007). Comportamiento organizacional. (1a ed.). Buenos Aires: Granica S.A.
- Alcaraz, R. (2006). El emprendedor de éxito. Tercera edición. McGraw Hill. México.
- Ander-Egg, E. y Aguilar, M. (2001). El trabajo en equipo. Primera edición. Editorial Progreso, S.A. de C.V. México.
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayo, R. y Jarpa, M. (2009). Relación entre Satisfacción, Motivación y Desempeño laboral. España: El Madrileño.
- Arias F. (2010). Administración de Recursos Humanos para el alto Desempeño. México: Editorial Trillas.
- Borrell, F (2004). Como Trabajar en Equipo y creas relaciones de calidad con jefes y compañeros. España: Ediciones Gestión 2000.
- Blum, y Naylor. (2007). satisfacción laboral. España: Editorial Marsella.
- Chiavenato I. (1998). “Administración de Recursos Humanos”. Ed Mc Graw Hill, México.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión de talento humano. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la Administración (7ma. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano. (2a ed.). México: McGraw Hill.
- Churden, Herbert y Sherman, Arthur (1986). Administración de Personal, 1ª Edición, México, Editorial Continental.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991) Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento Organizacional. Editorial MacGrawHill S.A. México.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2004). Comportamiento humano en las organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- Davis y Kaith, (1991). “Compartimiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizaciones”. Tercera Edición, Editorial Mc Graw Hill México.
- Daniels, A. (2007). Gerencia del desempeño, 2da edición. México: Editorial Pomaire.

- Dessler, G. y Valera, R. "Administración de recursos humanos". México. Editorial Pearson Educación.
- Espaderos, A. (2014) "Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía Cotzumalguapa." Universidad Rafael Landívar.
- Garzón, M. (1994). El desarrollo organizacional y el cambio planeado. Bogotá: universidad del rosario.
- García, A., y ovejero A. (2008) Laboral y satisfacción 1era edición. España: Editorial Oviedo.
- Goicochea, G. (2009). Tesis: Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema integral, lima - 2009. Trujillo.
- Guibovich, L. (2006). Antropología, liderazgo y cultura organizacional. Lima: Universidad Federico Villarreal.
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. México: McGraw-Hill.
- Griffin, Morhead, (2010). Comportamiento Organizacional. (9a. ed.). México CENGAGE Learning.
- Hackman y Oldham (2010). Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R. Fernández. (2001). "Metodología de la investigación" 2ª edición, Editorial McGraw-Hill. Mexico.
- Herzberg, F. y Mausner, B. (2007). The Motivation to Work. New York: Editorial Wiley.
- Hudalgo, P. (2007). La importancia de la cultura y el clima organizacional en la eficacia de los trabajadores de la dirección regional de salud de tumbes en el periodo de junio a agosto 2007. Tumbes.
- Ivancevich, J. (2006). Comportamiento organizacional. (1a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Juarez. (2010). Tesis: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. México.
- Landy, F., y Conté, J. (2005). Psicología industrial (Introducción a la psicología industrial y organizacional). México: McGraw-Hill.

- Luthans, F. (2008). Comportamiento organizacional. (1a ed.). México: Editorial McGrawHILL.
- Muñoz, A. (2009). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Madrid: Editorial el Madrileño.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pintado, E.A. (2011). Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Porter, W. y Lawler, E. (2008). Managerial attitudes and performance. México: Editorial Mayorma.
- Ramos, D. (2010) Glosario de conceptos de gestión más usuales. Bogotá: Trillas
- Reeve, J. (1994). Motivación y emoción. Madrid- España: McGraw-Hill.
- Restrepo, H. (2009) Psicología organizacional. Bogotá - Colombia: Universidad Católica Javeriana
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Ediciones Pearson.
- Robbins, E. y Judge, (2009). Comportamiento Organizacional. (13a. ed.) México: PEARSON.
- Robbins S. y Coulter M. (2010). Administración (Décima Edición). México: Pearson Educación
- Sánchez, M. (2011). Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición: Un modelo aplicado al sector de la enseñanza privada en Andalucía. Universidad Privada de Andalucía. Primera edición. España.
- Sherman y Bohlander (2001). "Administración de Recursos Humanos" 12ª edición, Editorial Thomson Learning, Estados Unidos.
- Ulmer, D. (1999). Job satisfaction: putting theory into practice.

# **ANEXOS**

## ANEXOS

### ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

#### ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA - 2018

I. **INSTRUCCIÓN:** A continuación, se presenta una serie de preguntas sobre satisfacción laboral y desempeño laboral, marca con honestidad y transparencia una equis (X), la alternativa que mejor represente su opinión. Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración.

#### II. DATOS PERSONALES

a. Género:

Femenino

Masculino

b. Edad:

#### III. GRADO ACADEMICO

Superior

Técnico

Secundaria completa

#### IV. ITEMS

N°	ITEMS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1	¿La institución fomenta actividades de capacitación para los colaboradores?				
2	¿Los programas desarrollados en las capacitaciones ayudan a mejorar el nivel de atención al público?				
3	¿Te sientes comprometido con la misión de la municipalidad?				
4	¿Me siento comprometido con la institución y colaboradores de trabajo?				
5	¿El incentivo monetario que percibe cubre sus expectativas económicas?				
6	¿Recibes algún tipo de incentivo (reconocimiento, premio) para una satisfacción extraordinaria?				
7	¿La distribución física del ambiente de trabajo me ayuda a cumplir con mis jornadas laborales?				

8	¿En el puesto de trabajo dispongo de un espacio adecuado para realizar mis labores?				
9	¿La municipalidad propicia interés en mí para mi desarrollo personal?				
10	¿Se siente desarrollado profesionalmente dentro de la institución?				
11	¿La municipalidad cuenta con normas de promoción interna?				
12	¿Ha sido mencionado en las promociones internas que tiene la municipalidad?				
13	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?				
14	¿Le ayuda su puesto de trabajo actual a lograr sus objetivos personales?				
15	¿Recibe la información necesaria para desempeñar su trabajo?				
16	¿Percibe orientación para incrementar su productividad?				
17	¿La comunicación con el personal del área al que pertenece es fluida?				
18	¿La decisión en equipo influye en su desempeño laboral?				
19	¿Se reúne con regularidad con el personal de área para intercambiar información?				
20	¿En su área de trabajo cuenta con un líder que propicia el trabajo en equipo?				
21	¿Soy hábil para captar la esencia de un problema y asociar situaciones en busca de soluciones?				
22	¿Utiliza adecuadamente las herramientas (SIGA, SIAF) que se le brinda en la municipalidad?				
23	¿Le motiva la idea de contribuir al beneficio de la comunidad con su trabajo?				
24	¿El superior tiene actitud que te impulsa a trabajar más?				

**¡AGRADEZCO SU COLABORACION, TIEMPO Y HONESTIDAD !**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

## ANEXO 02: MATRIZ DE VALIDACIÓN

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL  
OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, 2017  
DIRIGIDO A: LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA, 2017.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	/

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : TORRES REYES ROGER ROBERT

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : LIC. ADMINISTRACIÓN

Firma  
  
Post firma  
DNI 32938412

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Nivel de Satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores  
OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia. 2017.  
DIRIGIDO A: Los colaboradores de la Municipalidad de Independencia - 2017

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GONZALEZ LUCERO ANDRY DAVID  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO

Firma  
UNIVERSIDAD "SAN PEDRO"  
FILIAL - HUARAZ  
Andry David  
Mg. Andry D. González Lucero  
COORDINADOR DE LA ESCUELA  
DE INVESTIGACIÓN  
DNI

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Nivel de Satisfacción y su relación, con el desempeño laboral  
OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el  
desempeño laboral de los colaboradores de MAI.  
DIRIGIDO A: Los colaboradores de MAI.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Suarez Rodriguez Rolando Romario  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Administración



Firma  
Dr. Rolando R. Suarez Rodriguez  
DNI: 31600080  
Presidente Directorio

Post firma  
DNI

### ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL:</u></b> ¿Cómo el nivel de satisfacción se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia– 2018?</p> <p><b><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la satisfacción con el trabajo en la orientación a los resultados de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia–2018?</li> <li>• ¿De qué manera la satisfacción con el salario se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia–2018?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la satisfacción con el ambiente físico con la organización de trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia–2018?</li> <li>• ¿De qué manera la satisfacción con el reconocimiento se relaciona con la motivación laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia–2018?</li> </ul>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL:</u></b> Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la relación entre la satisfacción con el trabajo y la orientación a los resultados de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.</li> <li>• Relacionar la relación entre la satisfacción con el salario y el trabajo en equipo de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.</li> <li>• Establecer la relación entre la satisfacción con el ambiente físico y la organización de trabajo de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.</li> <li>• Identificar la relación entre la satisfacción con el reconocimiento y la motivación laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de independencia – 2018.</li> </ul>	<p><b><u>HIPOTESIS DE TRABAJO:</u></b> Existe relación significativa entre el grado de satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia – 2018.</p> <p><b><u>HIPOTESIS NULA:</u></b> El nivel de satisfacción de los colaboradores no se relaciona con el desempeño laboral de la municipalidad distrital de independencia – 2018.</p>	<p><b><u>VARIABLE 1:</u></b> nivel de satisfacción</p> <p><b><u>DIMENSIONES:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el trabajo.</li> <li>• Satisfacción con el ingreso percibido.</li> <li>• Satisfacción con el ambiente físico.</li> <li>• Satisfacción con el reconocimiento.</li> </ul> <p><b><u>VARIABLE 2:</u></b> Desempeño laboral</p> <p><b><u>DIMENSIONES:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Organización de trabajo</li> <li>• Motivación laboral</li> </ul>	<p><b><u>Tipo de Investigación</u></b> Aplicativo</p> <p><b><u>Nivel de Investigación</u></b> correlacional</p> <p><b><u>Diseño de Investigación</u></b> No experimental</p> <p><b><u>Población</u></b> Los 61 colaboradores de la municipalidad distrital de independencia.</p>

**ANEXO 04: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE PRUEBA PILOTO**

SUJETO	GENERO	EDAD	G I	1	$(x - \bar{x})^2$	2	$(x - \bar{x})^2$	3	$(x - \bar{x})^2$	4	$(x - \bar{x})^2$	5	$(x - \bar{x})^2$	6	$(x - \bar{x})^2$	7	$(x - \bar{x})^2$	8	$(x - \bar{x})^2$	9	$(x - \bar{x})^2$	10	$(x - \bar{x})^2$	11	$(x - \bar{x})^2$	12	$(x - \bar{x})^2$
1	M	27	T	4	0.50	4	0.32	4	0.18	4	0.18	1	1.30	2	0.02	4	1	4	0.74	4	1.66	4	0.50	4	1.66	4	2.04
2	M	22	S	3	0.08	2	2.04	3	0.32	3	0.32	3	0.74	3	1.30	3	0	3	0.02	3	0.08	3	0.08	2	0.50	2	0.32
3	F	23	S	3	0.08	4	0.32	4	0.18	4	0.18	2	0.02	1	0.74	2	1	3	0.02	2	0.50	3	0.08	1	2.92	1	2.46
4	F	29	T	3	0.08	3	0.18	4	0.18	3	0.32	3	0.74	1	0.74	3	0	3	0.02	2	0.50	3	0.08	3	0.08	3	0.18
5	F	27	S	3	0.08	3	0.18	3	0.32	3	0.32	1	1.30	2	0.02	3	0	3	0.02	2	0.50	3	0.08	3	0.08	3	0.18
6	M	28	S	4	0.50	4	0.32	4	0.18	4	0.18	2	0.02	2	0.02	3	0	3	0.02	3	0.50	4	0.50	4	1.66	3	0.18
7	M	22	S	3	0.08	4	0.32	3	0.18	4	0.18	3	0.74	2	0.02	3	0	3	0.02	3	0.50	3	0.08	2	0.50	2	0.32
$\Sigma$				<b>23</b>	<b>1.4</b>	<b>24</b>	<b>3.68</b>	<b>25</b>	<b>1.68</b>	<b>25</b>	<b>1.68</b>	<b>15</b>	<b>4.86</b>	<b>13</b>	<b>2.86</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>0.86</b>	<b>19</b>	<b>4.24</b>	<b>23</b>	<b>1.4</b>	<b>19</b>	<b>7.4</b>	<b>18</b>	<b>5.68</b>
X				3.29		3.43		3.57		3.57		2.14		1.86		3.00		3.14		2.71		3.29		2.71		2.57	
Si2 (VARP)				0.20		0.53		0.24		0.24		0.69		0.41		0.29		0.12		0.61		0.20		1.06		0.81	

13	$(x - \bar{x})^2$	14	$(x - \bar{x})^2$	15	$(x - \bar{x})^2$	16	$(x - \bar{x})^2$	17	$(x - \bar{x})^2$	18	$(x - \bar{x})^2$	19	$(x - \bar{x})^2$	20	$(x - \bar{x})^2$	21	$(x - \bar{x})^2$	22	$(x - \bar{x})^2$	23	$(x - \bar{x})^2$	24	$(x - \bar{x})^2$	TOTAL	$(x - \bar{x})^2$
1	2.04	4	0.50	4	1	4	1.66	4	0.32	4	0.50	4	1.30	4	1.30	4	0.50	4	2.46	4	0.32	4	1	<b>88</b>	279.22
1	2.04	3	0.08	3	0	3	0.08	4	0.32	3	0.08	1	3.46	1	3.46	2	1.66	3	0.32	3	0.18	3	0	<b>63</b>	68.72
3	0.32	2	1.66	2	1	1	2.92	2	0.04	2	1.66	1	3.46	1	3.46	4	0.50	2	0.18	4	0.32	2	1	<b>56</b>	233.78
3	0.32	4	0.50	3	0	3	0.08	4	0.32	4	0.50	4	1.30	4	1.30	3	0.08	2	0.18	4	0.32	3	0	<b>75</b>	13.76
2	0.18	3	0.08	3	0	2	0.50	3	0.18	3	0.08	3	0.02	3	0.02	3	0.08	2	0.18	3	0.18	3	0	<b>65</b>	39.56
4	2.46	4	0.50	3	0	3	0.08	4	0.32	4	0.50	4	1.30	4	1.30	4	0.50	2	0.18	3	0.18	3	0	<b>82</b>	114.7
3	0.32	3	0.08	3	0	3	0.08	3	0.18	3	0.08	3	0.02	3	0.02	3	0.08	2	0.18	3	0.18	3	0	<b>70</b>	1.66
<b>17</b>	<b>7.68</b>	<b>23</b>	<b>3.4</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>5.4</b>	<b>24</b>	<b>1.68</b>	<b>23</b>	<b>3.4</b>	<b>20</b>	<b>10.86</b>	<b>20</b>	<b>10.86</b>	<b>23</b>	<b>3.40</b>	<b>17</b>	<b>3.68</b>	<b>24</b>	<b>1.68</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>499</b>	
2.43		3.29		3.00		2.71		3.43		3.29		2.86		2.86		3.29		2.43		3.43		3.00		<b>71.29</b>	
1.10		0.49		0.29		0.77		0.24		0.49		1.55		1.55		0.49		0.53		0.24		0.29		107.343	

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

$\alpha$  = alfa de crombach

$$\alpha = \frac{24}{24 - 1} \left[ 1 - \frac{13.40}{107.34} \right]$$

$\alpha = 0.91$

## ANEXO 05: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Huaraz, 29 de Noviembre del 2017

CARTA N° 155- 2017- FCE- CPP- UCV

Señor:

**ING. ELOY ALZAMORA MORALES**  
**ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA**



Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a los jóvenes **CASTRO FLORES SHIRLEY JOSSELYN**, identificado(a) con DNI. N° **47929490** y **ERISON GIANCARLOS PICON MOSQUERA**, identificado(a) con DNI. N° **71538395**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales quienes están cursando el IX ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN** de nuestra casa de estudios, actualmente se encuentran desarrollando su **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** en su institución, por lo tanto se le solicita su autorización para realizar dicha investigación que lleva por nombre: *"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA – 2018"*, con el fin de complementar la formación recibida. Por lo que le pedimos brindarle todas facilidades e información a los estudiantes.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,

Dra. Jaela Peña Romero

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION

**CAMPUS HUARAZ**  
Av. Independencia N° 1488  
Barrio Palmira Baja,  
Independencia - Huaraz  
Telf.: (043) 483031  
[www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



Municipalidad Distrital de Independencia  
Huaraz - Ancash



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

CONSTANCIA

El que al final suscribe, Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Independencia.

HACE CONSTAR:

Que, los recurrentes, CASTRO FLORES SHIRLEY JOSSELYN identificada con DNI N°47929490, y PICON MOSQUERA ERISON GIANCARLOS identificado con DNI N° 71538395 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo – Huaraz.

Vienen desarrollando su proyecto de investigación titulado "Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia-2018", para cuyo efecto esta entidad brinda la información necesaria para el proceso de investigación, dando a conocer que la población laboral total actual es de 233 trabajadores, así mismo se les autoriza la aplicación de la encuesta a todo nuestros colaboradores, esto con el fin contribuir en el desempeño y desarrollo profesional de los suscritos.

Se expide el presente, a solicitud de los interesados, para los fines que estimen pertinentes.

Independencia, 20 de noviembre del 2017.

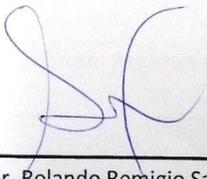
Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE INDEPENDENCIA  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
  
Lic. Adm. Rudy Raúl Robles Chávez  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Jr. Pablo Patrón N° 257 - Telefax: (043)422048  
Jr. Guzmán Barrón N° 719 - Telf. : (043)428814

## ANEXO 06: HOJA DE VIDA DE EXPERTOS

HOJA DE VIDA	
<b>DATOS PERSONALES:</b>	
1.	Apellidos: SAENZ RODRIGUEZ
2.	Nombres: ROLANDO REMIGIO
3.	N° de DNI: 31600080
4.	Teléfono: 995602200
5.	Dirección actual: Jr. Fray Martin S/N – Santa Rosa Palmira
6.	Correo electrónico: Rsaenz@ucv.edu.pe
<b>FORMACION ACADEMICA PROFESIONAL:</b>	
Grados:	
-	Doctor en Administración de la educación
Títulos:	
-	Licenciado en Administrador- Docente en matemática
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	
1.	Docente de la Universidad Cesar Vallejo – Huaraz desde el año 2014 hasta la actualidad.
2.	Docente de la Universidad San Pedro – Huaraz desde el año 2008 - 2016.
3.	Coordinador de la escuela profesional de Administración de la Universidad San Pedro, desde el año 2012-2014.
4.	Coordinador de posgrado de la Universidad San Pedro en el 2014
5.	Coordinador de FPA- Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo en la actualidad.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Rolando Remigio Saenz Rodriguez

## HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES:

1. Apellidos: TORRES REYES
2. Nombres: ROGER ROBERT
3. N° de DNI: 32938458
4. Teléfono: 972053128
5. Dirección actual: Jr. Larrea y Laredo Mz 26 Lt 9B (Pedregal Bajo)
6. Correo electrónico: roger197178@gmail.com

### FORMACION ACADEMICA PROFESIONAL:

#### Grados:

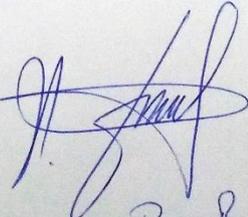
- Licenciado en Administración

#### Títulos:

- Licenciado en Administración

### EXPERIENCIA PROFESIONAL:

1. Docente de la Universidad San Pedro – Huaraz desde el año 2014 hasta la actualidad.
2. Empresa APC Corporación S.A. En el año 2014.
3. Jefe de Recursos Humanos en ESSALUD en el año 2017.
4. Administrador en la Dirección Regional de Agricultura en el año 2017.



HC Adm. Roger R. Torres Reyes

## HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES:

1. Apellidos: GONZALES LUCERO
2. Nombres: ANDDY DAVID
3. N° de DNI: 31677361
4. Teléfono: 043-230534
5. Dirección actual: Jr. Gabino N°198 Huaraz- Ancash
6. Correo electrónico: [gland\\_10@hotmail.com](mailto:gland_10@hotmail.com)

### FORMACION ACADEMICA PROFESIONAL:

#### Grados:

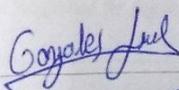
- Maestría MBA – Maestría en Ciencias Económicas. Mención Gestión Empresarial.
- Diplomado de especialización profesional en gestión pública por resultados y las contrataciones con el estado.
- Diplomado en sistema integrado de administración y finanzas- SIAF.

#### Títulos:

- Título Profesional Licenciado en Administración.
- Bachiller Administración.

### EXPERIENCIA PROFESIONAL:

1. Coordinador de la escuela profesional de Administración de la Universidad San Pedro filial Huaraz (2015-2017)
2. Gerente de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar (2013).
3. Administrador del Centro Cultural Municipal de Huaraz (2012-2013).
4. Administrador de las plantas de concentración de minerales, Mesapata UNASAM (2010-2012).
5. Jefe de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Yungay (2010).
6. Jefe de Logística de la Municipalidad de Huaraz (2009).



FIRMA:

N° DNI:

## ANEXO 07: FOTOS



## ANEXO 08: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Julio Cesar Bustamante Cabello  
Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y  
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César  
Vallejo Huaraz, revisor (a) de la tesis titulada:

" Nivel de Satisfacción y su relación con el desempeño  
laboral de los colaboradores de la Municipalidad  
Distrital de Independencia - 2018

.....", del (de la) estudiante  
Picon Mosquera Erison Giancarlo

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el  
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias  
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas  
las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César  
Vallejo.

Lugar y Fecha: Huaraz 10 de Julio del 2018



Firma

Nombres y Apellidos del (de la) Docente

DNI: 31662476

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Julio César Bustamante Cabello  
Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y  
Escuela Profesional de Administración de la Universidad César  
Vallejo Huaraz, revisor (a) de la tesis titulada:

"Nivel de Satisfacción y su relación con el desempeño  
laboral de los colaboradores de la Municipalidad  
Distrital de Independencia - 2018"

.....", del (de la) estudiante  
Castro Flores Shirley Josselyn

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el  
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias  
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas  
las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César  
Vallejo.

Lugar y Fecha: Huaraz 10 de Julio del 2018

  
.....  
Firma

Nombres y Apellidos del (de la) Docente

DNI: 31662476





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Castro Flores Shirley Josselyn... identificado con DNI N° 47929490.....

Egresado de la Escuela Profesional de Administración..... de la

Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado :

"Nivel de Satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia -2018"

; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Firma

DNI: 47929490

FECHA: 10 de Julio..... del 2018

## ANEXO 10: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PICON MOSQUERA ERISON GIANCARLOS

INFORME TÍTULADO:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA – 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10/07/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISÉIS (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CASTRO FLORES SHIRLEY JOSSELYN

INFORME TÍTULADO:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE INDEPENDENCIA – 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10/07/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISÉIS (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN