



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de
la Municipalidad Provincial de Casma-2018”

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

AUTORES:

Loyola Acosta, Alexis Fernando

Tueros Salazar, Gianella Fiorella

ASESOR:

Mgtr. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

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)

TURCOS SALAZAR OSCAR ELIA BUSTILLO

cuyo título es:

LA SUSTENTACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE

LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANTA DE

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (Número).....

DIECIOCHO (Letras).

Chimbote 09 de 12 Del 2018.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

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)

.....
LONCLA ACOSTA ALEXIS FERNANDO
.....

cuyo título es:

.....
LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION CON EL
.....
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
.....
PROVINCIAL DE CASHA 2018.
.....
.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (Número).....

..... DIECIOCHO (Letras).

Chimbote 07 de 12 Del 2018..

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

DEDICATORIA

Primeramente, dedicamos cada segundo invertido en este trabajamos a DIOS, por ser el pilar principal que nos brinda su amor y de la misma manera nos brinda la salud y el bienestar que necesitamos para poder mejorar como personas y culminar los propósitos de nuestro trabajo con éxito.

Segundo a nuestros padres, quienes son y serán el motivo más grande de nuestros logros y metas, llevando de la mano su cariño, respeto y apoyo incondicional que siempre nos dan por más difícil que sea la situación con la finalidad de aprender sobre el respeto y humildad para lograr ser un profesional calificado para la sociedad.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a su ayuda, su amor e inmenso apoyo de nuestro motivo principal que es nuestra familia ha sido posible para poder lograr nuestras metas y les hacemos llegar nuestro cariño y afecto a nuestra hermosa familia.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los colaboradores que nos brindaron su tiempo y colaboración abriéndonos la puerta de su confianza para poder contribuir con nuestra investigación y poder obtener los datos necesarios para el desarrollo de nuestra investigación.

A la universidad Cesar Vallejo quien es nuestra alma mater por nuestra formación académica y profesional que formo durante los años.

A mi asesor metodólogo Gutiérrez Chilca Manolo como también mi asesor temático Linares Cazola José quienes, gracias a ellos, al tiempo prestado y a sus conocimientos brindados durante el proceso de estudio mejoramos y contribuimos la elaboración adecuada de esta investigación.

Finalmente, a mi docente Peña Romero Jaela que siempre estuvo dándonos la mano y cariño en cualquier problema o mal entendido para tener una adecuada formación profesional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Alexis Fernando Loyola Acosta con DNI 76756150 y Gianella Fiorella Tueros Salazar, con DNI 77675759 afectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación acompaño es veraz y autentica.

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

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar vallejo.

Chimbote, diciembre 2018

Alexis Fernando Loyola Acosta

Gianella Tueros Salaz

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la municipalidad provincial de Casma 2018, con la finalidad de determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y su desempeño en la municipalidad provincial de Casma-2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar vallejo para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de la aprobación

Los autores.

INDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos previos	14
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	18
1.4 Formulación del Problema	29
1.5 Justificación del estudio.....	29
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	30
II. MÉTODO	30
2.1. Diseño de Investigación.....	30
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	32
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos	37
III.RESULTADOS.....	38
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51

REFERENCIAS	52
ANEXOS	56

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y su desempeño en la municipalidad provincial de Casma 2018 se desarrolló mediante el nivel correlacional, con una muestra de 132 trabajadores de la municipalidad provincial de Casma, determinando la relación entre las variables de satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la municipalidad provincial de Casma 2018 así mismo mediante el coeficiente de correlación de chi cuadrado se llegó a un valor de 30.575 y su significancia asintótica de probabilidad de 0.00341 siendo menor a $p < 0.05$ lo cual manifiesta que existe una relación significativa entre las variables cumpliendo de la mano a nuestra hipótesis H1 de investigación a quienes se les aplico 2 cuestionarios para recopilar información de las variables, con la finalidad de comprobar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de Casma que en su mayor proporción plasmo un 62,1% de los trabajadores que manifestaron que el nivel es bueno, mientras que el 1.5% contribuye a un nivel malo. Por otro lado el nivel de desempeño de los trabajadores de la municipalidad de Casma con un 72% de los trabajadores de la municipalidad provincial del Casma que manifestaron que el nivel de “desempeño” está en un nivel Alto, mientras que el 0.8% que son los observables respectivamente contribuyen en un nivel Bajo y Muy alto, por ello los trabajadores si se sienten satisfechos realizaran un buen desempeño laboral, causando así un efecto positivo para la entidad donde laboran, siendo el caso de la municipalidad provincial de Casma.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between job satisfaction and performance in the provincial municipality of Casma 2018 was developed through the correlation level, with a sample of 132 workers from the provincial municipality of Casma, determining the relationship between the variables of labor satisfaction and performance of the workers of the provincial municipality of Casma 2018 likewise by means of the correlation coefficient of chi-square a value of 30,575 was reached and its asymptotic significance of probability of 0.00341 being lower than $p < 0.05$ which shows that there is a significant relationship between the variables fulfilling by hand our H1 research hypothesis to which 2 questionnaires were applied to collect information on the variables, with the purpose of verifying the relationship between the labor satisfaction of the Casma workers that in its greater proportion I represent 62.1% of the workers who stated that the level is good, while 1.5% contribute to a bad level. On the other hand the level of performance of the workers of the municipality of Casma with 72% of the workers of the provincial municipality of Casma who said that the level of "performed" is at a High level, while the 0.8% that are the observables respectively contribute in a Low and Very high level, for that reason the workers if they feel satisfied will perform a good work performance, causing a positive effect for the entity where they work, being the case of the provincial municipality of Casma.

Keywords: Job satisfaction, performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La satisfacción laboral es un tema muy importante en un entorno mundial para todo tipo de entidades tanto público o privado. Hoy en día la mayoría de las organizaciones a un nivel internacional cuentan como objetivo importante lograr los mejores resultados para la competitividad y durabilidad en el mercado donde se determinará el mejor posicionamiento, teniendo presente las cualidades y capacidades del ser humano, porque sus conocimientos o ideas que este aporte a la entidad será de gran ayuda para la mejora continua y la aprobación de resultados. También es fundamental evaluar o medir la fidelidad que existe entre el recurso humano y la organización así se recopilará información que nos facilitará ver cómo está trabajando o funcionando nuestra empresa teniendo en cuenta que este punto es vital para una larga rentabilidad en la organización tanto como en el mercado.

Entender el comportamiento de una persona en la empresa en muchas ocasiones se puede volver un problema y en otras un tema fácil de solucionar, por eso se debe cubrir necesidades para evitar conflictos internos como externos en una organización por ello la satisfacción laboral es un criterio que las empresas toman a la ligera sin tener presente los futuros problemas que pueden generar, muchas de las entidades tanto públicas como privadas piensan que el generar una buena satisfacción puede generar gastos pero no tienen presente los beneficios que esta pueda traer. Invertir en los colaboradores es invertir en el futuro, si todas las empresas tuvieran como principal objetivo preocuparse por sus empleados para generar un entorno laboral adecuado y productivo los colaboradores desarrollarían su trabajo de una buena manera deseando mejorar sus actividades con el propósito de ser reconocidos lo cual los motiva directamente a seguir adelante sintiéndose muy seguro de lo que hacen creando una satisfacción personal y un espacio cómodo y adecuado para lograr el éxito. La satisfacción de los colaboradores es un criterio muy importante que va de la mano con el desempeño en este punto es donde podemos identificar que tan cómodo o seguro se siente una persona desarrollando su labor, el reflejo de sus actividades o la manera en la que interactúa con un equipo de trabajo es un determinante que plasmará la seguridad y satisfacción del empleado.

Como es de conocimiento todo empleado puede ser exitoso, pero si se sabe aprovechar sus capacidades y conocimientos, si un colaborador se siente presionado se siente muy incómodo, su trabajo solo será una molestia para él y no lo verá de buena manera, en

cambio un trabajador motivado es un trabajador satisfecho. La motivación también es un determinante para describir la conducta de un empleado, pero es aquí donde las cosas cambian porque una persona que se siente especial, que se siente confiado siempre dará lo mejor de sí cumpliendo las metas y objetivos trazados generando un buen rendimiento para la empresa.

En lo nacional la competencia de las entidades es feroz por ende buscan ofrecer un mejor servicio y sobre todo estabilidad según el RankinCAD de atención ciudadana (2013) el 56% de los ciudadanos atendidos en las municipalidades distritales de Lima se encontró satisfecho con el servicio de atención; de la misma manera se está generando una mejoría en las funciones internas que se proyectan en las municipalidades generando servicios excelentes para los ciudadanos.

Así mismo en el sector público, como las municipalidades; sus trabajadores en la mayoría no se sienten satisfechos por diferentes motivos una de ellas es la incomodidad que tienen en sus áreas por falta de recursos o materiales, el ambiente no es adecuado por la razón que no cuenta con un sistema organizado provocando la molestia e incomodidad de muchos trabajadores, a su vez esto causa un efecto negativo en cuestión de su desempeño.

A nivel local estas situaciones siempre se reflejan en las entidades, en ocasiones estas entidades desarrollan su trabajo sin tener algún pilar que los motive a dar lo mejor de ellos de manera que en el caso de la Municipalidad Provincial de Casma, hasta donde se ha podido identificar muchos de los trabajadores solo cumplen las reglas sin tomar en cuenta la motivación y que tan satisfechos se pueden sentir un colaborador ayudándolo a crecer. Siendo está una entidad con diversas áreas donde los problemas interpersonales, las quejas por los sueldos bajos, el conflicto de grupo y la falta de comunicación son aspectos muy riesgosos y que siempre se presentan dejando de lado la hostilidad y alimentando el ego de la mala productividad.

Al entender estos problemas nos damos cuenta que las municipalidades cuentan con dificultades en el desarrollo de sus labores, una de las negativas que existe dentro de las instituciones es la burocracia siendo tanto una causa como un efecto negativo y repercutiendo en su eficiencia de los trabajadores los cuales disminuyen los resultados de los contribuyentes.

Así mismo entendemos que no todos los trabajadores se sienten cómodos laborando en su institución debido a los problemas o molestias ya mencionadas que se originan en la empresa y que su trabajo solo lo ven como una rutina socioeconómica obligatoria del día.

1.2 Trabajos previos

Espaderos (2016) en su investigación titulada *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*, Universidad Rafael Landívar-Guatemala. En donde encontraron la dependencia entre las variables satisfacción y de qué manera influye con el desempeño laboral de los trabajadores, empleando un tipo de estudio y evaluando a una cantidad determinada de trabajadores públicos con quienes se trabajó y se evaluó con cuestionario por la persona responsable de la investigación para obtener resultados y llegar a las siguientes conclusiones: Los colaboradores de dicha organización financiera explicaron que es baja la relación entre la satisfacción y el desempeño en su organización, ya que hay niveles bajos lo cual da por resultados requisitos bajos contando con falta de eficiencia o productividad. Teniendo en cuenta que los trabajadores de dicha organización no tienen presente la importancia de la relación y los cambios que puede hacer estas variables, el saber que cada trabajador tiene que solo cumplir su labor y no relacionarse con nadie más que su puesto de trabajo no mejora a la empresa, no mejora el trabajo en equipo y no mejora los resultados que puede llegar a tener la empresa por delante.

Frías (2014) y su investigación titulada *Compromiso y Satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación "Y"*, Santiago-Chile. Cuyo objetivo importante fue determinar la responsabilidad y la compensación como pilares de permanencia en las nuevas generaciones, elaborando un tipo de estudio no experimental descriptivo trabajando con una población de 30 personas a través de una red online llegando a la siguiente conclusión que pese a que la generación está al día con todo lo que sucede a nivel global. Como es de saber la gran cantidad de profesionales buscan empleos que sean importantes y los hagan sentir especiales y cómodos para que se sientan orgullosos con solo hacer su trabajo así ellos perciben que son parte del futuro éxito de la empresa, alentando a una buena satisfacción y alimentando su desempeño de una manera enorme.

Según Coello (2014) en su estudio titulado *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (AAC) del departamento Inbound*, Universidad de Guayaquil-Ecuador. Cuya meta principal fue encontrar los factores que

relacionan en el desempeño laboral y el motivo que causa la baja utilidad de los asesores de ACC, elaborando un estudio no experimental, tipo descriptivo y explicativo, trabajando con una cantidad de 25 asesores deduciendo que; con las encuestas aplicadas la información obtenida dio a conocer a la satisfacción de los colaboradores en semejanza a sus obligaciones tan por fuera como por dentro de la organización, quedando en evidencia que algunos factores externos son muy satisfechos pero el grupo de trabajo y de la misma manera quedo claro que los niveles de insatisfacción son cantidades altas y se evidencia por falta de benéficos como son la apreciación de su puesto laboral, falta de remuneraciones y participación en la entidad, por más que los trabajadores de dicha organización o empresa estén satisfechos siempre existe un punto que de quiebre que genera incomodidad o disgusto, los resultados nos reflejan los posibles problemas con los que vamos a toparnos más adelante en nuestra investigación.

Según Hidruogo y Pucce (2016) en su tesis titulada *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Jun de Dios – Pimentel*, Universidad señor de Sipán -Chiclayo. Donde su objetivo determinaba la correspondencia que debe haber entre el interés y el desempeño organizacional de las áreas del recurso humano de los puestos de la entidad, contando con un tipo de estudio y trabajando con una población de 30 colaboradores del área administrativa a las cuales se les aplico un cuestionario para obtener datos y se concluyó; que es existente el compromiso entre el rendimiento de los empleados y su coordinación con el desempeño de los empleados como mejora puesta en la empresa están sus conocimientos que son aspectos muy positivos el cual describe resultados obtenidos de los medios que usados para recolectar información concluyendo que la relación es existente y muy importante pues caminan juntos con el desempeño laboral. La motivación es fruto vital para complementar el rendimiento de un trabajador, la ayuda y la confianza son una gran influencia para un mejor desempeño laboral y así llegar a cumplir las metas y objetivos planteados por el gerente.

Para Ríos (2015) en su investigación titulada *Nivel de motivación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas*, Universidad Cesar Vallejo Tarapoto-Perú. Donde su finalidad formar la correspondencia entre la estimulación y la complacencia laboral de los trabajadores de la determinada entidad, empleando un estudio descriptivo, trabajando con una cantidad de personas para obtener resultados de 82 empleados a quienes se les aplico el uso del cuestionario para llegar a la siguiente conclusión

que la estimulación del personal de la entidad evaluada tiene nivel altos pero como también cuenta con un pequeño porcentaje del paralelismo bajo de estimulación por falta del equipo y de su jefe a seguir como también se registraron óptimos niveles de valoración en satisfacción laboral para determinar cómo importancia clave o la existencia de la conexión directa entre los pilares claves entre la motivación y satisfacción en la organización, aclarando que a mayores beneficios o comodidades que se le brinde a un empleado existirá mayores niveles de complacencia laboral por parte de los integrantes de la entidad.

Pérez y Rivera (2015) en su investigación titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana*, Universidad Nacional de la Amazonia Iquitos; cuya finalidad fue buscar la concordancia del entorno organizacional y la complacencia profesional de los colaboradores usando un estudio descriptivo correlacional y trabajando con un grupo determinado de trabajadores a quienes se les evaluó obtener resultados claros y llegar a concluir de que el horizonte de clima organizacional como de satisfacción laboral es de un nivel medio no es alto como se esperaba, los trabajadores perciben quienes se involucran con su trabajo o quienes le ponen compromiso para superar obstáculos y sobre todo quienes se confían en la mejora sin desarrollar un trabajo en equipo, algunos de estos integrantes en muchas ocasiones solo le prestan atención a su puesto de trabajo, teniendo un concepto de las actividades que solo deben desarrollar en la empresa dejando de lado el trabajo equipo y alejándolo de las metas.

Mino (2014) en su tesis *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-Chiclayo. Donde su investigación importante fue encontrar cierta relación significativa entre el entorno de la entidad y el desempeño en los participantes de la entidad de parrillas, usando un tipo de estudio descriptivo que analiza el grado de sus variables, trabajando con una población de 21 personas y con los resultados obtenidos se llega a la deducción que las dimensiones con menor puntuación en una variable baja por completo el rendimiento o el compromiso, plasmando problemas tanto personales como en equipo. Siempre existirá un motivo por el cual no quieran mejorar, es habitual pensar que los colaboradores se apoyen para lograr la mejora de los objetivos, pero con los resultados de las investigaciones nos damos cuenta que no es así, muchos de los trabajadores no les importa nada más que hacer su trabajo y ese es un problema.

Según Ferrer (2017) en su tesis titulada *Síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de unidad operativa Flota-copeinca S.A.C*; Universidad Cesar Vallejo Chimbote Perú. Donde se dedicó a estudiar la importancia de establecer la correlación del síndrome de burnout y el ocupación profesional analizando su relación para ver cómo influye en el cambio de sus resultados de los trabajadores, en donde se usó un tipo de estudio correlacional y trabajando con una población de 60 trabajadores evaluados con un cuestionario para llegar a la siguiente conclusión; que el síndrome de burnout influyo mucho al desempeño debido que a la existencia de bajo rendimiento, despersonalización y falta de ejecución personal por parte de los empleados demostrando de forma directa que el desempeño cambia mucho en la eficacia que proyecta el personas. Saber la situación de una organización es primordial, entender la relación e importancia que tiene el desempeño laboral también es necesario para tomar decisiones y evitar problemas a futuro en la empresa, los resultados son reflejo de un buen o mal trabajo, estas son determinantes para entender como están trabajando las personas.

García (2017) en su investigación titulada *Satisfacción de los millennials administrativos y su desempeño laboral en el Hospital regional Eleazar Guzmán Barrón Chimbote*, Universidad Cesar Vallejo Chimbote-Perú. Cuyo objetivo claro fue fijar el compromiso entre la satisfacción y su desempeño empresarial en la entidad, en donde se aplicó un estudio y se trabajó con 50 asesores dentro de la entidad aplicándoles un cuestionario para obtener resultados llegando a un factor de correspondencia de 0.421 lo cual expone que existe similitud entre las variables, en otras palabras, un adecuado acontecimiento ira de la mano con una buena complacencia en las personas. En las organizaciones los empleados dependen de algo, como del sueldo, bonificaciones mantenerlos satisfechos es mantener al equipo motivado para emprender y mejor la empresa desde adentro.

Según Ramos (2017) en su tesis titulada *Análisis de la relación del nivel de satisfacción con el desempeño laboral en la distribuidora Santa Apolina S.A.C*. Universidad Cesar Vallejo Chimbote-Perú. Donde su objetivo principal fue encontrar la dependencia de la altura de la satisfacción en los trabajadores en la empresa donde aplico un tipo de estudio no experimental e correlacional trabajando con una población de colaboradores de 52 personas donde se obtuvieron resultados para llegar a concluir que existe mucha relación de variables en la entidad de Santa Apolonia es aceptable que existe mucha relación entre ambas variables

y sus resultados demostraron que no se encontraban en una mala situación pero tenían cosas importantes que mejorar, la altura de satisfacción que existe en el desempeño de los trabajadores puede llegar a convertirse en un proceso largo de solución, puede que la empresa se sienta bien cuando podría mejorar, los trabajadores deben formar parte de un equipo de trabajo y las organizaciones deben llegar al personal para motivarlos a que ellos den un 100% en la entidad.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Satisfacción laboral

Una satisfacción que en otras palabras es conocida como complacencia es una cualidad que establece como se siente el colaborador hacia su organización y ello va a depender mucho el lugar donde se relaciona, su ambiente y así mismo su entorno donde se relaciona, ahora bien, si su organización le brinda todas sus necesidades este se sentirá satisfecho y motivado para desempeñarse mejor causando un efecto positivo en el colaborador, se puede denominar también como un sentido común que generan dos o más personas para poder realizar diferentes trabajos en la organización llegando a un desarrollo efectivo de los objetivos planteados.

Entonces existen autores que explican a la satisfacción como el plano favorable o desfavorable de los empleados sobre su desenvolvimiento en sus labores, plasmando a través de su altura de correspondencia que se encuentra mientras los empleados generen expectativas hacia los demás con respecto de su trabajo desarrollado y con los beneficios ofrece las organizaciones a un estilo gerencial. (Morillo, 2006, p.48)

Blum y Naylor (1999) “Explican a la satisfacción laboral como la consecuencia de las cualidades y conocimientos que cuentan los empleados para su área donde desarrollarán su trabajo de la misma manera como puede proyectarse en su rutina habitual frente a diversas situaciones que son importantes tanto como para su vida personal y como para su trabajo” (p4).

La actitud de una persona depende mucho de qué tan apreciado y seguro se sienta o que tan cómodo sea el entorno donde se encuentra, puesto que si esto falla afectará o a su satisfacción y este se reflejará de manera directa en su desempeño mostrando bajas en su labor y en su vida.

Por otro lado, Wright y Davis (2003) nos mencionan que “La satisfacción en las organizaciones interpreta una relación entre los participantes y su entorno de trabajo en donde indagan la existencia de una necesidad que tiene una persona hacia su trabajo de la misma manera determinan las cualidades de lo que ellos perciben e interpretan por su trabajo”.

Por ello la satisfacción engloba a todo lo relacionado con los trabajadores su estado de ánimo y como se sienten estos dentro de su área laboral y como esto repercute en su desempeño ya sea algo positivo o negativo para la empresa.

Domsch y Cascorbi (2007) mencionan también a la satisfacción como un “estado emocional que puede ser tanto negativo como positivo de acuerdo a lo vivido y experimentado en el trabajo; este punto del estado emocional muchas veces es satisfactorio debido a los ciertos requerimientos o beneficios que obtienen los integrantes de las entidades en el transcurso de su labor”.

Muchas veces los trabajadores a lo largo de su trayectoria laboral, van adquiriendo nuevos desafíos o conocimientos que a su vez son emociones que influyen en su satisfacción, por eso debe ser un punto importante para la empresa que su empleado se sienta seguro tanto física como psicológicamente para aportar mejores recursos y no traer un aspecto negativo en la organización.

Por otro lado, “la satisfacción laboral se toma como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, que se desarrolla a partir de la interrelación dialecta entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general” (Robbins 1998).

MANIFESTACIÓN DE INSATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Cada participante en la entidad expresa su insatisfacción de muchas maneras y eso conlleva a que ellos no se sienten cómodos dentro de su organización surgiendo que estos evadan sus responsabilidades o en otros casos sean desleales con las empresas u organización, existen situaciones que surgen dentro de la insatisfacción que pueden ser positivos como negativos según el autor pisco (1999):

- Abandono: este aspecto está relacionado a la rotación de puestos que se presenta de manera constante, haciendo que el colaborador se siente desvalorado y no apto

mostrando conductas negativas como el deseo de irse o la búsqueda de otros empleos en otras palabras tomando como primera opción la renuncia, plasmando en la organización la falta de motivación.

- **Lealtad expresada:** Es aquí donde el colaborador se convence que su organización es la ideal por lo tanto apoya en todo momento a la entidad ante las críticas y conflictos que se presenten generando una confianza única en su organización.
- **Negligencia:** Implica actitudes que optan los trabajadores por diferentes situaciones llegando al caso del ausentismo, aumento de errores, falta de satisfacción en sus labores dentro de su área, llegando al punto que este no se sienta comprometido y demuestre deficiencia en sus actividades.

1.3.2 Teoría de los Factores

Según Herzberg (2015) determino dos tipos de elementos de mucha importancia e influencia en la estimulación y complacencia de los participantes de la entidad:

Factores de importancia higiénica: Relacionados más al tema laboral con las perspectivas puntuales como las condiciones donde laboran, el trato que existe entre los superiores o como también el salario más conocida como la bonificación que se les brinda. Si estos aspectos no se dan o muchas veces carece de implementación los empleados no se sentirán satisfechos ni mucho menos comprometidos con la entidad, lo cual debería ser todo lo contrario como es; generar una buena motivación usando estos criterios para obtener un buen desempeño y mejorar las condiciones de trabajo cumpliendo con los objetivos de la empresa.

Dentro de los cuales tenemos:

Políticas de la Empresa siendo actitudes primordiales respecto al colaborador. Es decir, son normas o actitudes que todo colaborador debería aplicar dentro de la organización.

Condiciones de trabajo es la infraestructura o el ambiente donde toda organización debe implementar para los empleados dándoles un ambiente adecuado para su buen desempeño, cuidando su salud y bienestar.

Salario es el incentivo que a todo empleado se le brinda de tal manera que este se sienta más satisfecho y comprometido con su entidad.

Supervisión como el superior supervisa o mantiene a sus empleados llevando una meta en común, sin descuidar sus actividades dentro de su área.

Factores motivacionales: donde se encuentran actividades desafiantes y completamente motivadoras de un puesto de trabajo, de la misma manera se entiende como la energía que ayuda a las personas a usar todos sus conocimientos y depositar su fuerza en la compañía con su finalidad de efectuar los planes trazados y llegar a obtener buenos resultados en el mercado, el grado de responsabilidad determina que tan identificado está el empleado, usando los incentivos para mejorar y contar con un reconocimiento que los haga sentir seguros y confiables.

Dentro las cuales tenemos:

Responsabilidad Valores éticos, principios que todo empleado debería tener dentro de una organización.

Incentivo premio o gratificación que se le da a todo colaborador para generar un óptimo desempeño y que este se sienta motivado a cumplir con sus funciones y metas.

Relaciones interpersonales interacción entre los colaboradores de un área determinada, se basa en clasificar y determinar comportamientos o actitudes que estos muestren en su labor.

Por otro lado (Robbins, 1998) Tiene presente que los pilares principales que establecen la satisfacción en las organizaciones son:

Reto del trabajo que consideran criterios del área que se ocupa como la importancia y relevancia de la naturaleza del trabajo mismo identificando un pilar importante para una buena satisfacción.

Sistemas de recompensas justas quien refiere a un método de pagos y bonificaciones de ascensos que se implementan en la entidad para motivar o fidelizar al colaborador. Este sistema tiene que ser entendido adecuadamente por los participantes creando una perspectiva que hagan

que se sientan tranquilos y orgullosos con su trabajo desarrollado durante el tiempo laborado en la en la entidad.

Satisfacción con el salario un tema más amplio en cuanto a las remuneraciones identificado sueldos, salarios, aumentos de determinadas cantidades de dinero por un buen desarrollo de sus actividades mejorando de forma directa los resultados de la empresa y manteniendo una buena productividad. El área de recursos humanos garantiza una adecuada satisfacción de los colaboradores y la mejora continua para la empresa.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto ayudando a las personas que tengan talentos adecuados de manera que puedan lograr resultados excelentes en su área de trabajo, pudiendo ser más beneficiarles, generando mayor comodidad y satisfacción para ellos mismos.

Colegas que brinden apoyo, en el trabajo muchas veces es de vital importancia la interacción social o como es el comportamiento del jefe hacia sus colaboradores, porque este es un punto principal para definir a la satisfacción que puedan llegar a tener con el tiempo, todo trabajador se considera bueno y con líderes tolerantes o más entendibles llegaran a crear una fidelidad con la empresa lo cual un líder egoísta no causaría.

1.3.3 Desempeño

Todo trabajador hoy en día manifiesta sus habilidades, basándose en sus logros y cumplimiento de metas durante el tiempo. Por ello cabe mencionar que el desempeño profesional es la productividad que demuestra el colaborador al ejecutar su trabajo, dicha actividad le permite desarrollarse para repotenciar sus conocimientos y así convirtiéndose en un trabajador eficaz y completo.

Chiavenato (2000) afirma: “El desempeño empresarial es la conducta que muestra cada empleado como también su importancia hacia el cumplimiento de los objetivos, lo cual forma parte de la estrategia clave para lograr de forma efectiva las metas”.

Chiavenato (2008) atestigua que: “La medición del desempeño es una valoración importante, metodológica, de la acción de cada integrante en función a su trabajo desarrollado, así como sus los logros y buenos resultados que deben lograr, potenciando las capacidades que brindan y su conocimiento de progreso para darlo como resultado su porcentaje de medición” (p.245).

Explican determinadas labores o conductas visualizadas en los colaboradores que son notables para los objetivos planteados por la entidad y que se puedan evaluar en acciones de las capacidades de cada persona y su nivel de carga que le pone a la empresa (Garcia,2001).

Ghiselli (1998) Nos dice “el desempeño está relacionado por cuatro principales e importantes factores; como son la motivación al personal, las habilidades, capacidades, rasgos personales y por último aceptación del rol a cumplir”.

El desempeño en las organizaciones es una llave importante que mide el grado de fidelidad que tienen los socios como todos los clientes que trabajan con la entidad, brindando información necesaria de su función y sus capacidades personales con su propósito de encontrar algún inconveniente para ver si necesitan un progreso perpetuo para maximizar su participación a lo largo de las metas de empresa. (Chiavenato, 2009)

1.3.3.1 Métodos de evaluación

Dentro la evaluación del desempeño engloba varios aspectos, (Coexphal, 2012) define de forma clara a la estimación del desempeño como una forma sistemática que sirve de gran ayuda para calcular el grado de eficiencia y eficacia del personal que labora en la empresa, siendo como objetivo comprobar si los colaboradores están desarrollando de manera adecuada su trabajo. Así mismo nos brinda información sobre las necesidades que deben mejorar en el nivel de capacidades, ilustraciones y destrezas. Nos menciona también, que la apreciación del desempeño debe evaluarse en estos cuatro semblantes:

- Calidad y cantidad de los bienes elaborados por un determinado trabajador de turno.
- Conducta y rendimiento en su lugar laboral.
- Medios que utiliza el empleado para beneficiar a la empresa.

- Integración con los productos nivelando una adecuada cultura y objetivos planteados en las entidades.

Su aplicación es muy determinante y de mucho cuidado a con la finalidad de neutralizar la subjetividad y los prejuicios de los colaboradores

Chiavenato (2000) nos menciona que el desempeño de los individuos en la entidad es evaluado por medio de factores los cuales son:

Factores actitudinales

La Disciplina conjunto de labores tendiente a generar cambios en la conducta de las entidades corriendo por parte de los empleados. Lo que el autor quiere llegar a explicar es que los colaboradores deben respetar y cumplir con las normas de la empresa ya que esto de suma importancia.

La Actitud generada en el trabajo siendo prioridad en los pilares de afinidad centralmente en los compañeros de trabajo para fundar y fortalecer solidaridad generando altos niveles de compañerismo, entendiendo por ello a la iniciativa que debe tener cada empleado al momento de realizar un trabajo en equipo donde comparta sus conocimientos y capacidades de forma adecuada con los demás para el cumplimiento de metas que tienen en común.

Chiavenato (2000) declara que “**Iniciativa** es la inclinación a comenzar comportamientos, operaciones, crear conformidades y perfeccionar las consecuencias sin requerimiento de que alguien se lo pida o le obligue a hacerlo, apoyándose en la autorresponsabilidad y pro actividad que muchas personas no tienen” (p.367).

En otras palabras, entendemos que los empleados con iniciativas son personas que valen por su proactividad en las entidades, ya que hoy en día muchas empresas no presentan este tipo de personas ya sea por los problemas que acontecen o por su distracción en la tecnología por eso las empresas necesitan personal dispuesto a expresar nuevas ideas para crear nuevos estilos de trabajo.

Responsabilidad, cumplimiento de las obligaciones que desarrollan los colaboradores dentro de las organizaciones, muchas entidades carecen de este criterio, por eso es importante implementar métodos de mejora en la satisfacción de los colaboradores

para que ellos den lo mejor de sí creando una responsabilidad indiscutible. En otras palabras, el ser responsables o medir el tiempo es algo elemental que debe tener presente toda organización, porque la disposición a consecuencias, es reconocer de una manera eficaz para conseguir el cumplimiento de las respuestas esperadas por la empresa en general.

Toda empresa busca en cada personal que, de lo mejor de sí, implementando y proyectando sus capacidades y culturas con el propósito de efectuar correctamente los planes y poder llegar a resultados requeridos de una manera eficiente y satisfactoria.

Factores operativos

Conocimiento del trabajo comprensión de las actividades, procesos, conocimientos y técnicas del trabajador que pone en desarrollo en un puesto de trabajo. Es decir, cuáles son las funciones que deben desempeñar cada colaborador en su área respectiva.

Calidad “es un elemento alcanzable como también puede ser un esfuerzo continuo de mejora. En otras palabras, un resultado positivo, es hacer bien las cosas” (Chiavenato, 2000, p. 367). Las organizaciones hoy en día buscan un valor agregado que los diferencie del mercado mejorando y creando ventajas ante sus competidores con la finalidad de minimizar errores y crear estabilidad.

Chiavenato (2000) Menciona **Exactitud** es el resultado logrado que se espera del trabajador, implica las inexistencias como siempre está presente del error o fallos que se puedan dar, por ello es de suma importancia que los colaboradores lo tengan presente ya que ellos derivan los futuros errores de la empresa (p.367)

Trabajo en equipo determina la capacidad o habilidad para poder desenvolverse que tiene un empleado frente a los equipos con la finalidad de lograr objetivos y cumplir metas en común. En otras palabras, es una cualidad que todo buen empleado debe tener, poder interactuar y realizar su trabajo de forma adecuada con sus compañeros lo cual no debería ser problema para ellos puesto que la mayoría de las empresas trabajan o proyectan las labores con equipos de más de 3 integrantes para facilitar tareas entonces la relación tiene que ser clara si quieren un buen resultado (Chiavenato, 2000, p.367)

1.3.3.2 Ventajas del desempeño laboral

(Coexphal ,2012) Menciona que la relación de las personas al identificar su empeño, crea un conducto formal y fuerte de comunicación para manifestar lo que la entidad lo que la entidad quiere y espera de los empleados.

En caso de localizar algún problema que este causando bajo rendimiento, se busca la manera de establecer áreas que brinden una mejora entre los trabajos como supervisores de forma conjunta para asentar acciones correctivas con la finalidad puntual de fortalecer la organización.

Para el empleado, los beneficios que se le otorga a lo largo de estos procesos son; saber con qué convicción o certeza en cuanto a criterios y prioridades se evalúa el desarrollo que la persona genera, se obtiene una retroalimentación sobre sus problemas para llegar a los puntos fuertes y débiles encontrando una solución adecuada para mejorar los procesos de manera rápida, mejorando la relación con el empleado plasmando su labor como un pilar importante para los resultados.

Tampoco se quiere decir que se eliminaran todos los comentarios negativos dentro de la entidad porque en algunos casos las vistas negativas motivan a las personas que realmente les interesa su trabajo, muestran los técnicos de gestión Jack Zenger y Joseph Folkman, de la consultora de liderazgo Zenger Folkman. Para ellos los colaboradores toman mejor las malas noticias que las felicitaciones (Feintzeig, 2015).

1.3.3.3 Como se mide o evaluaría el desempeño laboral

La evaluación incluye a todas personas que trabajan o tienen cercanía con la entidad, siendo una actividad que permita visualizar problemas como pueden ser; supervisión, integración o adaptación a los cargos entre otros.

La información que se obtenga de dicha evaluación servirá para establecer las necesidades de alineación y progreso.

Chiavenato (2009) nos indica que los comprometidos en la estimación del desempeño

son:

- **El Gerente** integrando la cantidad más grande en las entidades, el gerente está comprometido primordial en cuanto al desempeño que exista en sus colaboradores porque ellos son parte de su evaluación. Quien evalúa el desempeño de todos los trabajadores. Es el mismo gerente o supervisor, que va de la mano con la indicación de los procesos de la gestión de recursos humanos y de las áreas dependientes de la empresa que establecen los pilares y los criterios para dicha estimación. Dado que el gerente o el supervisor no tienen conocimiento especializado para proyectar, mantener y desarrollar un plan sistemático de evaluación del desempeño personal, se recurre al órgano de recursos humanos, con función de apoyo para establecer , acompañar y controlar el sistema , en tanto que cada jefe mantiene su autoridad de línea evaluando el trabajo de los subordinados, mediante el esquema trazado por el sistema de trabajo proporciona mayor libertad y flexibilidad , con miras que cada gerente sea gestor de su personal.
- El Individuo y el Gerente cuando su evaluación de desempeño es una responsabilidad de línea y sí el mayor interesado en ella es el propio empleado, una alternativa interesante es la aproximación de las dos partes, el gerente sirve de guía y orientación, mientras el empleado evalúa su desempeño en función de la retroalimentación suministrada por el gerente. Esta persona se encarga de dar los recursos al empleado (orientación, entrenamiento, consejería, información, equipamiento, metas y objetivos por alcanzar) y espera resultados.
- Equipos de Trabajo siendo el área administrativa también puede evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros y programar con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorarlo cada vez más. En este caso, el equipo responde por la evaluación del desempeño de sus miembros y define sus objetivos y metas.
- La Evaluación 360 siendo una evaluación circular de desempeño, en la que participan todas las personas que mantienen alguna interacción o relación con el evaluado. En la evaluación participan el jefe, los colegas y los pares,

los subordinados, los clientes internos y externos, y los proveedores, en fin, todas las personas en una amplitud de 360°. La evaluación realizada de este modo es más eficiente porque recolecta información de varias fuentes y garantiza la adaptabilidad y el resultado confiable que permite que el evaluado tenga la certeza que su evaluación del desempeño ha sido la adecuada

Según Ravelo (2014)

“Las herramientas que nos facilitaran ver los objetivos que la empresa quiere mejorar o fortalecer del empleado o como también las características que el trabajador puede ofrecer:

- **Calidad** para generar buenos resultados.
- **Conocimientos** previos para aportar una mejora continua.
- **Confianza** para generar un clima adecuado y poder trabajar.
- **Disponibilidad** o accesibilidad a las futuras tareas planteadas en la empresa.
- **Independencia** para ir de la mano con la entidad.

Con los instrumentos planteados determinaremos el desempeño que ha ido teniendo cada personal en cada área que ocupe e identificaremos cual es el nivel de rendimiento que cada uno esté dispuesto a dar. (p.24)

Importancia de la Evaluación del Desempeño

Chiavenato (2000) indica que al evaluar el desempeño laboral de los trabajadores éste permitirá determinar múltiples hechos, problemas o sucesos con los que el evaluador y evaluado se pondrán beneficiar ya que mediante la evaluación se medirá el desempeño y el potencial del empleado de esta manera ayudara a conocer con mayor claridad cuál es el nivel de desempeño de los trabajadores como también determinara futuras oportunidades de decisiones o metas a plantear como futuras soluciones a nivel profesional ayudando a calificar si la función del colaborador para identificar si debe capacitarse o no.

1.4 Formulación del Problema

¿Cómo es la satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018?

1.5 Justificación del estudio

Conveniencia: La siguiente investigación servirá de gran ayuda a los profesionales para entender los problemas que impiden obtener buenos resultados y permitirá deducir como la satisfacción en las organizaciones influye en el desempeño de los empleados en este caso de los colaboradores de la municipalidad provincial de Casma 2018 analizando los resultados y llegar a tomar buenas decisiones para la mejora continua.

Relevancia Social: La investigación es de relevancia social porque beneficia al personal de la Municipalidad Provincial de la Ciudad de Casma quienes tendrán en cuenta cuál es su nivel de satisfacción que tienen y cuanta relación tiene con su desempeño, proporcionando a las entidades tener en cuenta la importancia de un trabajador satisfecho mejorando el servicio a los colaboradores y a la sociedad.

Al conocer la problemática, se podrá mejorar en los aspectos donde hay mayor debilidad y esto permitirá que se pueda brindar un mejor servicio a la comunidad, de tal manera que estos puedan beneficiarse y agilizar sus trámites o servicios que estos puedan necesitar a su vez visualizando un mejor desempeño de los colaboradores, así como también en sus funciones según sus áreas donde se desempeñan.

Implicancias Prácticas: La presente investigación nos permitirá resolver los problemas y a cubrir los conflictos que trae una mala satisfacción, a su vez nos ayudará a mejorar la calidad de servicios para el bienestar de la comunidad y de la municipalidad de Casma, también en el desempeño de los colaboradores de esta manera cumplirán bien sus funciones y se disminuirá los errores causando un efecto positivo hacia la comunidad, de tal manera que cada colaborador sea más eficaz y eficiente.

La utilidad Metodológica: La utilidad metodológica de la presente investigación se proyecta en la implementación de instrumentos de recolección de datos, se utilizará un cuestionario para obtener resultados que nos informaran sobre los problemas y así

cumpliremos nuestros objetivos tanto el general como los específicos.

1.6 Hipótesis

H1: Existe relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

H°: No existe relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Analizar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma- 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.
- Identificar el nivel desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.
- Demostrar la relación entre las dimensiones de las variables de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

II. MÉTODO

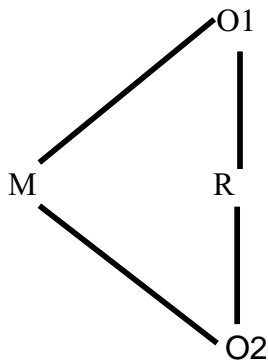
2.1. Diseño de Investigación

La siguiente investigación es de diseño transversal porque se analizarán datos en un solo momento o tiempo determinado en la investigación.

El nivel de estudio es correlacional, teniendo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, Fernández, Baptista 2014, p.93).

La siguiente investigación es de estudio no experimental de manera que las variables independientes no se manipularan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. (Hernández, Fernández, Baptista 2014, p.152).

Esquema:



M: muestra

R: relación

O: Variables

x: variable: "satisfacción laboral"

Y: variable: "Desempeño"

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Título de la investigación: “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA-2018”

Objetivo General: Determinar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma- 2018.

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
Satisfacción laboral	Se define a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, que se desarrolla a partir de la interrelación dialecta entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general (Robbins 1998).	Respuesta afectiva que muestra una persona o un trabajador respecto a su entorno donde labora y a las condiciones de trabajo que se le dan al encargado del puesto de trabajo determinado, lo cual camina de la mano con su desempeño.	Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Casma-2018.	Factores higiénicos	-Políticas de empresa -Condiciones de trabajo -Salario -Supervisión	1 2,3 4 5,6	Ordinal
				Factores motivacionales y de recompensas justas	- Responsabilidad -Relaciones -Incentivos	7,8 9,10 11,12,13,14	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Variable2	Definición conceptual	Definición operacional	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
Desempeño	El desempeño empresarial es la conducta que muestra cada empleado como también su importancia hacia el cumplimiento de los objetivos, lo cual forma parte de la estrategia clave para lograr de forma efectiva las metas” (Chiavenato, 2000).	Es la apreciación del comportamiento e desenvolvimiento que tiene una persona, en temas laborales un trabajador, determinando su conducta por medio de los trabajos que a desarrollado, pudiendo ver si satisfactorio o no por las metas y potencial que plasmó en el proyecto.	Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Casma, 2018.	Factores Actitudinales	-Disciplina -Actitud -Iniciativa - Responsabilidad	15,16 17,18 19 20	Ordinal
				Factores Operativos	-Conocimiento del trabajo - Trabajo en Equipo -calidad -Liderazgo --Exactitud	21,22 23 24 25,26,27 28	Ordinal

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población del presente proyecto de investigación está conformada por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Casma que son una cantidad estimada de 200 individuos que desarrollan su labor en la determinada entidad del presente año 2018. En donde se trabajará con los profesionales correspondientes y responsables de las áreas administrativas de la Municipalidad.

2.3.2. Muestra

Balestrini (2006), Menciona que “Una muestra es una parte representativa de una población cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible” (p.141).

POBLACION ALEATORIA

$$N: \frac{Z^2 \times pq}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times pq}$$

Dónde:

N: Población

Z: nivel de confianza

P: probabilidad de éxito

Q= probabilidad de fracaso

E: Error muestral

$$\frac{N \times Z^2 \times pq}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times pq}$$

$$N : \frac{200 \times (1.96) \times (1.96) \times 0.5 \times 0.5}{(200-1) \times 0.05 \times 0.05 + 1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

N : 132

Criterios de inclusión

Todo el personal profesional administrativo (CAS) contratado que tenga relación laboral mínima de 5 meses en la Municipalidad Provincial de Casma. Por otro lado, también contaremos con los trabajadores nombrados ya que ellos cuentan con un tiempo largo de trabajo.

Criterios de exclusión

Todo personal administrativo que cuente con menos de 4 meses laborando en la Municipalidad Provincial de Casma. Por otro lado, también será el personal administrativo que esté realizando sus prácticas en el tiempo determinado a la evaluación.

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

Se tendrán presente los siguientes aspectos:

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta

Diaz (2001) Determina a la encuesta como la exploración sistemática de información en la que el investigador pregunta al personal correspondiente sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados (p.13).

Se utilizará la encuesta para recolectar información sobre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma, donde podremos determinar el nivel de satisfacción como el nivel de desempeño que se tiene presente.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario.

El cuestionario

Es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta.

Sierra (1994) Determina “al cuestionario como el instrumento que consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer” (p. 194).

Por lo tanto, se aplicará un cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma para evaluar los niveles tanto de satisfacción como de desempeño.

Para así determinar si el cuestionario es el instrumento que nos brinde datos seguros, confiables y válidos se implementó el análisis de la confiabilidad y validez confirmando mejor nuestros datos a obtener.

El cuestionario que recolectará información de la primera variable “Satisfacción laboral” constara de 20 preguntas de las cuales se evaluarán según las respuestas; Totalmente de Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, insatisfecho y totalmente insatisfecho en desacuerdo; de la misma manera el cuestionario que recolectara información de la segunda variable “Desempeño” también contara con 20 preguntas donde se evaluarán según las respuestas; Totalmente Satisfecho, Satisfecho, Indiferente, insatisfecho, Totalmente en insatisfecho.

2.4.3. Validez

Según Hernández, et al (2014) “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende utilizar” (233).

Por lo tanto, el presente instrumento se sometió a una evaluación de “juicio de expertos”, donde un especialista metodológico y dos especialistas temáticos, evaluaron el instrumento para establecer la coherencia y la adecuada formulación de las interrogantes de manera que se pueda aplicar el cuestionario de manera adecuada al grupo determinado.

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández, et al (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (233).

Primer método

Para establecer la confiabilidad del presente instrumento se aplicó una prueba piloto a 15 colaboradores administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, cuyo cálculo permitió determinar si el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Segundo método

Para comprobar la correlación entre las variables de estudio se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson y chi cuadrado que permite comprobar la relación que existe entre nuestras variables del instrumento de estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la el procedimiento de los resultados de la presente investigación se manejó las respuestas de los trabajadores evaluados previamente en una base de datos mediante programas estadísticos como son:

Microsoft Office Excel 2013 y también el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para obtener tablas, porcentajes, gráficos y finalmente determinar la relación entre las variables mediante la prueba científica del chi- cuadrado.

2.6. Aspectos éticos

Se tuvo presente en todo momento la honestidad y seriedad donde no se manipulo datos o información en conveniencia personal debido que el propósito fundamental del presente proyecto es mostrar la realidad de los problemas encontrados mas no intentar alguna manera de plagio con la información. Así mismo se utilizó de manera constante el uso adecuado de las citas a los autores que nos ayudaron a formar y dar concepto a nuestro tema.

III.RESULTADOS

Tabla N°01:

Objetivo general: Analizar la Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma- 2018.

		DESEMPEÑO_LABORAL				Total	
		MUY BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO		
SATISFACCION LABORAL	MALO	Recuento	0	0	2	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%
	REGULAR	Recuento	0	1	20	6	27
		% del total	0,0%	0,8%	15,2%	4,5%	20,5%
	BUENO	Recuento	1	0	62	19	82
		% del total	0,8%	0,0%	47,0%	14,4%	62,1%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	11	10	21
		% del total	0,0%	0,0%	8,3%	7,6%	15,9%
	Total	Recuento	1	1	95	35	132
		% del total	0,8%	0,8%	72,0%	26,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción y Desempeño Laboral, MPC, Casma 2018
Elaboración propia.

Comentario: En la Tabla N°1 se puede observar que según los resultados obtenidos de los trabajadores evaluados el Desempeño es mayoritariamente Alto (47.0%) y la Satisfacción Laboral es bueno respectivamente, en la municipalidad provincial de Casma. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado con un valor de 30.575 y su significancia asintótica 0-0034 la cual es menor 0.05; de variables que indica que existe una relación significativa entre ambas variables demostrando que los trabajadores de la municipalidad provincial de Casma están satisfechos llevando de la mano un adecuado desempeño.

TABLA N°2

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi – Cuadrado	30.575	19.0227	9	0.0034
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

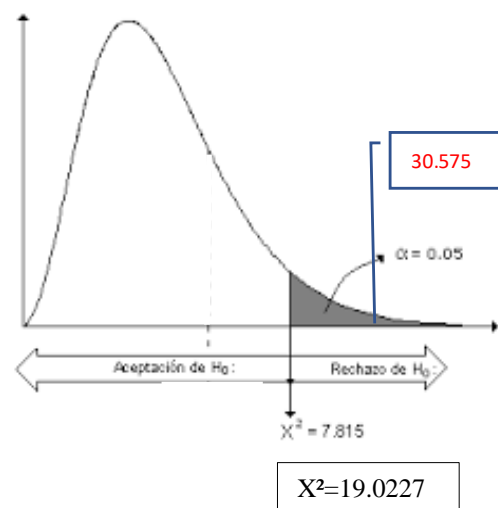


Tabla N°02:

Objetivo Especifico 1: Identificar el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALO	2	1,5
	REGULAR	27	20,5
	BUENO	82	62,1
	EXCELENTE	21	15,9
	Total	132	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral, MPC, Casma 2018
Elaboración propia.

Comentario: En la Tabla N°2 según la opinión de los trabajadores evaluados se puede observar que el 62,1% de los trabajadores encuestados de la municipalidad provincial del Casma manifiestan que el nivel es “satisfacción laboral” es Bueno, mientras que el 1.5% contribuye a un nivel malo.

FIGURA N°1

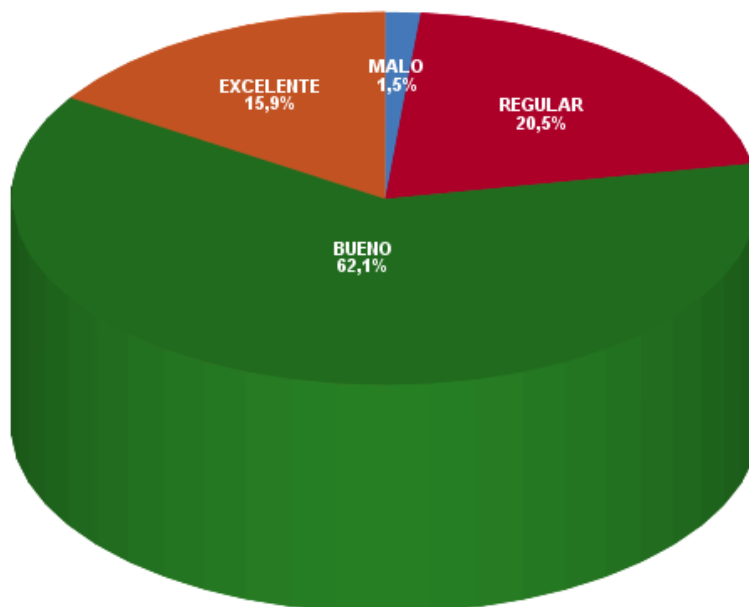


Figura N° 01: Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

Tabla N°03:

Opinión del trabajador sobre El Nivel de las Dimensiones de Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

	FACTORES HIGIENICOS		FACTORES MOTIVACIONALES	
	Recuento	%	Recuento	%
PESIMO	2	1,5%	0	0,0%
MALO	24	18,2%	0	0,0%
REGULAR	38	28,8%	11	8,3%
BUENO	53	40,2%	89	67,4%
EXCELENTE	15	11,4%	32	24,2%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral, MPC, Casma 2018
Elaboración propia.

Comentario: La Tabla N°3 según la opinión observa que el 11.4% de los trabajadores encuestados obtienen un criterio excelente, con el 40.2% con un nivel bueno, el 28.8% con un nivel regular, y el 18.2% ; 1.5% con un nivel Malo y muy malo de la dimensión “Factores Higiénicos”, con el 24.2% con un nivel Excelente, el 67.4% con un nivel Bueno, el 8.3% con un nivel Regular y el 0% con un nivel Malo de la Dimensión ”Factores Motivacionales” , Determinándose que las dimensiones de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Casma están en un nivel Bueno (53.8%).

FIGURA N°2

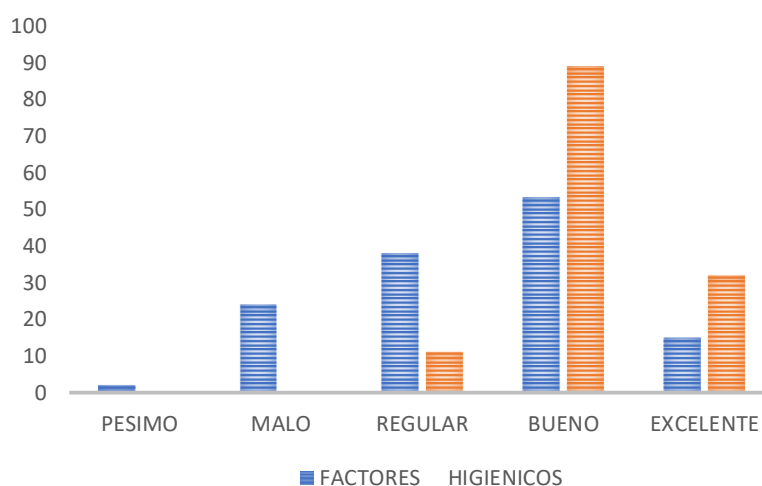


Figura N° 02: Nivel de las Dimensiones de Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018

Tabla N°04:

Objetivo Especifico 2: Identificar el nivel de Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

	Recuento	%
MUY ALTO	1	0,8%
ALTO	95	72,0%
DESEMPEÑO MEDIO	35	26,5%
LABORAL BAJO	1	0,8%
MUY BAJO	0	0,0%
Total	132	100,0%

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral, MPC, Casma 2018
Elaboración propia.

Comentario: La Tabla N°4 se puede observar que el 72% de los trabajadores de la municipalidad provincial del Casma manifiestan que el nivel de “desempeño” está en un nivel Alto, mientras que el 0.8% que son los observables respectivamente contribuyen en un nivel Bajo y Muy alto.

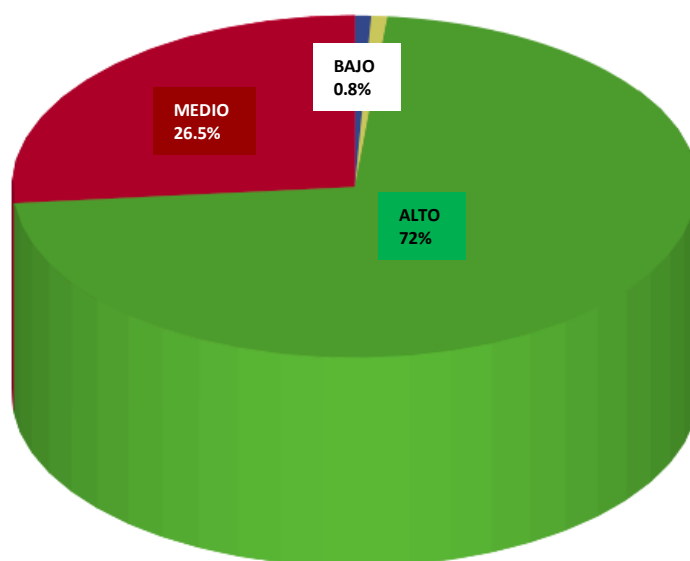


Figura N° 03: Nivel Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

Tabla N°05:

Opinión de los trabajadores frente a las dimensiones de los Niveles de Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

	FACTORES ACTITUDINALES		FACTORES OPERATIVOS	
	Recuento	%	Recuento	%
MUY BAJO	1	0,8%	0	0,0%
BAJO	58	43,9%	94	71,2%
MEDIO	71	53,8%	7	5,3%
ALTO	2	1,5%	29	22,0%
MUY ALTO	0	0,0%	2	1,5%

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral, MPC, Casma 2018
Elaboración propia.

Comentario: La Tabla N°5 se observa que el 0.8% de los trabajadores encuestados obtienen un criterio muy bajo, con el 43.9% con un nivel bajo, el 53.8% con un nivel medio, y el 1.5% ; 0% con un nivel Alto y muy Alto de la dimensión “Factores Actitudinales”, con el 0% con un nivel Muy bajo, el 71.2% con un nivel Bajo, el 5.3% con un nivel Medio y el 22.0% con un nivel Alto de la Dimensión ”Factores Operativos” , Determinándose que las dimensiones de Desempeño de los trabajadores de la municipalidad provincial de Casma están en un nivel Bueno (57.5%)

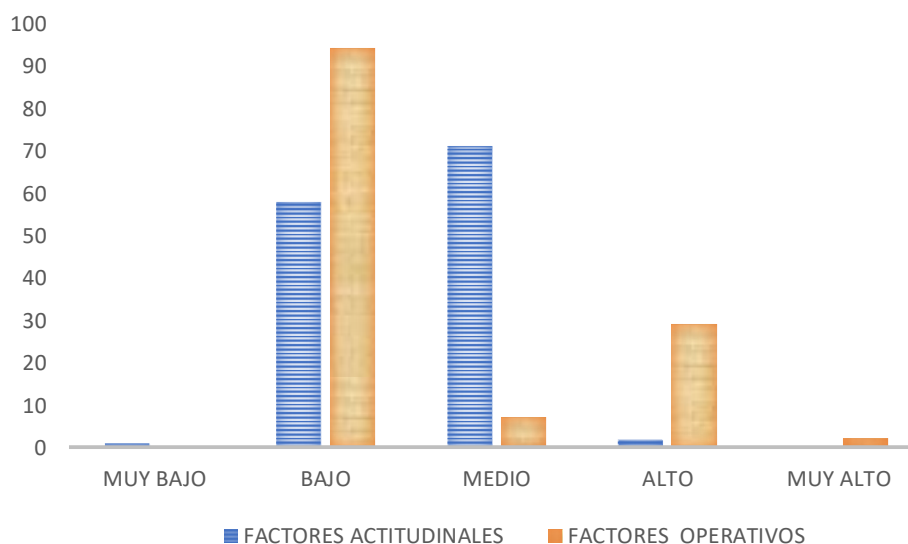


Figura N°04: Dimensiones de los Niveles de Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

TABLA N° 06:

Objetivo Especifico 3: Demostrar la Relación entre las dimensiones de las variables de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

		FACTORES_ACTITUDINALES				Total	
		MUY BAJO	ALTO	BAJO	MEDIO		
FACTORES HIGIENICOS	PESIMO	Recuento	0	0	2	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%
	MALO	Recuento	0	0	12	12	24
		% del total	0,0%	0,0%	9,1%	9,1%	18,2%
	REGULAR	Recuento	0	1	21	16	38
		% del total	0,0%	0,8%	15,9%	12,1%	28,8%
	BUENO	Recuento	1	1	20	31	53
		% del total	0,8%	0,8%	15,2%	23,5%	40,2%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	3	12	15
		% del total	0,0%	0,0%	2,3%	9,1%	11,4%
Total	Recuento	1	2	58	71	132	
	% del total	0,8%	1,5%	43,9%	53,8%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de Satisfacción y Desempeño Laboral, MPC, Casma 2018
Elaboración propia.

Comentario: En la Tabla N 06 se puede observar que la dimensión “Factores Higiénicos” es mayoritariamente Bueno (23.5%) y la Dimensión factores Actitudinales es Medio, en la municipalidad provincial de Casma. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 31.871 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las dimensiones no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.046

Tabla N°2

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad
Chi – Cuadrado	31.871	23.337	12
a. No se acepta la Hipótesis Nula			
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula			
c. Se basa en aproximación normal			

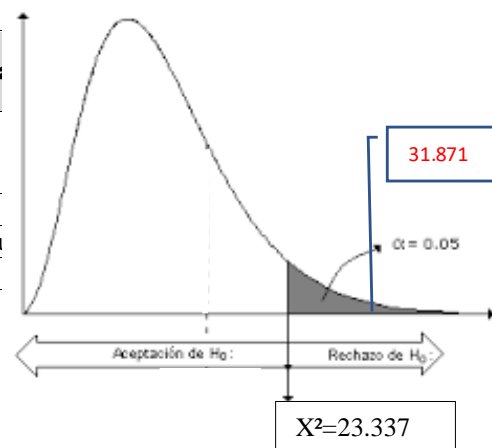


TABLA N°07:

Opinión de los trabajadores frente a la relación de las dimensiones Factores Higiénicos y su relación con los Factores Operativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

		FACTORES OPERATIVOS				Total		
		MUY ALTO	ALTO	BAJO	MEDIO			
FACTORES HIGIENICOS	PESIMO	Recuento	0	2	0	0	2	
		% del total	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,5%	
	MALO	Recuento	1	6	16	1	24	
		% del total	0,8%	4,5%	12,1%	0,8%	18,2%	
	REGULAR	Recuento	0	11	22	5	38	
		% del total	0,0%	8,3%	16,7%	3,8%	28,8%	
	BUENO	Recuento	1	9	43	0	53	
		% del total	0,8%	6,8%	32,6%	0,0%	40,2%	
	EXCELENTE	Recuento	0	1	13	1	15	
		% del total	0,0%	0,8%	9,8%	0,8%	11,4%	
	Total		Recuento	2	29	94	7	132
			% del total	1,5%	22,0%	71,2%	5,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción y Desempeño Laboral, MPC, Casma 2018
Elaboración propia.

Comentario: En la Tabla N 07 se puede observar que la dimensión “Factores Higiénicos” es mayoritariamente Bueno (32.6%) y la Dimensión factores Operativos es Medio, en la municipalidad provincial de Casma. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 31.804 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las dimensiones no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.03977

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de L
Chi – Cuadrado	31.804	19.0227	12
a. No se acepta la Hipótesis Nula			
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipóte			
c. Se basa en aproximación normal			

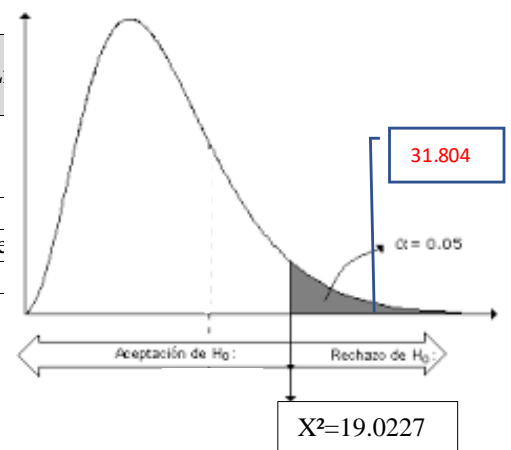


TABLA N°08:

Opinión de los trabajadores frente a la Relación de las dimensiones Factores Motivacionales De Recompensas Justas y su relación con los Factores Actitudinales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

		FACTORES_ACTITUDINALES				Total	
		MUY BAJO	ALTO	BAJO	MEDIO		
FACTORES MOTIVACIONALES	REGULAR	Recuento	0	0	6	5	11
		% del total	0,0%	0,0%	4,5%	3,8%	8,3%
	BUENO	Recuento	1	2	47	39	89
		% del total	0,8%	1,5%	35,6%	29,5%	67,4%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	5	27	32
		% del total	0,0%	0,0%	3,8%	20,5%	24,2%
Total		Recuento	1	2	58	71	132
		% del total	0,8%	1,5%	43,9%	53,8%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción y Desempeño Laboral, MPC, Casma 2018
Elaboración propia.

Comentario: En la Tabla N 08 se puede observar que la dimensión “Factores Motivacionales” es mayoritariamente Bueno (35.6%) y la Dimensión factores Actitudinales es bajo, en la municipalidad provincial de Casma. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 30.575 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las dimensiones no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.011241.

Tabla N°4

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi - Cuadrado	30.575	14.449	6	0.011241
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				

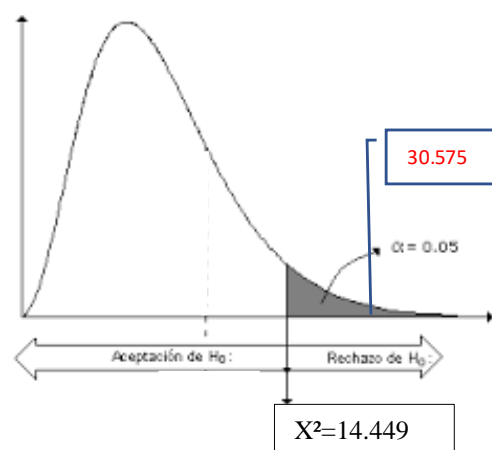


TABLA N° 09:

Opinión de los trabajadores frente a la Relación de las dimensiones Factores Motivacionales De Recompensas Justas y su relación con los Factores Operativos en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018.

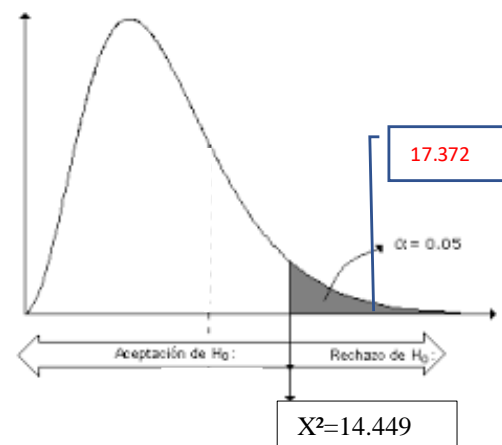
			FACTORES OPERATIVOS				Total
			MUY ALTO	ALTO	BAJO	MEDIO	
FACTORES MOTIVACIONALES	REGULAR	Recuento	1	1	7	2	11
		% del total	0,8%	0,8%	5,3%	1,5%	8,3%
	BUENO	Recuento	1	26	58	4	89
		% del total	0,8%	19,7%	43,9%	3,0%	67,4%
	EXCELENTE	Recuento	0	2	29	1	32
		% del total	0,0%	1,5%	22,0%	0,8%	24,2%
	Total	Recuento	2	29	94	7	132
		% del total	1,5%	22,0%	71,2%	5,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción y Desempeño Laboral, MPC, Casma 2018
Elaboración propia.

Comentario: En la Tabla N 09 se puede observar que la dimensión “Factores Motivacionales” es mayoritariamente Bueno (43.9%) y la Dimensión factores Operativos es bajo, en la municipalidad provincial de Casma. Ambas variables están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 17.372 y su significancia estadística es Alta $p < 0.05$; Por lo tanto, los resultados de las dimensiones no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.008

Tabla N°5

Estadístico	Valor	Valor de Tabla	Grados de Libertad	Significancia Asintótica
Chi – Cuadrado	17.372	14.449	6	0.008
a. No se acepta la Hipótesis Nula				
b. Utilización del error estándar asintótica que asume la hipótesis nula				
c. Se basa en aproximación normal				



IV. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis H1: Que establece la existencia de la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018, obteniendo resultados para dar respuesta a nuestros objetivos planteados y propuestos para la siguiente investigación.

Se tomaron en cuenta los criterios realizados para identificar la satisfacción y su relación con el desempeño tomando en cuenta cuatro dimensiones: Factores higiénicos, factores motivacionales y de recompensas justas, factores actitudinales y factores operativos, los cuales fueron evaluados por indicadores que nos permiten obtener resultados para llegar a nuestros objetivos de investigación. Mediante el cuestionario aplicado a una muestra de 132 colaboradores de la Municipalidad provincial de Casma llegando a los siguientes resultados.

En la figura N°01 se observa que mediante la aplicación de la prueba del chi- cuadrado con un valor de 30.575 y con una significancia a sintónica de probabilidad de 0.00341 lo cual es menor a 0.05 de variables ordinales que indica que existe una relación significativa entre ambas variables demostrando que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma están satisfechos llevando de la mano un adecuado desempeño en la entidad, lo cual coincide con la tesis de García (2017) titulada “Satisfacción de los Millennials administrativos y su desempeño laboral en el hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón- Chimbote” concluyendo que existe una relación entre Satisfacción tanto como en el Desempeño laboral de los trabajadores proyectando un coeficiente de correlación de 0.421 explicando la relación entre ambas variables determinando que una adecuada Satisfacción conllevara un adecuado desempeño. Por otro lado, Espaderos (2016) en su investigación titulada Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de la dirección financiera de la Municipalidad de santa lucia Cotzumalguap menciona que según sus resultados obtenidos no existe relación entre desempeño y satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados mostraron que poseen niveles altos de las variables y que sin importar una de la otra obtienen resultados positivos personales como para la organización.

En la figura N°2 mediante los resultados obtenidos se observa que el 62% de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Casma aduce que existe un nivel bueno de Satisfacción laboral por los beneficios que la entidad les brinda por las actividades de su trabajo lo cual proyectan que la Satisfacción de un trabajador varía de acuerdo a los beneficios e importancia que recibe lo cual corrobora con la tesis de Pérez y Rivera (2015) titulada Clima

organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana quien determino con sus datos obtenidos en su investigación la existencia de un nivel bueno o moderado de satisfacción en los trabajadores que se consiguió gracias a la motivación que se implementó con los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

1. Se analizó la satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma- 2018. De acuerdo con la prueba estadística de Chi- cuadrado realizada en la investigación se llegó al nivel de significancia 0.0034 ($p < 0.05$) lo cual significa que existe una relación entre las variables, en otras palabras, el desempeño en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma dependerá de una adecuada Satisfacción. De la misma manera se llegó a un valor de cálculo de 30.575 siendo mayor al valor de tabla 19.0227 por lo que se concluye que existe una buena relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad-Casma (Tabla N°01).
2. Se identificó el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma- 2018 llegando a la conclusión que el nivel de Satisfacción en su mayor proporción de trabajadores es de 62,1% manifestando un nivel Bueno, seguidamente un 20.5 % de trabajadores que contribuyen a un nivel Regular, el 15,9% de los trabajadores mencionan que contribuyen a un nivel Excelente y finalmente un 1.5% con un nivel Malo (Tabla N°02 y 3)
3. Se identificó el nivel de Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma- 2018 llegando a la conclusión que: el nivel de desempeño de los trabajadores en su mayor proporción es de 72% consideran el nivel de Desempeño como Alto. El 26.5% de los trabajadores contribuyen a un nivel Medio mientras que con un 0.8% de los trabajadores contribuyen a un nivel Bajo y Muy alto (Tabla N°04).
4. Se Demostró Demostrar la relación entre las dimensiones de las variables de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018 llegando a la conclusión que existe relación entre todas las dimensiones de las variables, sin embargo, las que más relación tienen son los factores motivacionales con los factores operativos con un porcentaje de 43.9% de trabajadores de la Municipalidad de Casma aplicando la prueba del chi-cuadrado llegando a un valor de 17.372 por lo tanto su relación proyecta una significancia asintótica de 0.008 demostrando una relación más fuerte, seguidamente por los factores

motivacionales con los factores actitudinales con un porcentaje de 35.6% de trabajadores de la municipalidad de Casma aplicando la prueba del chi-cuadrado proyectando un valor de 30.575 con su significancia estadísticas $p < 0.05$, con una relación de 0.011241, de la misma manera. Por otro lado, también están los factores Higiénicos con los factores actitudinales quienes proyectaron un valor de 31.871 con un porcentaje de trabajadores del 23.5% llegando a una relación débil de 0.045, en otras palabras, la relación es más débil de lo normal (Tabla N°6,7,8 y 9).

RECOMENDACIONES

1. De acuerdo la investigación realizada se determinó que existe relación entre satisfacción y desempeño por ello se recomienda la entidad que refuerce la satisfacción de sus trabajadores y una manera clara es remunerando adecuadamente a los colaboradores así tendrá un efecto positivo en su desempeño.
2. Si bien los trabajadores se sienten satisfechos, la entidad debe seguir manteniendo su nivel de satisfacción estable para que este se sienta cómodo en su área donde desempeña sus funciones, para que estos estén satisfechos no deben descuidar de sus necesidades tales como su remuneración, incentivos, condiciones de trabajo entre otros, eso causara un efecto positivo haciendo que estos sean trabajadores eficientes.
3. Los trabajadores de la municipalidad de Casma, opinan según los resultados obtenidos que buen desempeño, pero no significa que con el tiempo pueda seguir manteniéndolo por ello la entidad deben de seguir mejorando cada día, y una forma de hacer que sus trabajadores se sientan así es implementando estrategias de compromiso, responsabilidad, valores, para mejorar en los aspectos de liderazgo, iniciativa, trabajo en equipo, reforzando estos aspectos , cada trabajador se desempeñara adecuadamente y por ello esto causara un efecto positivo en la municipalidad provincial de Casma.
4. Por último, según los resultados se demostró la relación de ambas variables, por ello la municipalidad debe seguir mejorando en su satisfacción de sus trabajadores para que estos mejoren más en su desempeño, ya que como bien sabemos si un trabajador se siente satisfecho , cómodo en el lugar donde labora, este se desempeñara mejor , y por ende realizara sus funciones eficazmente por ello la municipalidad debe seguir invirtiendo en su formación profesional y psicológica de esa manera estos mejoraran día a día beneficiando no solo a la entidad si no en la calidad de atención de la comunidad.

REFERENCIAS

Balestrini (2006). “tecnología educativa”. Recuperado de:

http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.pe/p/poblacion-y-muestra_19.html

Blum, M. & Naylor, J. (1990). Psicología industrial, Fundamentos teóricos y Sociales. Recuperado de: http://www.web.facpya.uanl.mx/rev_in/Revistas/10.2/A2.pdf

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos: las organizaciones.

Obtenido de: (5ª ed.). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

Coello, V. (2013-2014). Condiciones Laborales que afectan el Desempeño Laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conocel-CLARO (Tesis de grado). Recuperado de:

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13659/1/TESIS%20Condiciones%20la borales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20e mpresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13659/1/TESIS%20Condiciones%20la%20borales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20e%20mpresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf)

Coexpal. (2012). Evaluación del Desempeño. Recuperado de: Fondo social europeo.

Domsch y Cascorbi (2007). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. México Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Espaderos, A. (2016). Relación entre el Desempeño y la Satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa (Tesis de grado). Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Frías, P. (2014). Compromiso y Satisfacción Laboral como factores de permanencia de la generación Y. Santiago-Chile (Tesis para el grado de Magister). Recuperado de:

[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER% 20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)

- Ferrer, J. (2017). Síndrome de burnout Desempeño laboral en los trabajadores de unidad operativa Flota-Copeinca S.A.C-2017. Chimbote-Perú (Tesis de Licenciado). Recuperado de: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/TESIS-SÍNDROME%20DE%20BURNOUT%20Y%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LA%20UNIDAD%20OPERATIVA%20FLOTA%20COPEINCA%20SA%202017%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/TESIS-SÍNDROME%20DE%20BURNOUT%20Y%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LA%20UNIDAD%20OPERATIVA%20FLOTA%20COPEINCA%20SA%202017%20(1).pdf)
- García, W. (2017). Satisfacción de los Millennials Administrativos y su Desempeño Laboral en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Chimbote-Perú (Tesis de Licenciado). Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote.
- Hidruogo, J & Pucce, D, (2016). El Rendimiento y su Relación con el Desempeño Laboral del Talento Humano en la Clínica San Juan de Dios-Pimentel (Título Profesional). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2285/1/Tesis%20de%20Hidruogo%20V%20C3%A1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf>
- Morgan, A. (octubre 2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. Fidelitas. Vol (1), p.3.
- Morgan, A. (octubre 2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. Fidelitas. Vol (1), p.7.
- Morillo, (2006). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. México. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Mino, E. (20 de junio 2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque (Tesis para licenciatura). Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Pérez, N & Rivera, C. (2015). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana periodo 2013 (Título para Maestría). Recuperado de:

http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pisco, M. (1999) Satisfacción laboral y productividad. Recuperado de:

<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

Quintero, Africano, Faria (2008). clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. Revista negotium,p.4.

Ramos C.(2017) .Nivel de satisfacción y desempeño laboral según los trabajadores de la distribuidora Santa Apolina-Nuevo Chimbote 2017(Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote.

Robbins, S. (2009) Comportamiento organizacional. México. Recuperado de:
http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin11/general_marquez.pdf

Redhecs, edición 7(2009) desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Recuperado de:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>

Rios, R. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015 (Tesis de Grado). Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1

Romero y Urdaneta. (2009). Desempeño Laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas (tesis pre grado). Universidad Rafael Beloso Chacín, Venezuela.

The water y coffee company. (24 de abril 2015). Principales teorías sobre motivación y satisfacción en el trabajo. Recuperado de:
<https://www.aguaeden.es/blog/principales-teorias-sobre-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo>.

Wright y Davis (2003). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes.
México. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica>

ANEXOS

ANEXO 1

MODELO 1 INSTRUMENTO DE AMBAS VARIABLES

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA

Estimado(a):

El presente instrumento tiene por finalidad Determinar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma - 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su conocimiento sobre lo planteado, según la siguiente escala:

TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	INDIFERENTE	IN SATISFECHO	TOTALMENTE IN SATISFECHO
1	2	3	4	5

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

TIEMPO LABORANDO: _____

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	Valoración				
			TOTALMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	INDIFERENTE	INSATISFECHO	TOTALMENTE INSATISFECHO
SATISFACCION LABORAL	FACTORES ORGANIZACIONALES	1. Como se siente Ud. frente a las normas, valores y principios que plantea su organización					
		2. Como se siente Ud. frente a la infraestructura que presta la organización para el desarrollo de su trabajo					
		3. Como se siente Ud. frente al entorno físico y el espacio que dispone en su área					
		4. Esta satisfecho con el salario mensual que recibe					
		5. Como se siente frente a la supervisión que ejercen sobre Ud.					
		6. En términos generales como se siente Ud. con la forma en que sus supervisores juzgan su trabajo					

SATISFACCION LABORAL	FACTORES MOTIVACIONALES	7. Como se siente Ud. cuando responde de manera honesta al cumplimiento de sus actividades					
		8. Como se siente Ud. cuando realiza las tareas o actividades a tiempo					
		9. Como se siente Ud. frente a la relación que tiene con su jefe					
		10. Como se siente implementando hábitos de amabilidad para mejorar la relación en su grupo de trabajo					
		11. Como se siente Ud. frente a los estímulos que aplica la entidad para mejorar la productividad					
		12. Como se siente Ud. cuando lo impulsan a cumplir logros y metas en su trabajo					
		13. Como se siente Ud. cuando su organización reconoce y premia sus buenos resultados					
		14. Esta satisfecho con las medidas que toma la entidad para potenciar la motivación					
DESEMPEÑO	FACTORE ACTITUDINAL ES	15. Como se siente Ud. desarrollando su trabajo a tiempo					
		16. Como se siente Ud. Respecto al horario que cumple dentro de su centro laboral					
		17. Como se siente Ud. cooperando con sus compañeros					
		18. Como se siente Ud. con el servicio brindado a los ciudadanos					
		19. Como se siente Ud. cuando toma la iniciativa de buscar soluciones ante los problemas que se presentan					
		20. Como se siente Ud. Cuando cumple y aplica los conocimientos requerido en su área					
	FACTORES OPERATIVOS	21. Como se siente Ud. al desempeñarse en su área acorde a lo especificado en el MOF					
		22. Como se siente Ud. al observar que está adquiriendo nuevos conocimientos que mejoran su rendimiento.					
		23. Como se siente Ud. Al apoyar a sus compañeros al momento de realizar actividades dentro de su área					
		24. Cuando Ud. y sus compañeros realizan un trabajo excelente, como se siente					
		25. Como se siente Ud. al notar que cualquiera de su área puede ser un líder					
		26. Como se siente Ud. al poder desempeñar actitudes de liderazgo dentro de su área					
		27. Si hoy tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo dentro de su organización, como se sentiría					
		28. A pesar de su esfuerzo como se siente Ud. Al momento de cometer errores dentro de sus funciones					

MODELO 2 INSTRUMENTO DE AMBAS VARIABLES

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA 2016.

Instrucciones: Ante todo tenga muy buen día, somos estudiantes de la Universidad César Vallejo, y estamos realizando un proyecto de investigación titulado "LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA-2018", por lo que se le pide amablemente su colaboración y cooperación para responder en forma sincera las siguientes preguntas teniendo en cuenta las alternativas que son; TOTALMENTE SATISFECHO, INSATISFECHO, INDIFERENTE, INSATISFECHO Y TOTALMENTE INSATISFECHO.

I. DATOS GENERALES:

- a). **Sexo:** Masculino () Femenino ()
b). **Edad:** 25 a 35 () 36 a 45 () 46 a 70 ()
c). **Estado Civil:** Soltero () Casado () Viudo ()
Divorciado ()



1) ¿Como se siente Ud. frente a las normas, valores y principios que plantea su organización?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

2) ¿Como se siente Ud. frente a la infraestructura que presta la organización para el desarrollo de su trabajo?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

3) ¿Como se siente Ud. frente al entorno físico y el espacio que dispone en su área?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

4) ¿Está satisfecho con el salario mensual que recibe?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

5) ¿Como se siente frente a la supervisión que ejercen sobre Ud.?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

6) ¿En términos generales como se siente Ud. con la forma en que sus supervisores juzgan su trabajo?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

7) ¿Como se siente Ud. cuando responde de manera honesta al cumplimiento de sus actividades?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

8) ¿Cómo se siente Ud. cuando realiza las tareas o actividades a tiempo?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

9) ¿Cómo se siente Ud. frente a la relación que tiene con su jefe?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

10) ¿Como se siente implementando hábitos de amabilidad para mejorar la relación en su grupo de trabajo?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

11) ¿Como se siente Ud. frente a los estímulos que aplica la entidad para mejorar la productividad?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

12) ¿Como se siente Ud. cuando lo impulsan a cumplir logros y metas en su trabajo?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

13) ¿Como se siente Ud. cuando su organización reconoce y premia sus buenos resultados?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

14) ¿Está satisfecho con las medidas que toma la entidad?

15) ¿Como se siente Ud. desarrollando su trabajo a tiempo?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

16) ¿Como se siente Ud. Respecto al horario que cumple dentro de su centro laboral?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

17) ¿Como se siente Ud. cooperando con sus compañeros?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

18) ¿Como se siente Ud. con el servicio brindado a los ciudadanos?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

19) ¿Como se siente Ud. cuando toma la iniciativa de buscar soluciones ante los problemas que se presentan?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

20) ¿Como se siente Ud. cuando cumple y aplica los conocimientos requerido en su área?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

21) ¿Como se siente Ud. al desempeñarse en su área acorde a lo especificado en el MOF?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

22) ¿Como se siente Ud. al observar que está adquiriendo nuevos conocimientos que mejoran su rendimiento

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

23) ¿Como se siente Ud. Al apoyar a sus compañeros al momento de realizar actividades dentro de su área

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

24) ¿Cuando Ud. y sus compañeros realizan un trabajo excelente, como se siente?

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

25) ¿Como se siente Ud. al notar que cualquiera de su área puede ser un líder

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

26) ¿Como se siente Ud. al poder desempeñar actitudes de liderazgo dentro de su área

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

27) ¿Si hoy tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo dentro de su organización, como se sentiría

T.SA () SA () IND () INSA () T.INSA ()

28) ¿A pesar de su esfuerzo como se siente Ud. Al momento de cometer errores dentro de sus funciones

T.SA () SA ()



ANEXO 2

MODELO FICHA TÉCNICA

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. **Lugar:** Municipalidad Provincial de Casma
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. **Autores:** Loyola Acosta Alexis – Tueros Salazar Gianella
- 1.6. **Medición:** Variable Satisfacción laboral y Desempeño
- 1.7. **Administración:** Junta Directiva
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad determinar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma - 2018.

III.-INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre compromiso organizacional consta de 28 ítems correspondiendo 1-6 a la dimensión Factores higiénicos, 7-14 a la dimensión Factores motivacionales y de recompensas justas, 15-20 factores Actitudinales y finalmente 21-28 los Factores operativos.
2. El sistema de calificación para las dos dimensiones es: Totalmente Satisfecho (4), Satisfecho (3), Indiferente (2), insatisfecho (1), Totalmente insatisfecho (0). Sumando un puntaje máximo de 56.
3. Los niveles para describir la capacidad expresión oral son: Inicio, Proceso, Logrado y Destacado.

IV.- DIRIGIDO A:

Cuestionario para ser desarrolladas por los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Provincial de Casma - 2018

V. MATERIALES:

Fotocopias del instrumento, lapiceros y lápices.

ANEXO 3

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: La Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma – 2018

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma, 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Provincial de Casma - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *ESPINOZA DE LA CRUZ MONTE ANTONIO*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *DOCTOR*



Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: La Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma – 2018

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma, 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Provincial de Casma - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Olivero Arellano Edmundo Miguel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*


25573328

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un xpa en el casillero que corresponde (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: La Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma – 2018

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma, 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Provincial de Casma - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LINARES CAZOLA. JOSE GERMAN .

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR


JOSE E. LINARES CAZOLA.
31674896.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 4

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
Satisfacción laboral	Se define a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general (Robbins 1998).	Respuesta afectiva que muestra una persona o un trabajador respecto a su entorno donde labora y a las condiciones de trabajo que se le dan al encargado del puesto de trabajo determinado, lo cual camina de la mano con su desempeño.	Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Casma, 2018.	Factores higiénicos	-Políticas de empresa -Condiciones de trabajo -Salario -Supervisión	1 2,3 4 5,6	Ordinal
				Factores motivacionales y de recompensas justas	-Responsabilidad -Relaciones -Incentivos	7,8 9,10 11,12,13,14	Ordinal

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable2	Definición conceptual	Definición operacional	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
Desempeño	El desempeño empresarial es la conducta que muestra cada empleado como también su importancia hacia el cumplimiento de los objetivos, lo cual forma parte de la estrategia clave para lograr de forma efectiva las metas” (Chiavenato, 2000).	Es la apreciación del comportamiento y desenvolvimiento que tiene una persona, en temas laborales un trabajador, determinando su conducta por medio de los trabajos que ha desarrollado, pudiendo ver si satisfactorio o no por las metas y potencial que plasmó en el proyecto.	Identificar el desempeño de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Casma, 2018.	Factores Actitudinales	-Disciplina -Actitud -Iniciativa -Responsabilidad	15,16 17,18 19 20	Ordinal
				Factores Operativos	-Conocimiento del trabajo - Trabajo en Equipo -calidad -Liderazgo --Exactitud	21,22 23 24 25,26,27 28	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO- VARIABLE “SATISFACCION LABORAL”

Nº ENCUESTADO	SATISFACCION LABORAL															
	1.¿Como se siente Ud. frente a las normas, valores y principios que plantea su organización?	2.¿Como se siente Ud. frente a la infraestructura que presta la organización para el desarrollo de su trabajo?	3.¿Como se siente Ud. frente al entorno físico y el espacio que dispone en su área?	4.¿Esta satisfecho con el salario mensual que recibe?	5.¿Como se siente frente a la supervisión que ejercen sobre Ud.?	6.¿En términos generales como se siente Ud. con la forma en que sus supervisores juzgan su trabajo?	7.¿Como se siente Ud. cuando responde de manera honesta al cumplimiento de sus actividades?	8.¿Como se siente Ud. cuando realiza las tareas o actividades a tiempo?	9.¿Como se siente Ud. frente a la relación que tiene con su jefe?	10.¿Como se siente implementando hábitos de amabilidad para mejorar la relación en su grupo de trabajo?	11.¿Como se siente Ud. frente a los estímulos que aplica la entidad para mejorar la productividad?	12.¿Como se siente Ud. cuando lo impulsan a cumplir logros y metas en su trabajo?	13.¿Como se siente Ud. cuando su organización reconoce y premia sus buenos resultados?	14.¿Esta satisfecho con las medidas que toma la entidad para potenciar la motivación?		
1	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	36
2	4	3	3	4	2	2	1	1	2	1	4	2	5	4	38	
3	1	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	1	3	33	
4	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	45	
5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	
6	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	28	
7	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	22	
8	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	18	
9	2	2	4	2	2	3	1	1	2	2	3	2	1	3	30	
10	4	4	2	4	2	4	1	1	1	1	3	2	3	2	34	
11	1	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1	1	3	4	37	
12	3	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	40	
13	1	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	33	
14	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33	
15	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	33	
	1.17143	1.74286	0.98095	0.78095	1.06667	1.06667	0.2381	0.26667	0.495238	0.2381	0.82857	0.26667	1.17143	0.92381	45.5429	

VARIABLE 1	
suma de var/item	11.238
k	14
alfa	0.8112

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO- VARIABLE “DESEMPEÑO”

15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
DESEMPEÑO														
15. ¿Como se siente Ud. desarrollando su trabajo a tiempo?	16. ¿Como se siente Ud. Respecto al horario que cumple dentro de su centro laboral?	17. Como se siente Ud. cooperando con sus compañeros	18. ¿Como se siente Ud. con el servicio brindado a los ciudadanos?	19. ¿Como se siente Ud. cuando toma la iniciativa de buscar soluciones ante los problemas que se presentan?	20. ¿Como se siente Ud. Cuando cumple y aplica los conocimientos requerido en su área?	21. ¿Como se siente Ud. al desempeñarse en su área acorde a lo especificado en el MOF?	22. ¿Como se siente Ud. al observar que está adquiriendo nuevos conocimientos que mejoran su rendimiento?	23. ¿Como se siente Ud. Al apoyar a sus compañeros al momento de realizar actividades dentro de su área?	24. ¿Cuando Ud. y sus compañeros realizan un trabajo excelente, como se siente?	25. ¿Como se siente Ud. al notar que cualquiera de su área puede ser un líder?	26. ¿Como se siente Ud. al poder desempeñar actitudes de liderazgo dentro de su área?	27. ¿Si hoy tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo dentro de su organización, como se sentiría?	28. ¿A pesar de su esfuerzo como se siente Ud. Al momento de cometer errores dentro de sus funciones?	
1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	4	27
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	4	29
1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	24
1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	26
2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	28
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	4	22
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	26
1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	5	22
1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	4	22
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	19
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	30
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	28
1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	19
2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	4	2	2	5	30
2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	4	24
0.20952	0.17143	0.266667	0.266667	0.266667	0.257143	0.171429	0.266667	0.257143	0.266667	0.552381	0.238095	0.209524	0.638095	13.6381

VARIABLE 2	
suma var/ item	4.0381
k	14
alfa	0.758

ANEXO 6

Tabla 1:

Opinión del trabajador sobre las normas, valores y principios que plantea su organización.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
TOTALMENTE SATISFECHO	9	7%
SATISFECHO	84	64%
INDIFERENTE	13	10%
INSATISFECHO	20	15%
TOTALMENTE INSATISFECHO	6	5%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre las normas, valores y principios que plantea su organización.

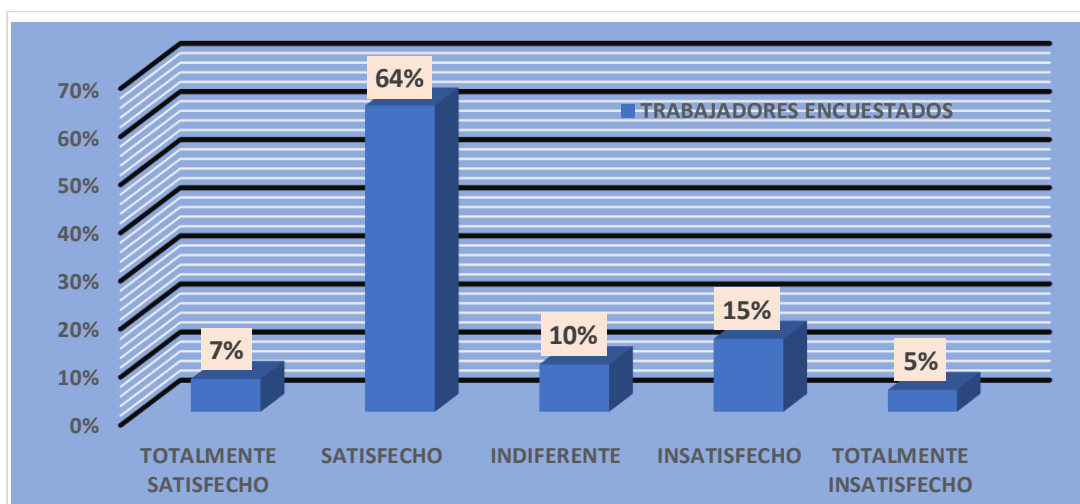


Figura 1: *Opinión del trabajador sobre las normas, valores y principios que plantea su organización.*

Fuente: Tabla 1

Interpretaciones:

- El 64% de los trabajadores encuestados dicen estar satisfechos en cuanto a las normas, valores y principios que plantea su organización.
- El otro 5% de encuestados está Totalmente Insatisfecho frente las normas, valores y principios que plantea su organización.

Tabla 2:

Opinión del trabajador sobre la infraestructura que presta la organización para el desarrollo de su trabajo.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	4	3%
Satisfecho	65	49%
Indiferente	12	9%
Insatisfecho	44	33%
Totalmente Insatisfecho	7	5%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre la infraestructura que presta la organización para el desarrollo de su trabajo.

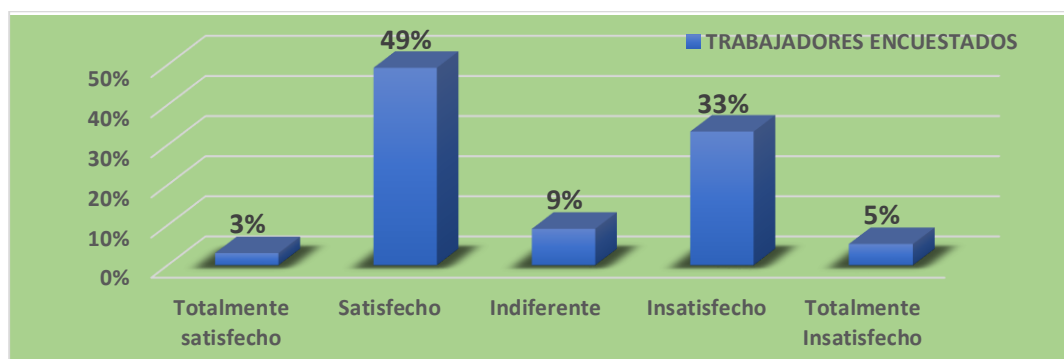


Figura 2: Opinión del trabajador sobre la infraestructura que presta la organización para el desarrollo de su trabajo.

Fuente: Tabla 2

Interpretaciones:

- El 49% de los trabajadores encuestados dicen estar Satisfechos sobre la infraestructura que presta la organización para el desarrollo de su trabajo.
- El 3% Totalmente Satisfechos con la estructura que se presta para su trabajo.

Tabla 3:

Opinión del trabajador sobre el entorno físico y el espacio que dispone en su área.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	12	9%
Satisfecho	52	39%
Indiferente	10	8%
Insatisfecho	49	37%
Totalmente Insatisfecho	9	7%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre el entorno físico y el espacio que dispone en su área.

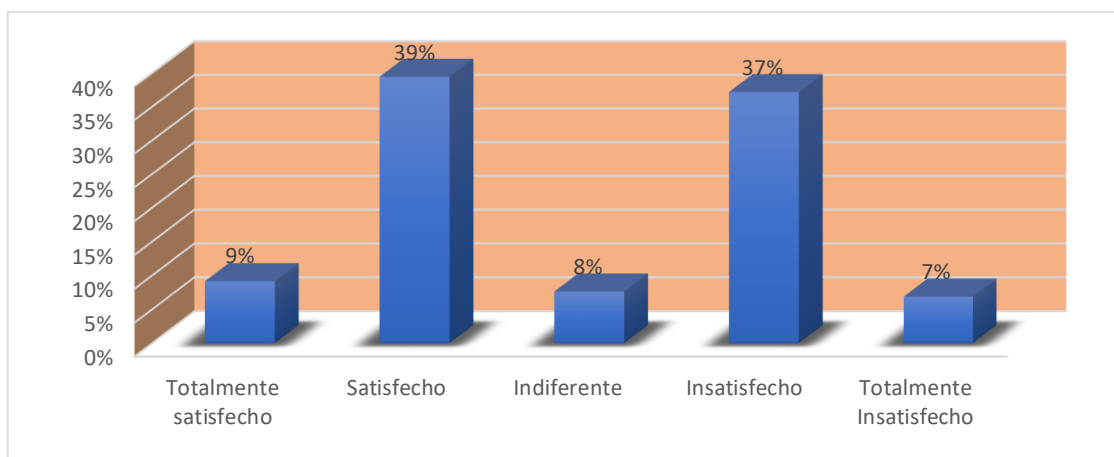


Figura 3: Opinión del trabajador sobre el entorno físico y el espacio que dispone en su área.

Fuente: Tabla 3

Interpretaciones:

- El 39% de los trabajadores encuestados dicen estar Satisfechos con el entorno físico y el espacio que dispone en su área.
- el otro 7% de los encuestados mencionan que están Totalmente Insatisfechos en cuanto a su entorno físico y el espacio que dispone en su área.

Tabla 4:

Opinión del trabajador sobre el salario mensual que recibe

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	3	2%
Satisfecho	43	33%
Indiferente	12	9%
Insatisfecho	63	48%
Totalmente Insatisfecho	11	8%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre el salario mensual que recibe

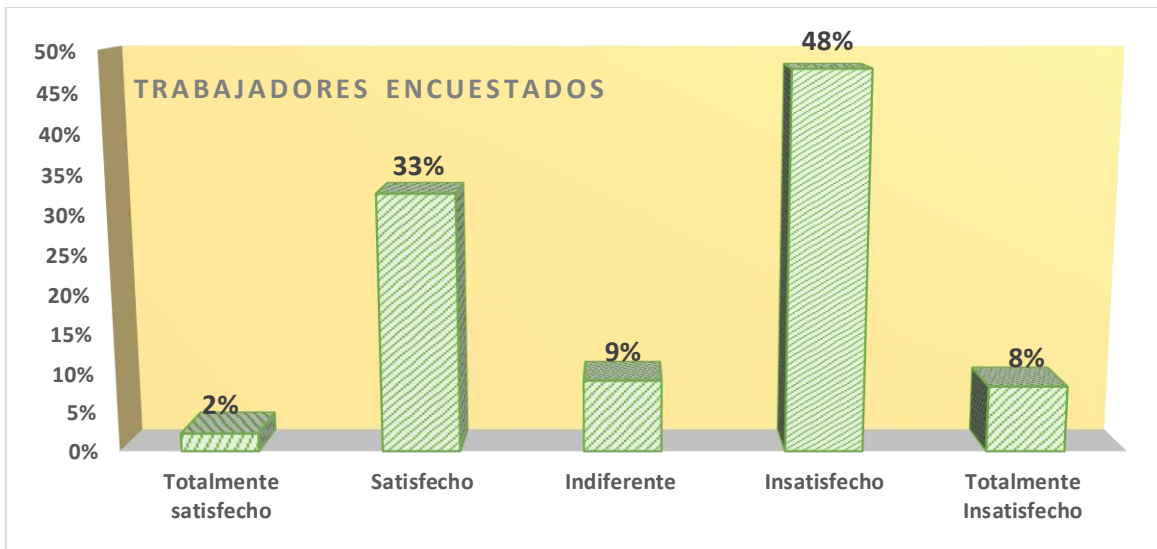


Figura 4: Opinión del trabajador sobre el salario mensual que recibe

Fuente: Tabla 4

Interpretaciones:

- El 48% de los trabajadores encuestados dicen estar Insatisfechos con el salario mensual que recibe.
- el otro 2% está Totalmente Satisfecho con el salario mensual que recibe.

Tabla 5:

Opinión del trabajador sobre la supervisión que ejercen sobre ellos.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente satisfecho	10	8%
Satisfecho	80	61%
Indiferente	15	11%
Insatisfecho	24	18%
Totalmente Insatisfecho	3	2%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre la supervisión que ejercen sobre ellos.

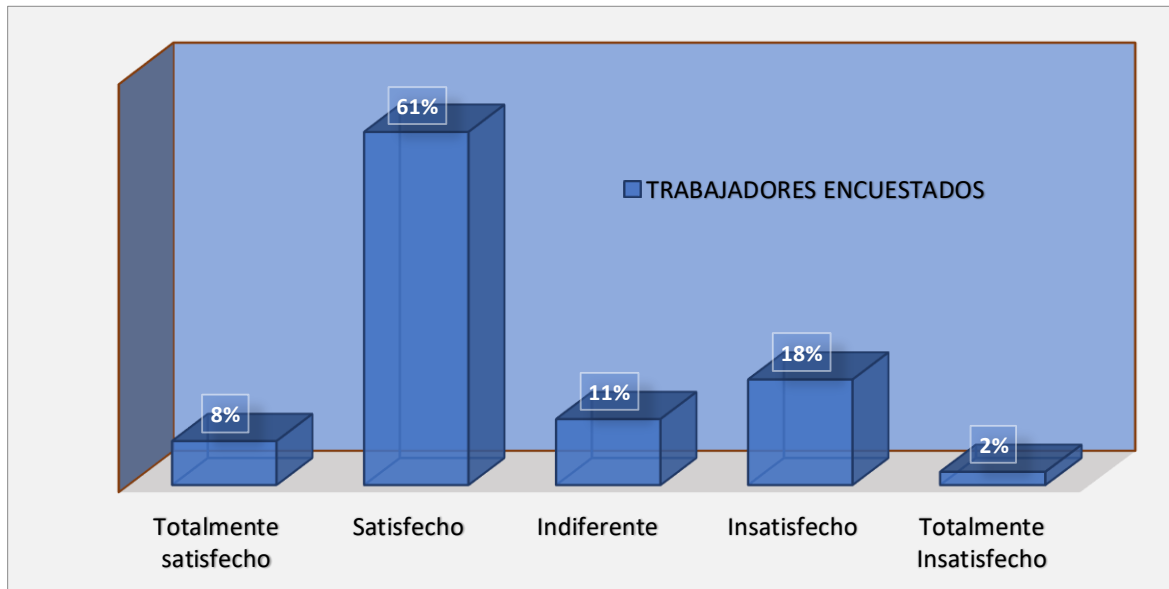


Figura 5: Opinión del trabajador sobre la supervisión que ejercen sobre ellos.

Fuente: Tabla 5

Interpretaciones:

- El 61% de los trabajadores encuestados se encuentra satisfecho sobre la supervisión que ejercen sobre ellos.
- El otro 2% de trabajadores encuestados está Totalmente Insatisfecho sobre dicha supervisión.

Tabla 6:

Opinión del trabajador sobre la manera en la que sus supervisores juzgan su trabajo.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente satisfecho	14	11%
Satisfecho	78	59%
Indiferente	15	11%
Insatisfecho	23	17%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre la manera en la que sus supervisores juzgan su trabajo.

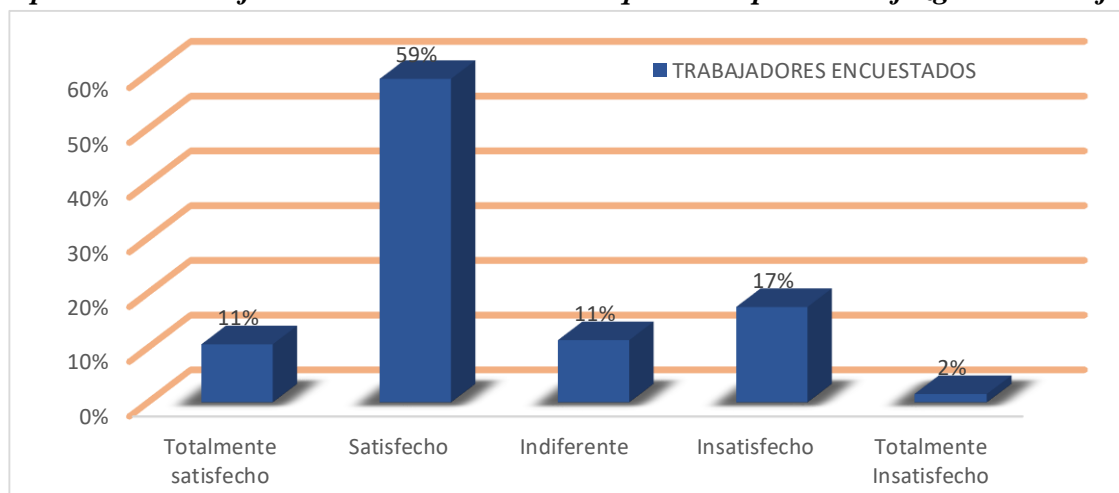


Figura 6: *Opinión del trabajador sobre la manera en la que sus supervisores juzgan su trabajo.*

Fuente: Tabla 6

Interpretaciones:

- El 59% de los trabajadores encuestados se siente Satisfecho en cuanto a la forma en la que sus supervisores juzgan su trabajo.
- El 2% de los trabajadores encuestados está Totalmente Insatisfecho con manera de juzgar su trabajo.

Tabla 7:

Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando responde de manera honesta al cumplimiento de sus actividades.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	44	33%
Satisfecho	84	64%
Indiferente	3	2%
Insatisfecho	1	1%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando responde de manera honesta al cumplimiento de sus actividades.

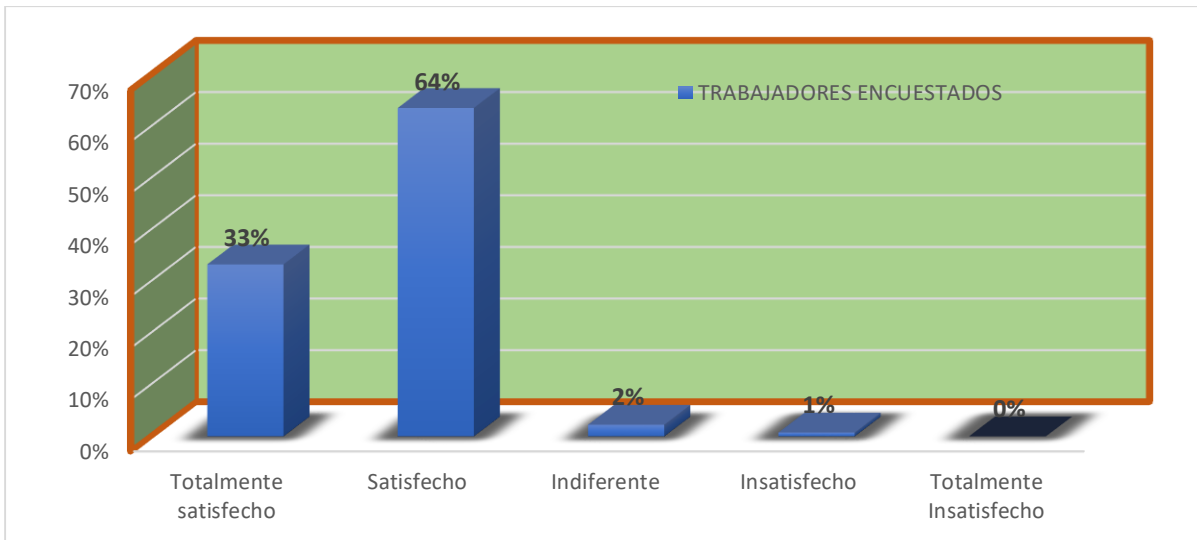


Figura 7: Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando responde de manera honesta al cumplimiento de sus actividades.

Fuente: Tabla 7

Interpretaciones:

- El 39% de los trabajadores encuestados se encuentra Totalmente Satisfecho cuando responde de manera honesta al cumplimiento de sus actividades.
- Mientras que el 1% de los trabajadores encuestados está Insatisfecho frente a la honestidad del cumplimiento de sus actividades.

Tabla 8:

Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando realiza las tareas o actividades a tiempo.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
TOTALMENTE SATISFECHO	52	39%
SATISFECHO	79	60%
INDIFERENTE	1	1%
INSATISFECHO	0	0%
TOTALMENTE INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando realiza las tareas o actividades a tiempo.

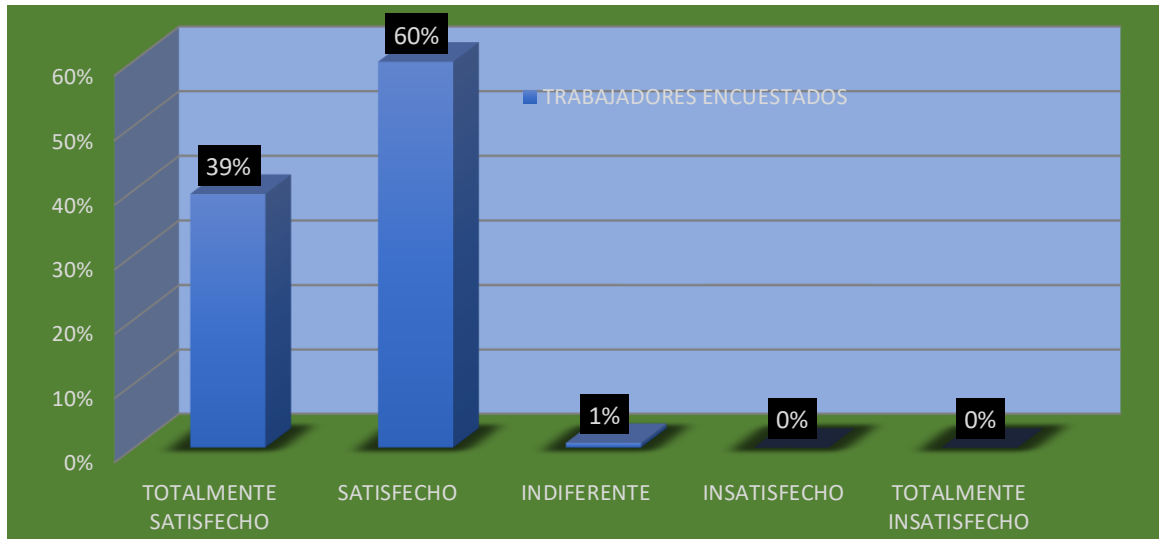


Figura 8: *Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando realiza las tareas o actividades a tiempo.*

Fuente: Tabla 8

Interpretaciones:

- El 60% de los trabajadores encuestados dicen estar Satisfechos en cuanto a cómo se sienten cuando realizan las actividades a tiempo.
- mientras que el 1% de los trabajadores menciona que se siente Indiferente frente al cumplimiento de las actividades a tiempo.

Tabla 9:

Opinión del trabajador sobre la relación que tiene con su jefe.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	37	28%
Satisfecho	89	67%
Indiferente	4	3%
Insatisfecho	2	2%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre la relación que tiene con su jefe.

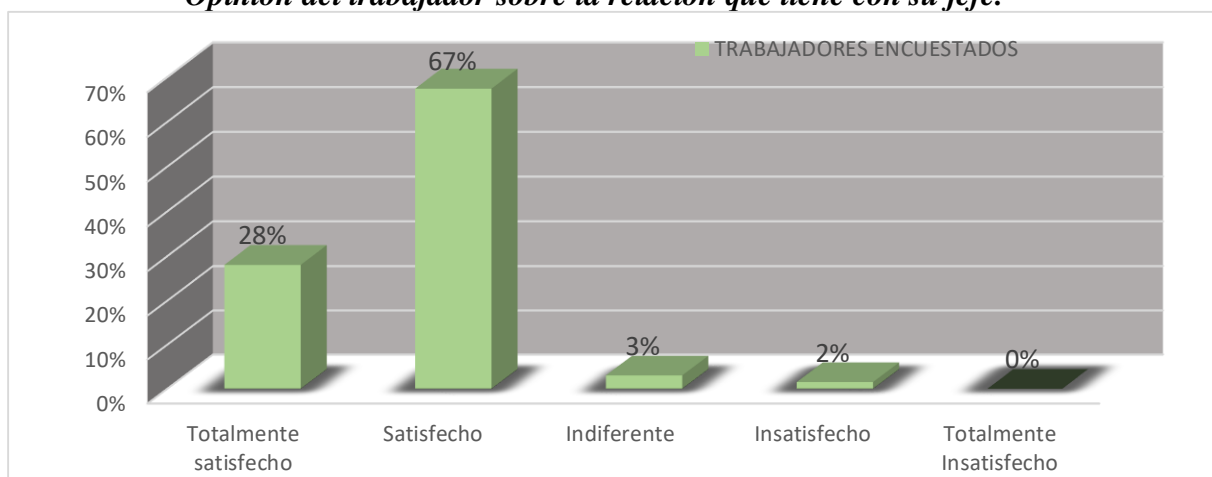


Figura 9: Opinión del trabajador sobre la relación que tiene con su jefe.

Fuente: Tabla 9

Interpretaciones:

- El 67% de los trabajadores encuestados dicen estar Satisfechos en cuanto a la relación que tienen con su jefe.
- Mientras que el otro 2% de los trabajadores encuestados mencionan que están Insatisfechos en cuanto a la relación que se mantiene con su jefe.

Tabla 10:

Opinión del trabajador sobre cómo se siente implementando hábitos de amabilidad para mejorar la relación en su grupo de trabajo.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	32	24%
Satisfecho	95	72%
Indiferente	2	2%
Insatisfecho	3	2%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre cómo se siente implementando hábitos de amabilidad para mejorar la relación en su grupo de trabajo

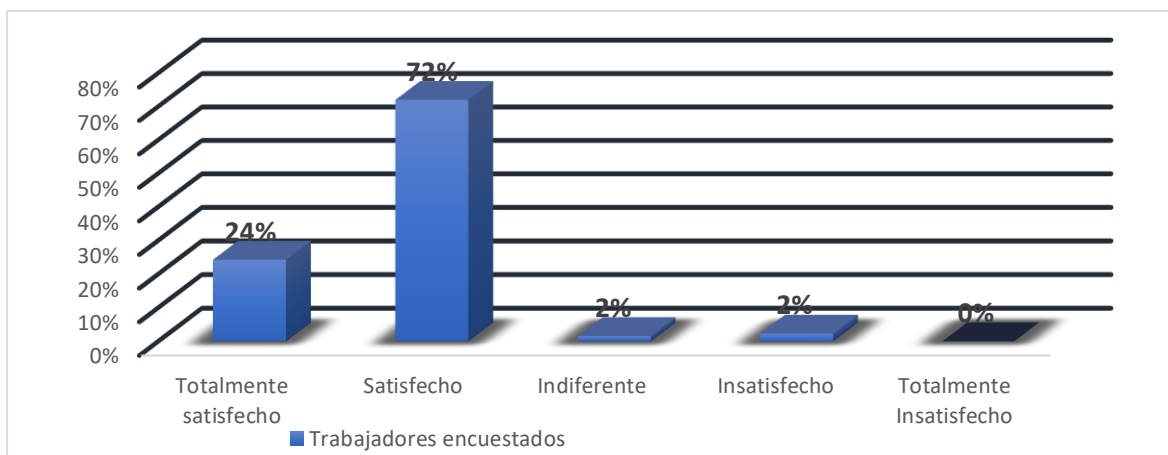


Figura 10: *Opinión del trabajador sobre cómo se siente implementando hábitos de amabilidad para mejorar la relación en su grupo de trabajo.*

Fuente: Tabla 10

Interpretaciones:

- El 72% de los trabajadores encuestados dicen estar Satisfechos implementando hábitos de amabilidad para mejorar la relación en su grupo de trabajo
- Mientras el 2% de los trabajadores encuestados deriva tanto entre Indiferente y Insatisfecho en la implementación de los hábitos de la amabilidad para mejorar la relación en su grupo de trabajo.

Tabla 11:

opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando lo impulsan a cumplir logros y metas en su trabajo.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	11	8%
Satisfecho	82	62%
Indiferente	12	9%
Insatisfecho	25	19%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando lo impulsan a cumplir logros y metas en su trabajo.

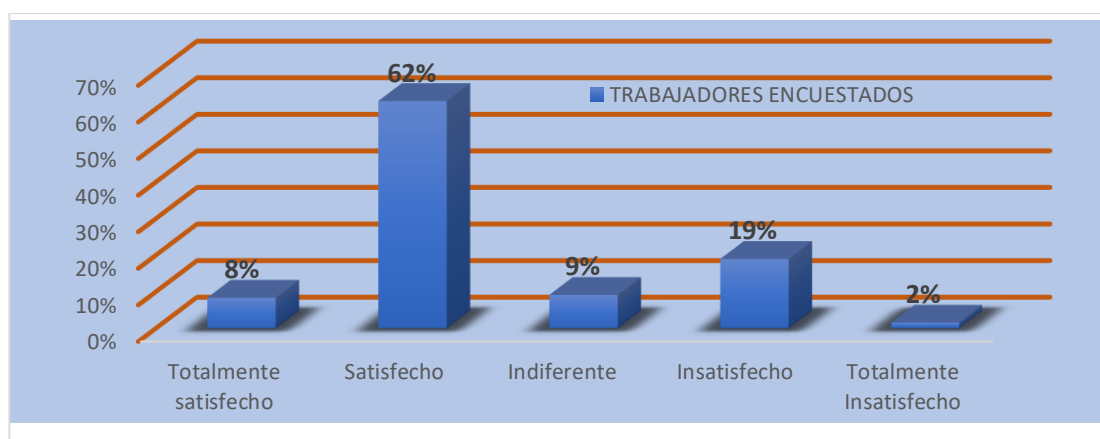


Figura 11: *opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando lo impulsan a cumplir logros y metas en su trabajo.*

Fuente: Tabla 11

Interpretaciones:

- El 62% de los trabajadores encuestados dicen estar Satisfechos frente a los estímulos que aplica la entidad para la mejorar la productividad.
- Mientras que el 2% de los trabajadores encuestados mencionan que están Totalmente Insatisfechos con los estímulos aplicados en la entidad.

Tabla 12:

Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando su organización reconoce y premia sus buenos resultados.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	31	23%
Satisfecho	93	70%
Indiferente	6	5%
Insatisfecho	2	2%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando su organización reconoce y premia sus buenos resultados.

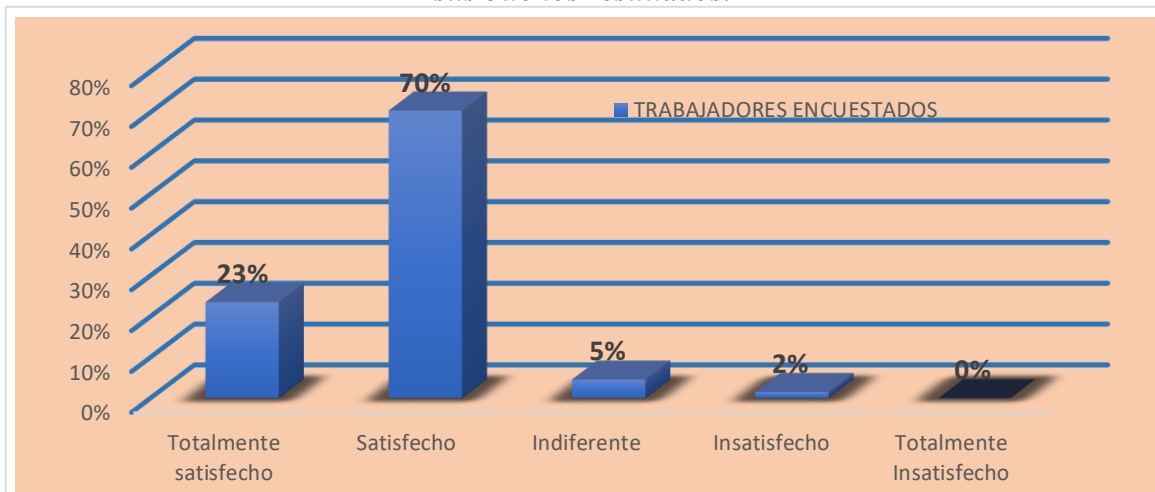


Figura 12: Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando su organización reconoce y premia sus buenos resultados.

Fuente: Tabla 12

Interpretaciones:

- EL 70% de los trabajadores encuestados nos dice que se sienten Satisfechos frente al impulso que se les puede dar para cumplir sus logros y metas en su trabajo.
- Mientras que el 2% se encuentra Insatisfecho frente al impulso que se le puede dar para mejorar en el trabajo.

Tabla 13:

Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando la organización reconoce y premia sus buenos resultados.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	34	26%
Satisfecho	81	61%
Indiferente	7	5%
Insatisfecho	7	5%
Totalmente Insatisfecho	3	2%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando la organización reconoce y premia sus buenos resultados.

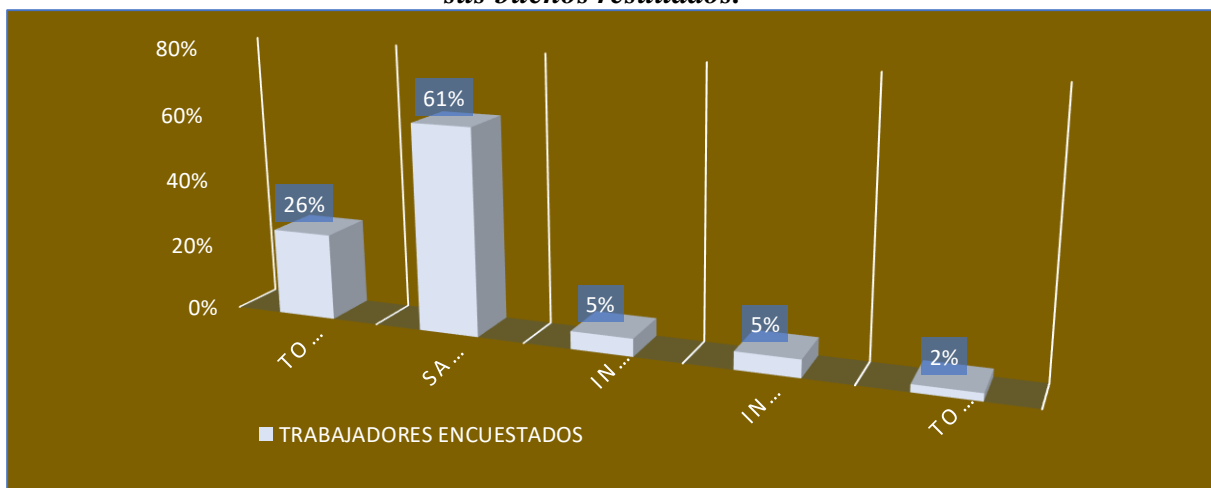


Figura 13: Opinión del trabajador sobre cómo se siente cuando la organización reconoce y premia sus buenos resultados.

Fuente: Tabla 13

Interpretaciones:

- El 61% de los trabajadores encuestados nos dice que está Satisfecho cuando su organización reconoce y premia sus buenos resultados.
- Mientras que el 2% de los trabajadores encuestados se encuentra Totalmente Insatisfecho frente al reconocimiento que se les da.

Tabla 14:

Opinión del trabajador sobre las medidas que toma la entidad para potenciar la motivación.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	9	7%
Satisfecho	73	55%
Indiferente	16	12%
Insatisfecho	29	22%
Totalmente Insatisfecho	5	4%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre las medidas que toma la entidad para potenciar la motivación.

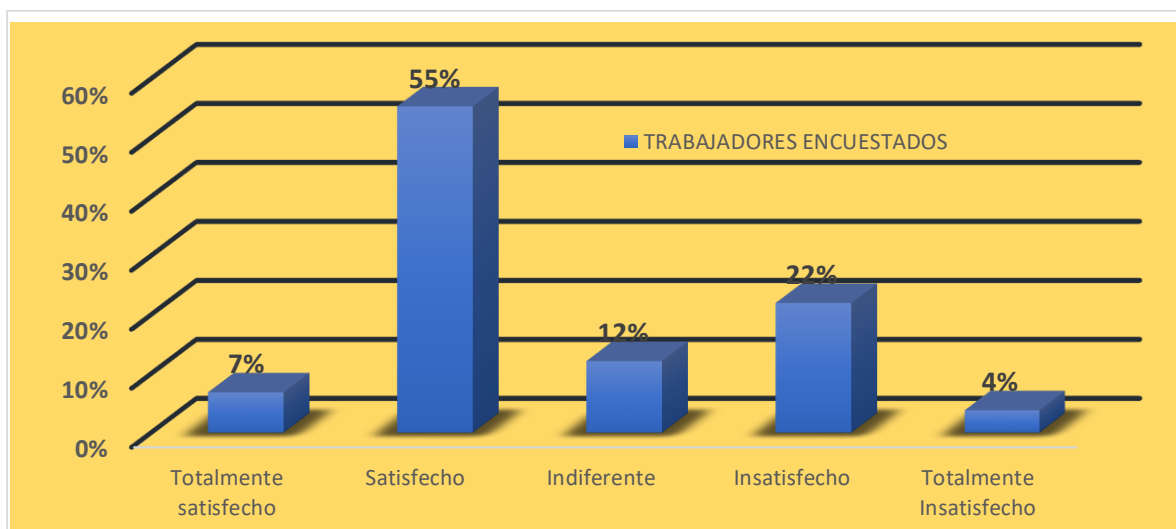


Figura 14: *Opinión del trabajador sobre las medidas que toma la entidad para potenciar la motivación.*

Fuente: Tabla 14

Interpretaciones:

- El 55% de los trabajadores encuestados nos dicen que se encuentran Satisfechos frente a las medidas que toma la entidad para potenciar la motivación.
- Mientras que el 4% de los trabajadores encuestados nos dicen que están Totalmente Insatisfechos con las medidas que toma la entidad para potenciar la motivación.

Tabla 15:

Opinión de los trabajadores sobre los objetivos y metas que presentan día a día en su trabajo.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRAVAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	18	14%
Satisfecho	96	73%
Indiferente	4	3%
Insatisfecho	11	8%
Totalmente Insatisfecho	3	2%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión de los trabajadores sobre los objetivos y metas que presentan día a día en su trabajo.

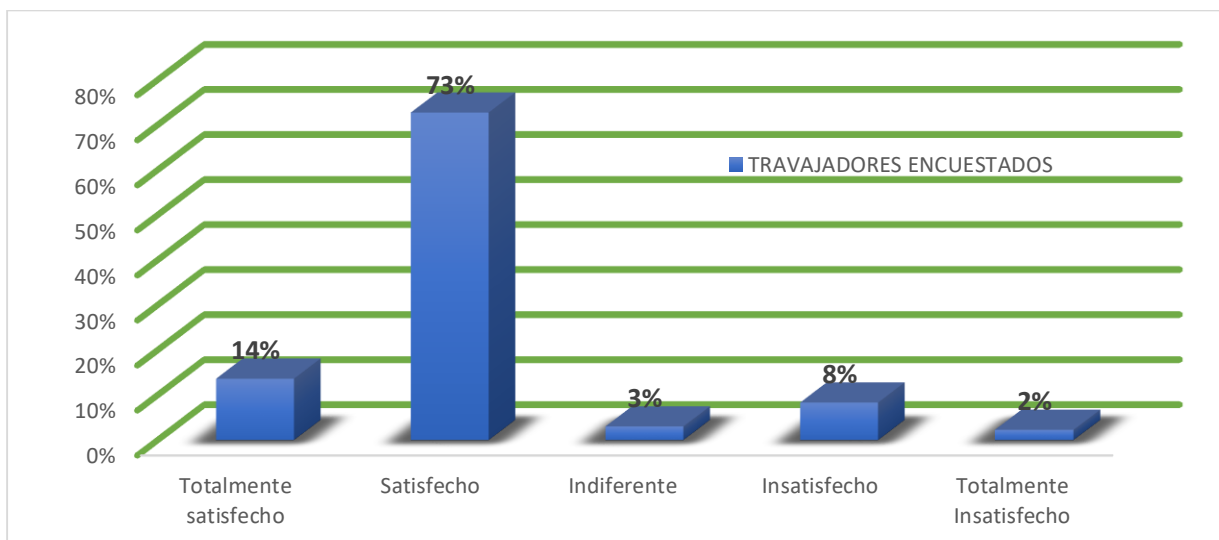


Figura 15: *Opinión de los trabajadores sobre los objetivos y metas que presentan día a día en su trabajo.*

Fuente: Tabla 15

Interpretaciones:

- El 73% de los trabajadores encuestados nos dicen que están Satisfechos frente a los objetivos y metas que se presentan en el transcurso del día en su trabajo.
- Mientras que el 2% de los trabajadores encuestados se siente Totalmente Insatisfecho frente a los objetivos y metas que se presentan durante el día en su trabajo.

Tabla 16:

opinión del trabajador sobre las gratificaciones que recibe por el desarrollo de su trabajo.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	7	5%
Satisfecho	56	43%
Indiferente	13	10%
Insatisfecho	45	34%
Totalmente Insatisfecho	10	8%
TOTAL	131	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

opinión del trabajador sobre las gratificaciones que recibe por el desarrollo de su trabajo.

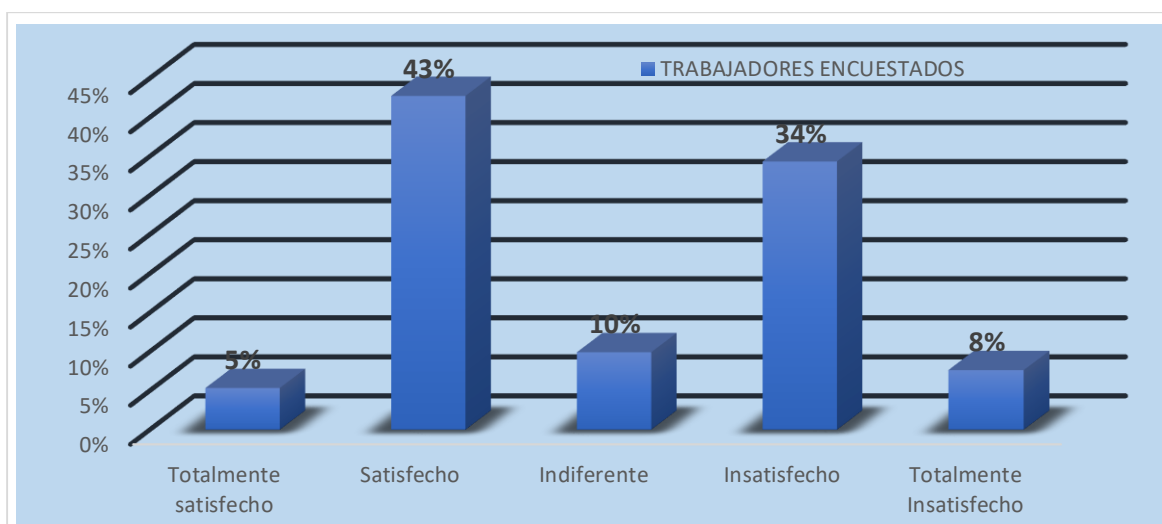


Figura 16: *opinión del trabajador sobre las gratificaciones que recibe por el desarrollo de su trabajo.*

Fuente: Tabla 16

Interpretaciones:

- El 43% de los trabajadores encuestados nos dicen que se Sienten Satisfechos frente a las gratificaciones que recibe por el desarrollo de su trabajo.
- mientras que el otro 5% de los trabajadores encuestados esta Totalmente Satisfecho frente a las gratificaciones que recibe por su trabajo.

Tabla 17:

opinión del trabajador sobre cómo se siente desarrollando su trabajo a tiempo.

OPINION DE LOS TRABAJADORES	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	39	30%
Satisfecho	89	67%
Indiferente	1	1%
Insatisfecho	2	2%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

opinión del trabajador sobre cómo se siente desarrollando su trabajo a tiempo.

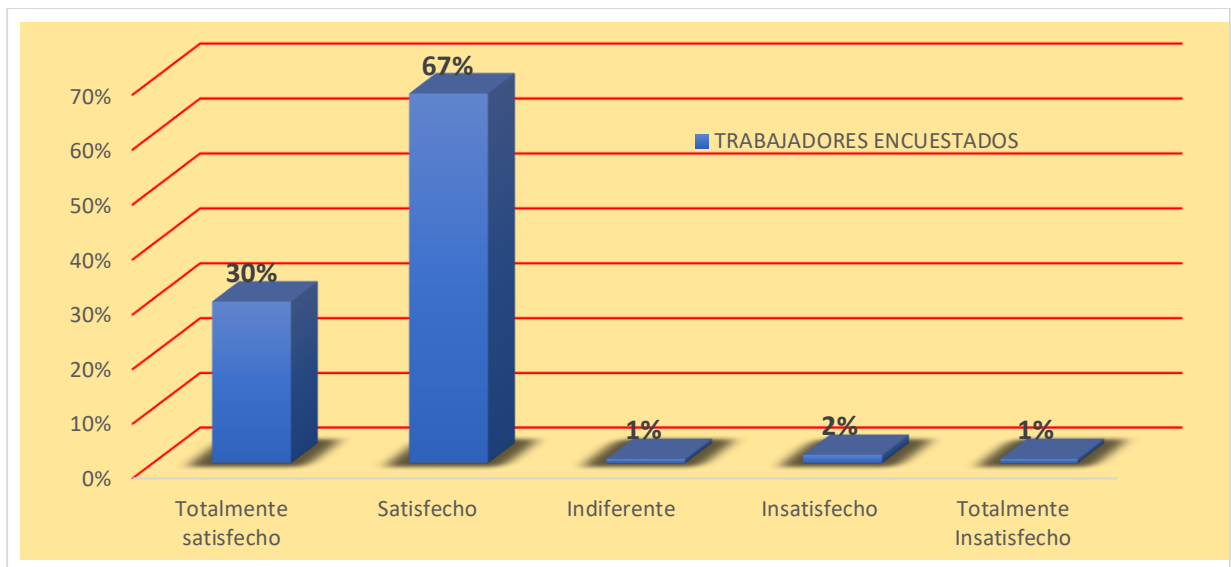


Figura 17: opinión del trabajador sobre cómo se siente desarrollando su trabajo a tiempo.

Fuente: Tabla 17

Interpretaciones:

- El 67% de los trabajadores encuestados nos dicen que están Satisfechos frente a como se sienten desarrollando su trabajo a tiempo.
- Mientras que hay un 1% de los trabajadores encuestados que se siente Totalmente Insatisfecho en cuanto al desarrollo de su trabajo a tiempo.

Tabla 18:

Opinión del trabajador sobre el horario que cumple dentro de su centro laboral.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	21	16%
Satisfecho	99	75%
Indiferente	6	5%
Insatisfecho	5	4%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre el horario que cumple dentro de su centro laboral.

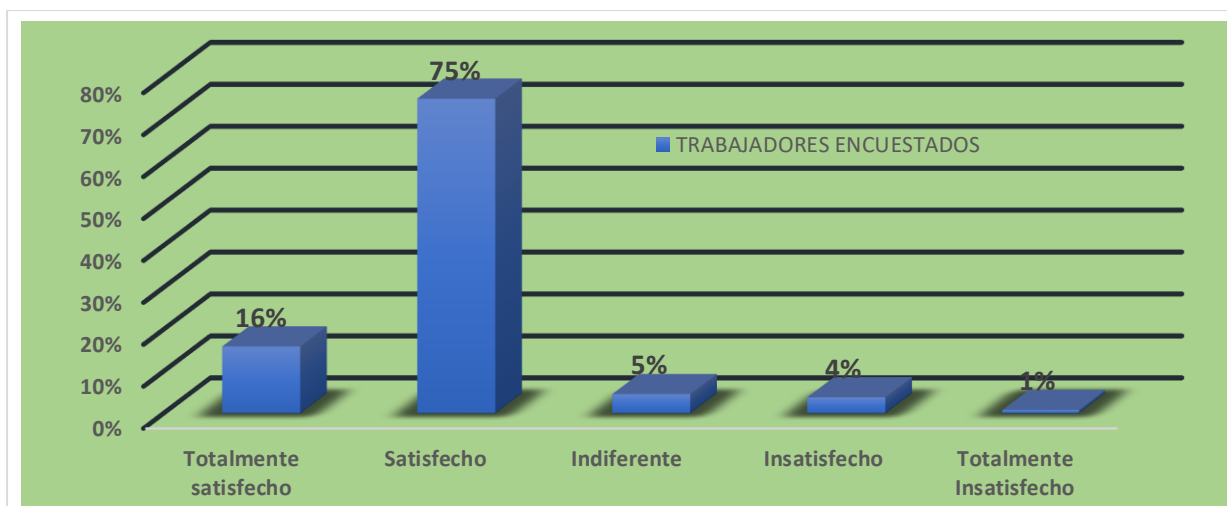


Figura 18: Opinión del trabajador sobre el horario que cumple dentro de su centro laboral.

Fuente: Tabla 18

Interpretaciones:

- El 75% de los trabajadores encuestados nos dicen que se sienten Satisfechos frente al horario que cumple dentro de su centro laboral.
- Mientras que hay un 1% de los trabajadores encuestados que se siente Totalmente Insatisfecho en cuanto sus horarios que cumple dentro de su centro laboral.

Tabla 19:

Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente cooperando con sus compañeros.

OPINION DE LOS TRABAJADORES	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	43	33%
Satisfecho	86	65%
Indiferente	2	2%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente cooperando con sus compañeros.

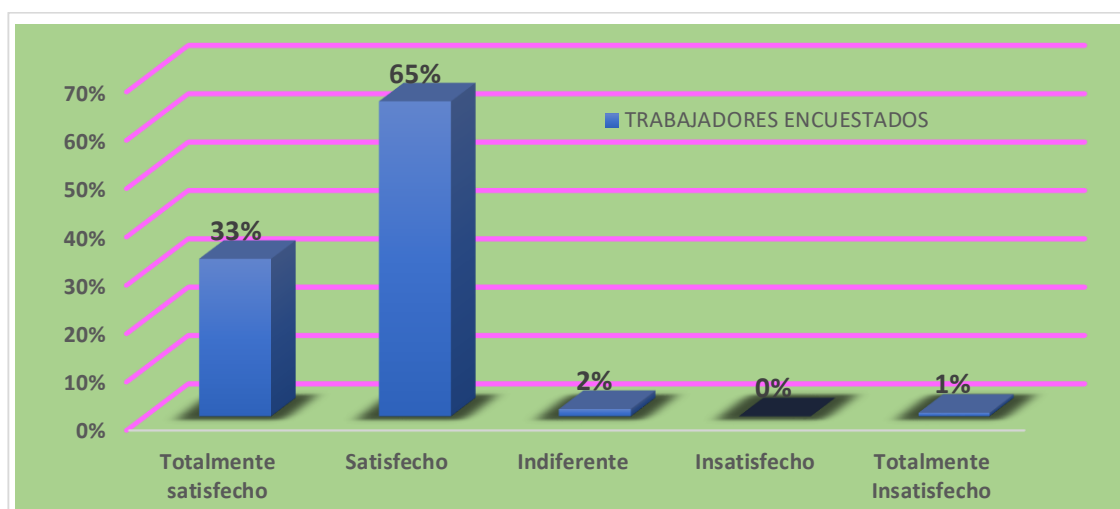


Figura 19: Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente cooperando con sus compañeros.

Fuente: Tabla 19

Interpretaciones:

- El 65% de los trabajadores encuestados manifiestan que se encuentran Satisfechos cooperando con sus compañeros de trabajo.
- Mientras que existe un 1% de los trabajadores encuestados que se siente Totalmente Insatisfecho frente a la cooperación que se da con sus compañeros.

Tabla 20:

opinión del trabajador sobre el servicio brindado a los ciudadanos.

OPINION DE LOS TRABAJADORES	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	35	27%
Satisfecho	94	71%
Indiferente	0	0%
Insatisfecho	2	2%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

opinión del trabajador sobre el servicio brindado a los ciudadanos.

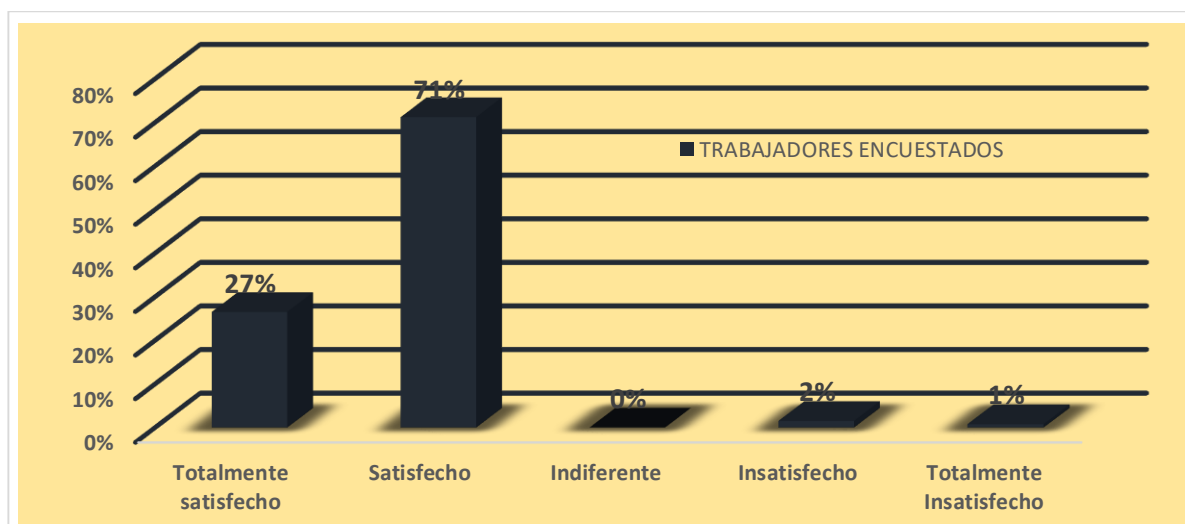


Figura 20: *opinión del trabajador sobre el servicio brindado a los ciudadanos.*

Fuente: Tabla 20

Interpretaciones:

- El 71% de los trabajadores encuestados nos dicen que están Satisfechos frente al servicio que se le brinda a la comunidad.
- Mientras que hay un 1% de los trabajadores encuestados que se siente Totalmente Insatisfecho respecto al servicio que se le brinda a la comunidad.

Tabla 21:

Opinión de los trabajadores frente a la iniciativa de buscar soluciones ante los problemas que se presentan.

OPINION DE LOS TRABAJADORES	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	33	25%
Satisfecho	97	73%
Indiferente	1	1%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión de los trabajadores frente a la iniciativa de buscar soluciones ante los problemas que se presentan.

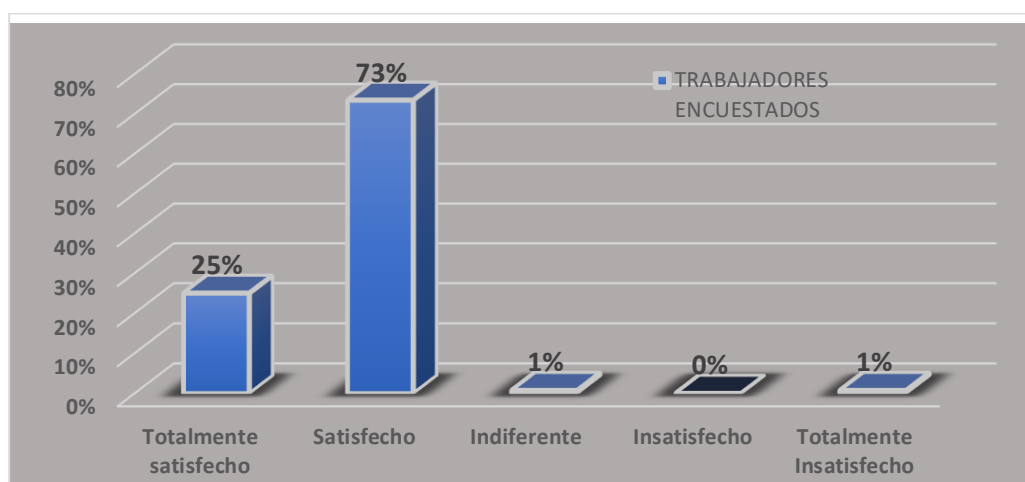


Figura 21: Opinión de los trabajadores frente a la iniciativa de buscar soluciones ante los problemas que se presentan.

Fuente: Tabla 21

Interpretaciones:

- El 73% de los trabajadores encuestados nos dicen que se sienten Satisfechos cuando toman la iniciativa de buscar soluciones ante los problemas que se presentan.
- Mientras que hay un 1% de los trabajadores encuestados que se siente Totalmente Insatisfecho frente a la toma de iniciativa para buscar soluciones ante los problemas.

Tabla 22:

Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente cuando cumple y aplica los conocimientos requeridos en su área.

OPINION DE LOS TRABAJADORES	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	51	39%
Satisfecho	78	59%
Indiferente	1	1%
Insatisfecho	1	1%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente cuando cumple y aplica los conocimientos requeridos en su área.

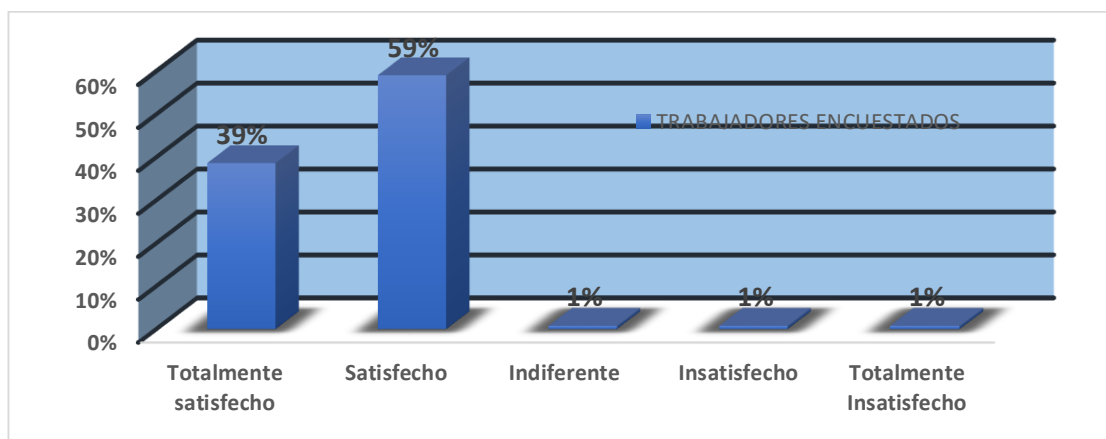


Figura 22: Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente cuando cumple y aplica los conocimientos requeridos en su área.

Fuente: Tabla 22

Interpretaciones:

- El 59% de los trabajadores encuestados nos dice que están Satisfechos en cuanto a cómo se sienten cuando cumple y aplica los conocimientos requeridos en su área.
- Mientras que hay un 1% de los trabajadores encuestados que derivan desde el Indiferente, Satisfecho y finalmente Totalmente Insatisfecho frente al cumplimiento aplicación de los conocimientos requerido.

Tabla 23:

Opinión del trabajador sobre cómo se siente desempeñándose en su área acorde a lo especificado en el MOF.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	25	19%
Satisfecho	99	75%
Indiferente	4	3%
Insatisfecho	3	2%
Totalmente Insatisfecho	1	1%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre cómo se siente desempeñándose en su área acorde a lo especificado en el MOF.

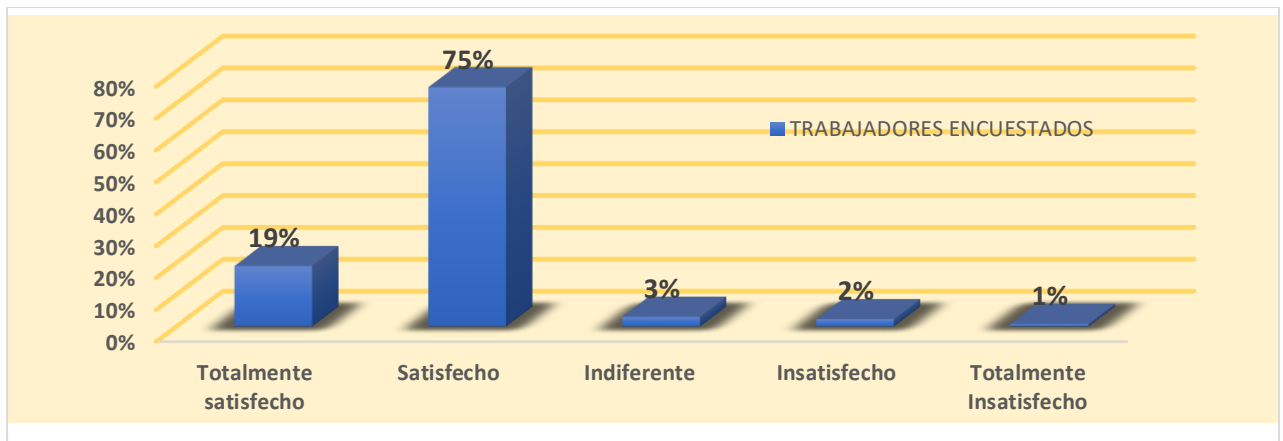


Figura 23: *Opinión del trabajador sobre cómo se siente desempeñándose en su área acorde a lo especificado en el MOF.*

Fuente: Tabla 23

Interpretación:

- El 75% de los trabajadores encuestados manifiestan que se sienten Satisfechos en cuando a su desempeño según lo especificado en el MOF.
- Mientras que existe un 1% de los trabajadores encuestados que manifestó que está Totalmente Insatisfecho frente al desempeño según lo especificado en el MOF.

Tabla 24:

Opinión del trabajador sobre saber cómo se siente cuando adquiere nuevos conocimientos que mejoran su rendimiento.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	57	43%
Satisfecho	70	53%
Indiferente	3	2%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente Insatisfecho	2	2%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre saber cómo se siente cuando adquiere nuevos conocimientos que mejoran su rendimiento.

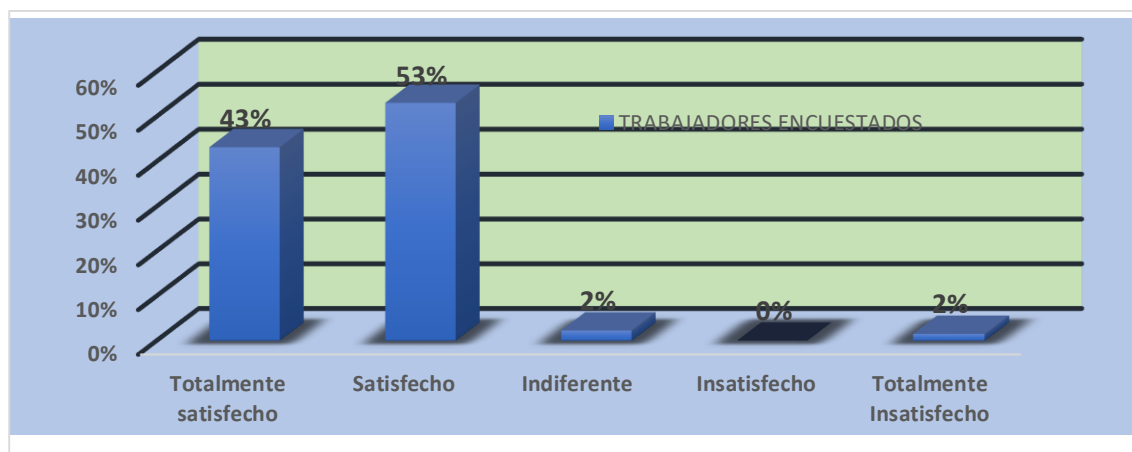


Figura 24: *Opinión del trabajador sobre saber cómo se siente cuando adquiere nuevos conocimientos que mejoran su rendimiento.*

Fuente: Tabla 24

Interpretación:

- El 53% de los trabajadores encuestados manifiestan que están Satisfechos en cuanto la adquisición de nuevos conocimientos que mejoran su rendimiento.
- Mientras existe un 2% de los trabajadores encuestados entre Indiferente y Totalmente Insatisfecho frente a esto.

Tabla 25:

Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente al apoyar a sus compañeros al momento de realizar actividades dentro de su área.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	50	38%
Satisfecho	81	61%
Indiferente	1	1%
Insatisfecho	0	0%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente al apoyar a sus compañeros al momento de realizar actividades dentro de su área.

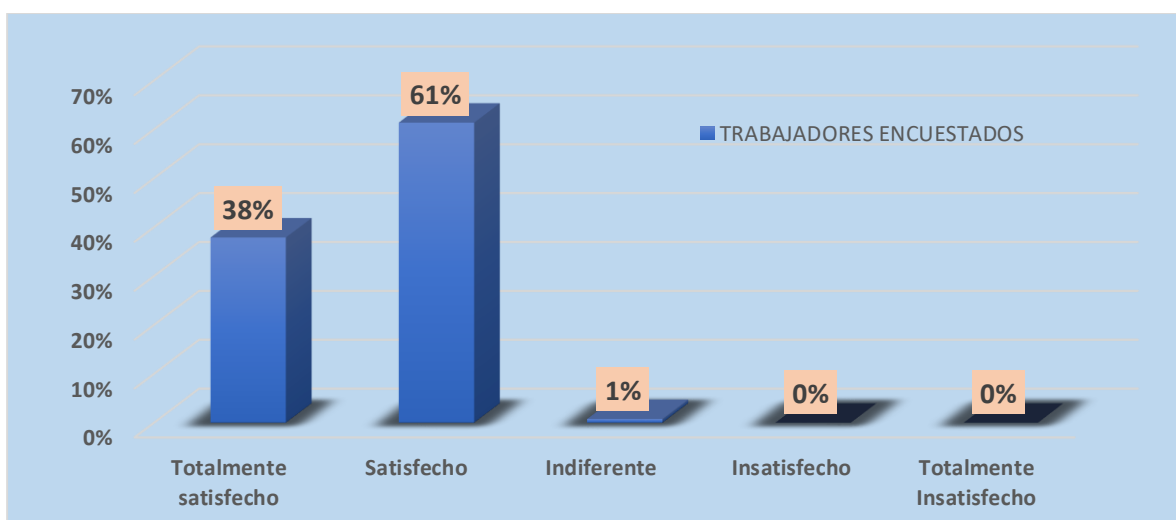


Figura 25: Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente al apoyar a sus compañeros al momento de realizar actividades dentro de su área.

Fuente: Tabla 25

Interpretación:

- El 61% de los trabajadores encuestados mencionan que están Satisfechos en cuanto al apoyo que brinda a sus compañeros al momento de realizar actividades.
- Mientras que existe un 1% de los trabajadores encuestados que se siente Indiferente frente la ayuda que se le brinda a sus compañeros.

Tabla 26:

Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente cuando apoya a sus compañeros.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	52	39%
Satisfecho	79	60%
Indiferente	0	0%
Insatisfecho	1	1%
Totalmente Insatisfecho	0	0%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente cuando apoya a sus compañeros.

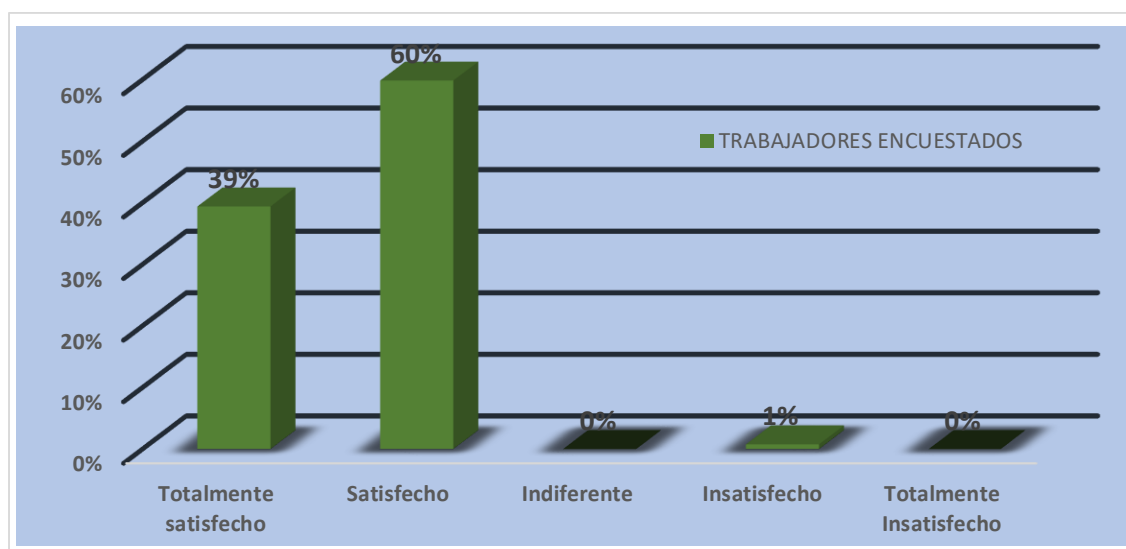


Figura 26: Opinión de los trabajadores sobre cómo se siente cuando apoya a sus compañeros.

Fuente: Tabla 26

Interpretación:

- El 60% de los trabajadores encuestados nos dice que se sienten Satisfecho cuando realizan trabajos con sus compañeros.
- Mientras que existe un 1% de los trabajadores encuestados que se siente Indiferente cuando realizan trabajos con sus compañeros.

Tabla 27:

Opinión de los trabajadores cuando a pesar de su esfuerzo como se siente al momento de cometer errores dentro de sus funciones.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	4	3%
Satisfecho	12	9%
Indiferente	16	12%
Insatisfecho	68	52%
Totalmente Insatisfecho	32	24%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión de los trabajadores cuando a pesar de su esfuerzo como se siente al momento de cometer errores dentro de sus funciones.

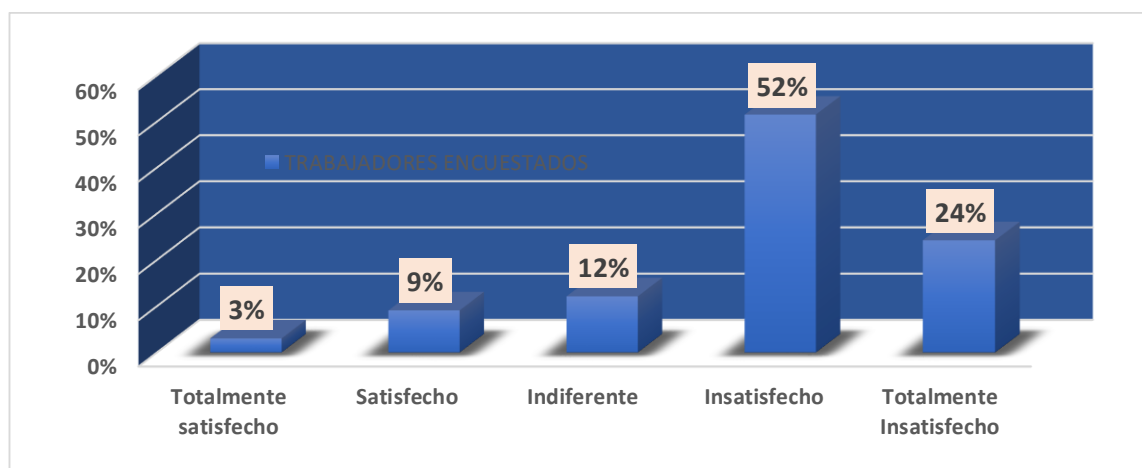


Figura 27: Opinión de los trabajadores cuando a pesar de su esfuerzo como se siente al momento de cometer errores dentro de sus funciones.

Fuente: Tabla 27

Interpretación:

- El 52% de los trabajadores encuestados nos dice que está Insatisfecho en cuanto como se siente al momento de comer errores dentro de sus funciones.
- Mientras que hay un 3% de los trabajadores encuestados que manifiestan estar Totalmente Satisfechos frente a esto.

Tabla 28:

Opinión del trabajador sobre Como se siente frente al comportamiento de sus compañeros cuando se desarrolla una mala actividad.

OPINION DEL TRABAJADOR	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente satisfecho	0	0%
Satisfecho	11	8%
Indiferente	21	16%
Insatisfecho	58	44%
Totalmente Insatisfecho	42	32%
TOTAL	132	100

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Municipalidad Provincial de Casma-20018.

Opinión del trabajador sobre Como se siente frente al comportamiento de sus compañeros cuando se desarrolla una mala actividad

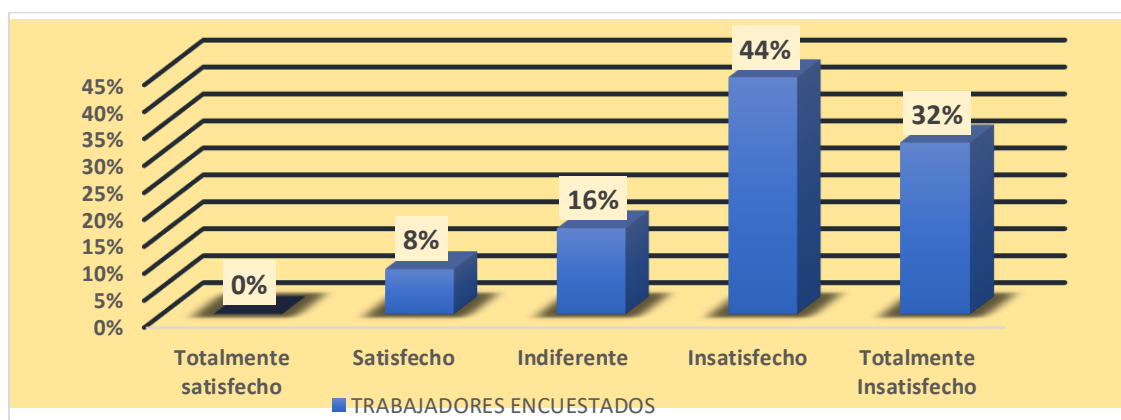


Figura 28: Opinión del trabajador sobre Como se siente frente al comportamiento de sus compañeros cuando se desarrolla una mala actividad

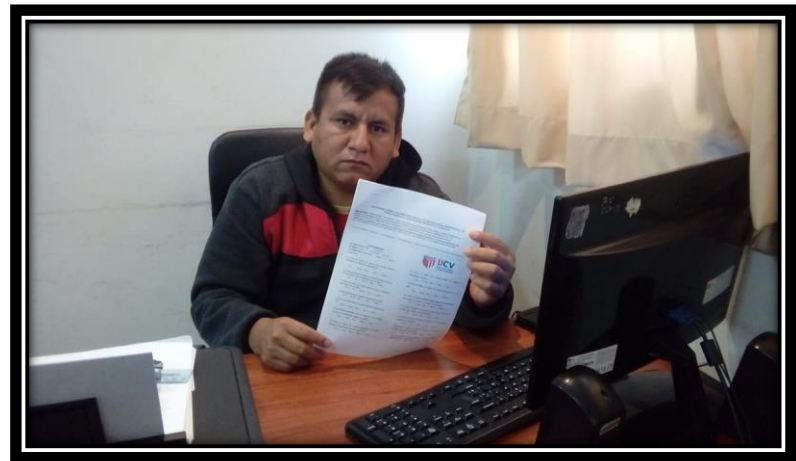
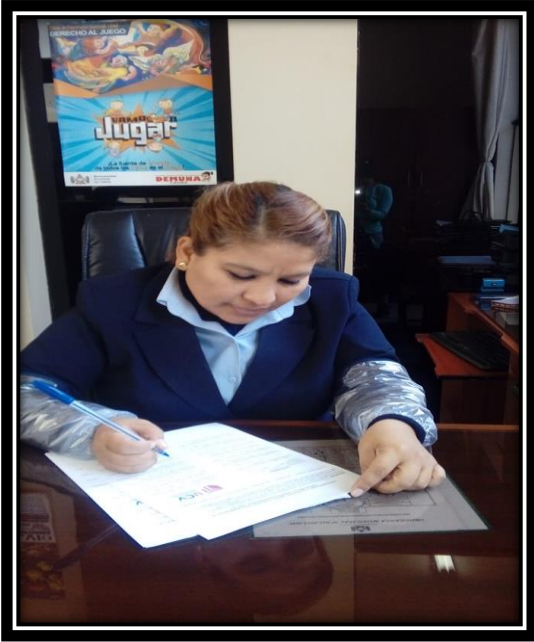
Fuente: Tabla 28

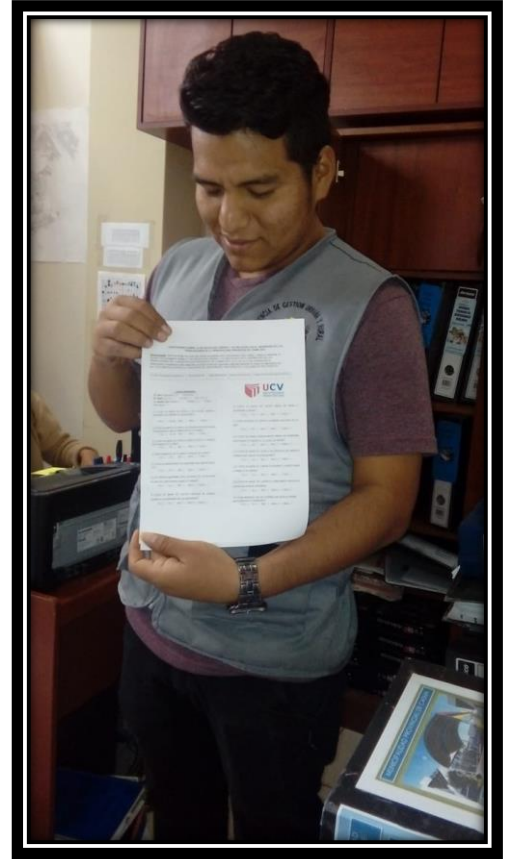
Interpretación:

- El 44% de los trabajadores encuestados nos manifiesta que está Insatisfecho sobre cómo se siente frente al comportamiento de sus compañeros cuando se desarrolla una mala actividad.
- Mientras que hay un 8% de los trabajadores encuestados que se siente Satisfechos, en cuanto comportamiento de sus compañeros cuando se desarrolla una mala actividad.

ANEXO 7

Recolección de datos





ANEXO 8: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA-2018", de la estudiante Tueros Salazar, Gianella Fiorella constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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: Nuevo Chimbote 12 de Diciembre de 2018



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA-2018", del estudiante Loyola Acosta Alexis Fernando constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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: Nuevo Chimbote 12 de Diciembre de 2018

Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

ANEXO 9: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	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 Tueros Salazar Gianella Fiorella identificado con DNI N° 77675759

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : "LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA-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: 77675759

FECHA: 13 de diciembre del 2018

	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 Loyola Acosta Alexis Fernando identificado con DNI N° 76756150

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : "LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA-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: 76756150

FECHA: 13 de diciembre del 2018

ANEXO 10: AUTORIZACIÓN DE 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
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
ALEXIS FERNANDO LOYOLA ACOSTA

INFORME TÍTULADO:

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA-2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciocho (18)


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
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
GIANELLA FIORELLA TUEROS SALAZAR

INFORME TÍTULADO:

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA-2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciocho (18)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN