



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la
Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Vargas Cuesta, Elina Del Pilar (ORCID: 0000-0001-7746-9833)

ASESOR:

Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy (ORCID: 0000-0002-9316-202X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión del Talento Humano

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Tu afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, mi esfuerzo, mis ganas de buscar lo mejor para ti. Aún a tu corta edad, me has enseñado muchas cosas de esta vida. Te agradezco por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida. Eres mi motivación más grande, Ariana Del Pilar Pérez Vargas.

Tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Este proceso no fue fácil, pero estuviste motivándome hasta el final, gracias por todo el apoyo incondicional Alex A. Rinza Mondragón.

Con mucho amor y cariño para mis padres y a toda mi familia.

Elina Del Pilar

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la Municipalidad Distrital de Tabalosos, quienes contribuyeron con la investigación. A cada uno de mis docentes, por sus enseñanzas y compartir sus experiencias.

Mi más sincero agradecimiento al Mg. Luis Alberto Guevara Delgado, por sus amplios conocimientos, apoyo moral, tiempo brindado y exigencias oportunas, que hicieron a que concluya con éxito esta investigación.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y Operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1.	Prueba de normalidad.....	29
Tabla 2.	Relación entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.....	30
Tabla 3	Relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.....	31
Tabla 4.	Relación entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.....	32
Tabla 5.	Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020...	33

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.....	33
---	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020. El estudio fue tipo básico, diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 50 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los principales resultados fueron que la relación entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores tuvo correlación positiva muy baja con 0.170, la relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores tiene una correlación positiva muy baja de 0,054. Teniendo como conclusión principal que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020. Por cuanto, se obtuvo un valor de 0,146 que indica una correlación positiva muy baja, con prueba bilateral de 0,310 mayor a 0.05, Indicando que la satisfacción laboral no guarda relación con el desempeño, pudiendo existir otras variables de mayor relación.

Palabras claves: satisfacción, ambiente de trabajo, personal.

Abstract

The present research had the general objective of determining the relationship between job satisfaction and the performance of employees of the District Municipality of Tabalosos, 2020. The study was basic type, non-experimental design, whose population and sample was 50 employees, the technique Data collection was the survey and the instrument the questionnaire. The main results were that the relationship between satisfaction with superiors and the performance of employees had a very low positive correlation with 0.170, the relationship between satisfaction at work and employee performance has a very low positive correlation of 0.054. Taking as the main conclusion that there is no significant relationship between job satisfaction and the performance of employees of the District Municipality of Tabalosos, 2020, since a value of 0.146 was obtained, which indicates a very low positive correlation, with a bilateral test of 0.310 higher to 0.05, indicating that job satisfaction is not related to performance, and there may be other variables with a greater relationship.

Keywords: satisfaction, work environment, personal.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo altamente versátil y cambiante donde las nuevas tecnologías configuran la forma cómo desarrollar las actividades dentro de las entidades, se necesita de un capital humano capacitado y acoplado a estos cambios, de manera que su desempeño sea el requerido por la organización para el logro de objetivos generales. Sin embargo, el tema de desempeño, no solo es una variable promovida por el colaborador, sino que en ella influyen diferentes factores externos como la satisfacción en el ambiente laboral. En este caso, las entidades tienen la responsabilidad de brindar las condiciones físicas e intangibles necesarias para propiciar un buen ambiente que favorezca la satisfacción y que los niveles de desempeño sean los requeridos por la organización en pro del logro de las metas y objetivos. (Navarro, 2012, p.41).

En ese contexto, los problemas personales dentro son temas muy delicados que, si bien no deben ser llevados al lugar de trabajo, estos según su nivel de importancia pueden afectar el desempeño laboral. Por lo tanto, la organización debe considerar este aspecto como un factor de importancia para desarrollar medidas que permitan a los colaboradores sentirse comprendidos en estos casos, a través de lineamientos internos de comprensibilidad y apoyo en el caso de ser necesario. De esta manera, se logrará que la organización sea parte de los colaboradores en todo momento, de modo que se incrementa la satisfacción que conlleva a demostrar buenos resultados. De esta manera, las organizaciones pueden minimizar los casos de bajo rendimiento provocado por problemas personales en los colaboradores.

Siendo un caso sobresaliente es el de España, en un estudio llevado a cabo con colaboradores estatales, resaltó que luego de aplicar procedimientos en la modalidad de llevar a cabo las actividades dentro de la organización, su satisfacción se incrementó considerablemente, entre ellos, el 80% destacaron que el teletrabajo provocado por la crisis sanitaria ha ayudado a desarrollar su trabajo desde casa de una manera más cómoda debido a la flexibilidad en los horarios; asimismo, los niveles de soledad no se han visto afectados. De igual

manera, se conoció que, desde enero, las interacciones sociales se incrementaron en un 10%. Bajo este contexto el 65% de encuestados sostuvieron que buscarán mantener esta modalidad de trabajo en el futuro; debido a su comodidad y mejora de la seguridad personal. (Observatorio de RRHH, 2020, p.1)

En el caso de América Latina, las consideraciones a la satisfacción de los colaboradores dentro de su ambiente laboral no son tomadas en cuenta como parte esencial para generar un buen desempeño; asimismo, esta no es tomada en cuenta como recurso para el crecimiento organizacional y el logro de los objetivos, sobre todo en los organismos estatales cuya función es ayudar a mejorar las condiciones sociales a través de diferentes actividades en bien de la población. En este sentido, se debe afianzar que la satisfacción del cliente interno es la base para el crecimiento organizacional a través de la mejora en el desempeño necesario para el progreso. Según Linares, L. (2014), las entidades o empresas no podrán realizar mejoras ya sea en los servicios o productos ofrecidos hacia el público si sus colaboradores no se encuentran comprometidos con la causa y, para ello, el ingrediente principal es que se encuentren satisfechos realizando las actividades encomendadas. Con ello, queda comprobado que la satisfacción laboral es un elemento de predominancia en el campo empresarial para lograr un buen rendimiento en los colaboradores. (p.67)

En esa misma línea, en el Perú, se vienen aplicando lineamientos en gestión pública con la intención de mejorar la calidad de servicio ofrecido hacia el público. Para efectuar tales cambios, es necesario delegar funciones al personal encargado de llevar a cabo las actividades necesarias para el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales, para lo cual se siguen procedimientos de contratación estandarizada que permitan agregar personas con el perfil requerido para cubrir los puestos vacantes. Sin embargo, pese a ello la ciudadanía afirma que la calidad del servicio brindado es muy deficiente, lo conlleva a pensar que se origina porque el personal no se encuentra conforme de laborar en las entidades, lo cual quiere decir, que no se encuentran

satisfechos, de tal manera, se expresa mediante un bajo nivel de desempeño (Canepa, 2017, p.13).

Todo lo mencionado, se evidencia en la falta de interés por parte de los colaboradores en cuanto a la resolución de problemas presentados por la ciudadanía que, haciendo uso de su legítimo derecho acude a las entidades para ser solucionados. De igual manera, se observa que no buscan la forma de superarse profesionalmente mediante cursos o capacitaciones para mejorar su desempeño, de tal forma que no se puede hablar de eficiencia en su desempeño laboral. Asimismo, en nuestro país existen muchas polémicas en cuanto a la asignación de personal en los puestos públicos, debido que generalmente estos se realizan de manera política o por conveniencia sin importar que se comprometan los resultados; lo cual quita la verdadera virtud de los procesos públicos, generando desmotivación por participar. Más del 70% de los puestos jefaturales se establecen de acuerdo a lineamientos de confianza sin recurrir a pruebas de conocimientos o filtros que permita conocer la verdadera capacidad de los aspirantes al cargo. (Servir, 2015, p.8)

Ante este escenario, a nivel local, en la Municipalidad Distrital de Tabalosos, se ha evidenciado deficiencias en la satisfacción laboral de los colaboradores, debido a problemas en los niveles de ausentismo, lentitud, desgano, indiferencia, bajo rendimiento laboral; además, la municipalidad no dispone de procedimientos que permitan diseñar un proceso lógico para conocer el estado actual de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores, inadecuada infraestructura, espacio reducido para realizar actividades, altos niveles de estrés, conductas inadecuadas por parte de los superiores, con bajo nivel de remuneraciones que hace que el personal no se sienta a gusto con lo que percibe en función a los que realiza.

Todo lo mencionado, ha conllevado a un bajo nivel de desempeño laboral de los colaboradores, evidenciado en el incumplimiento en tareas, problemas familiares, faltas, tardanzas, licencia por salud, incumplimiento de horas de trabajo y lentitud al trasladarse a la oficina respectiva, malestar de algunos

colaboradores, inasistencia a reuniones para ver las debilidades y fortalezas de la institución. En consecuencia, cada colaborador se limita sólo a cumplir sus funciones de trabajo rutinario; donde, la mayoría desconoce su aporte en el cumplimiento de los objetivos trazados, así mismo a nivel general no se logra cumplir con las metas institucionales, trayendo así perjuicios económicos debido a que el porcentaje que reciben por incentivos al cumplimiento de metas municipales es mínimo.

De acuerdo a esta problemática suscitada, se planteó los siguientes problemas, teniendo como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020? ¿Cuál es la relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020? ¿Cuál es la relación entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020?

La presente investigación fue conveniente, debido a que el capital humano es el principal recurso con que cuenta una organización, además permitirá brindar alternativas de solución ante la problemática descrita. Relevancia social, además se pretendió contar con personal idóneo en cada puesto y brindar una adecuada calidad de servicio y una mejoría del servicio público. Valor teórico, el presente trabajo de investigación estuvo enmarcado en conceptos teóricos sobre las variables de estudio. De esta manera la investigación estuvo orientada a establecer la relación que existe entre ambas variables y aportó a la comunidad científica una base para futuras investigaciones.

Respecto a las implicancias prácticas, desde el punto de vista práctico, el conocer los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores permitió a la organización emprender acciones oportunas como programas y talleres dinámicos, el cual tomó la posta para realizar dichas acciones que irán

orientadas a una mejora en los procesos de administración de recursos humanos, con el propósito de estructurar una línea base de trabajo empeñado a incrementar el nivel de desempeño de aquellos colaboradores que lo requieran. La utilidad metodológica, se hizo uso de metodologías y técnicas de investigación como instrumentos para medir la satisfacción y el desempeño laboral que sirvieron de aporte para investigaciones similares a este estudio, además que se guió de metodologías científicas de autores actuales.

Con respecto a los objetivos se formuló los siguientes, teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020 y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020, determinar la relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020 e identificar la relación entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

Asimismo, se cuenta con la hipótesis general: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020; no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020. Con respecto a las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020, existe relación significativa entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020, existe relación significativa entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos previos, a nivel internacional, se tiene a Parra, R & Arce, M. (2018). *La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico*. (artículo científico). Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil. Ecuador. Tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra fue de acervo documental, la técnica análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental. Concluyó que actuar en beneficio de los empleados y ser un buen empleador incide directamente en la satisfacción y guíe a los empleados a establecer una conexión leal con la empresa.

Salessi, S & Omar, A. (2018). *Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en variables disposicionales*. (artículo científico). Revista Colombiana de Psicología. Colombia. Tipo descriptiva, diseño no experimental. La población fue de 575 personas, la muestra fue de 210 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que las pruebas empíricas han demostrado que los efectos positivos e indirectos del capital psicológico y la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral se amplifican con la extroversión, pero se debilitan con el neuroticismo.

Paz, M & García, H. (2017). *Satisfacción laboral y personalidad en trabajadores de Salud Pública de Pueyrredón (San Luis, Argentina)*. (artículo científico). Universidad de Antioquia. Colombia. Tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de 286 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que los socios de salud tienen suficiente satisfacción laboral; aunque existen múltiples aspectos que necesitan mejora o modificación. Los trabajadores valoran algunos de los beneficios que les confiere su puesto, y demuestran que el trabajo es obtener beneficios simbólicos y psicosociales. Asimismo, la satisfacción laboral está relacionada con la felicidad, el sentido de responsabilidad, la experiencia abierta y el neuroticismo de las personas.

Pupo, B., Velázquez, R. & Tamoyo, M. (2017), *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguíneas*. (artículo científico). Ciencias Holguín. Cuba. Tipo descriptiva correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de 210 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que existe una relación bilateral positiva entre ambas variables. Además, el nivel de clima organizacional muestra un nivel regular, debido a que las relaciones laborales adecuadas, con un buen ambiente laboral que hace de los colaboradores se sientan cómodos, también la satisfacción laboral tiene un nivel de regular, debido a que la empresa brinda todas las herramientas necesarias como es el caso de equipos, herramientas, remuneraciones puntuales y con trabajos no muy exigentes; que hace el colaborador pueda cumplir sus objetivos asignados.

A nivel nacional, Urbano, S. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz*. (artículo científico). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Perú. Tipo descriptiva correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de 13 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que existe una relación directa y significativa entre los conceptos de la investigación. Por otro lado, existen algunos factores que inciden en la satisfacción de los empleados con su trabajo, estos factores incluyen: salario, recursos técnicos fáciles de manejar, dificultad para comunicarse con los superiores, falta de agradecimiento y reconocimiento, dificultades para trabajar en la empresa, falta de formación, trato desigual, pocas innovaciones en los cuidados y procesos, etc.

Vidarte, J. (2017), *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Piura. Tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra de 56 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó

que el coeficiente de correlación es 0.096 y el valor p es 0.367, se comprueba que no existe una relación significativa entre las variables independientes y el desempeño dimensional de la tarea con la administración del gobierno provincial de Piura como objeto de investigación. Por otro lado, dado que el valor Rho obtenido es 0,420 y es 0,004, existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones de desempeño contextual.

Fox, E. (2018), *Percepciones sobre satisfacción laboral en pre-docentes de dos facultades de una Universidad Privada de Lima*. (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima. Tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra de 34 trabajadores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, desde el punto de vista emocional, la satisfacción laboral está relacionada con los sentimientos positivos y consta de tres elementos: el compromiso del estudiante con la asignatura y los resultados del aprendizaje, la institución brinda información que promueve el bienestar del estudiante y permite a los docentes desempeñarse y hacer un buen trabajo con su compromiso y dedicación. Cabe señalar que la satisfacción laboral se puede lograr cuando estos tres elementos reciben el mismo nivel de compromiso y esfuerzo.

A nivel local, Guerrero, O. (2017), *Clima laboral y su relación con la satisfacción del personal (CAS) de la Municipalidad Provincial de San Martín, el año 2017*". (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra de 123 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que el procesamiento estadístico realizado a los datos recopilados dio cuenta de la existencia de correlaciones entre las variables abordadas, el cual se justifica una significancia bilateral mayor que 0.05, es decir, 0.725, lo cual indica que, la significancia bilateral es mayor que 0.05. 0.073 y 0.185 son respectivamente mayores que 0.05. De esta manera, se determinó que a medida que se mejore las condiciones del clima laboral, la entidad podrá mejorar la satisfacción de sus colaboradores.

Luna, E. (2018), *Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT año 2017*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, con una población integrada por 140 personas, la muestra fue de 103 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluyó que existe asociación entre las variables que componen el estudio. En cuanto a la remuneración laboral, los trabajadores encuestados representaron el 86,4% del nivel alto, con un valor mediano de 13,6%. En este sentido, los cooperadores consideraron que la compensación de la Aduana SUNAT era muy alta, así mismo, dichos resultados demuestran que los colaboradores se sienten satisfechos debido a que las remuneraciones percibidas están por encima del mercado con horario adecuados y trabajos que no requieren de mayor esfuerzo.

Respecto a las teorías de las variables de estudio, para la satisfacción laboral, el autor Hannoun (2011), mencionó el término satisfacción como aquellos sentimientos de armonía entre el colaborador con su centro de trabajo que le permite desarrollar sus actividades con pasión y compromiso, el cual se ve representado en su actitud para ejercer sus funciones (p. 15). De la misma forma, Hannoun (2011) es una situación o elemento interconectado. Se entiende por trabajo la actividad física o intelectual de obtener algún tipo de apoyo o recompensa. Además, Robbins (2009), lo define como un sentimiento positivo hacia el propio trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Las personas con una alta satisfacción laboral tienen sentimientos positivos al respecto, mientras que las que están insatisfechas tienen sentimientos negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general se refieren a su satisfacción laboral. (p. 79)

Así mismo, Fay, Venturo, Herrera y Hernández (2018), consideran que la satisfacción laboral puede ser conceptualizada como aquellas actitudes adoptadas por el colaborador durante su permanencia en el centro laboral.

Asimismo, está relacionado con la ineficiencia laboral y representa una actitud común. (p. 5). En lo que a él respecta, Sánchez. & García (2017) agregaron que la satisfacción laboral puede ser denotada en el comportamiento personal expresado por los colaboradores al momento de llevar a cabo sus obligaciones, estos son generados por emociones adquiridas durante su relación con la organización tanto con sus pares como con los directivos. (p. 162).

Además, la satisfacción laboral va depender de factores internos como externos, ya sea el ambiente laboral donde se desarrolla el colaborador, motivaciones mediante incentivos, reconocimientos, remuneraciones adecuadas, condiciones laborales y ambientales a las que se expone el colaborador, lo que conllevará que este tenga una buena percepción acerca de la institución. Además, la cultura y personalidad del colaborador va depender en gran medida a como este esté satisfecho y pueda transmitirlo en la organización. En esa misma línea, Cantón & Téllez (2016), mencionan que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que refleja una respuesta emocional al trabajo. En base a esto, la satisfacción se puede entender desde dos perspectivas: a) Perspectiva personal, en este sentido, la satisfacción depende del desempeño profesional del individuo y de los atributos que desempeña. b) Punto de vista profesional, donde están las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y el medio ambiente provocarán satisfacción o insatisfacción personal. (p. 217)

En ese sentido, el propósito de estudiar la satisfacción laboral es medir la identidad psicológica de una persona en el trabajo y considerar pensar que su nivel de desempeño es beneficioso para ella. Los empleados que están muy involucrados en el trabajo se identificarán con el trabajo que realizan y que realmente les importa. Una forma de generar satisfacción de manera psicológica, es delegando funciones al personal, de manera que se generen el sentimiento de significancia y participación en la organización. (Robbins, 2009, p.79). Así mismo para lograr que el colaborador se sienta satisfecho, aparte de brindarles todas las herramientas y condiciones mínimas. La

empresa debe de comprometerlo e involucrarlo en los objetivos institucionales, delegándole líneas de autoridad y responsabilidad, brindándoles todas las facilidades para que estos puedan cumplir con las metas o actividades programadas y puedan liderar grupos de personas en bien de la organización.

Referente a la importancia de la satisfacción laboral, Robbins (2009), señaló que la satisfacción laboral no descansa únicamente en la entrega de los medios físicos necesarios para el desarrollo de las actividades. Los rasgos personales son de suma importancia al momento de estudiar satisfacción en el ambiente laboral. Es poco probable que las personas que son menos optimistas sobre sí mismas les guste su trabajo. (p. 84). Rosiles, Lugo, Clara y Ramírez (2020), utilizan el mismo método para demostrar que los empleados satisfechos pueden seguir los estándares de calidad marcados por la organización y contribuir a un trabajo confiable y responsable, lo que significa que los costos internos se pueden reducir en cualquier proceso. Optimización de la eficiencia productiva y laboral, dado que la satisfacción laboral muestra que los empleados satisfechos quieren seguir formando parte de la organización, mientras que los empleados insatisfechos indican un bajo rendimiento y tienden a dejar la organización. (p. 88)

En esa misma línea, Pedraza (2018), menciona que existen dos tipos de satisfacción, que se describirán en detalle a continuación: Satisfacción intrínseca, es decir, satisfacción que enfatiza aquellos aspectos que generan la motivación del empleado a partir del aumento del contenido laboral. En este sentido, podemos dar un ejemplo, fue reconocido por su excelente trabajo y tuvo la oportunidad de asumir responsabilidades y trabajar en la empresa. Como factor externo, se refiere básicamente a factores ajenos a su propio cargo como equipos de trabajo (computadoras y mobiliario de oficina); estos factores son necesarios porque su ausencia provocará insatisfacción y desmotivación. (p. 93)

Además, para Robbins (2009), hay dos formas de medir la satisfacción laboral y son: Método de calificación global, este no es un método de inicio, no es más que pedirles a las personas que respondan preguntas relacionadas a su satisfacción en su ambiente laboral en cuanto a diferentes factores como el salario, condiciones físicas, ambiente laboral, etc. Todas estas respuestas se ponderan y finalmente son evaluadas por los expertos, para determinar su nivel de satisfacción y los factores de mayor importancia considerados por el personal y, en base a ello, tomar las medidas necesarias para su mejora o reforzamiento. (p. 84).

En cuanto a la medición de la satisfacción existe varios métodos de evaluación, no obstante uno de los factores utilizados son los cuestionarios que se les realiza para obtener su opiniones acerca de variables descritas y que están relacionadas con ellos, no obstante muchos de estos se limita responder por miedo a represarías o despidos, así mismo, dichos resultados sirven para el área de personal de las empresa puedan establecer programas o estrategias que permitan colaborador sentirse cómodo en la institución y que esta los retribuya con acciones de agradecimiento a los mismos y referente a la teoría de la satisfacción, Lavado y Millán (1998) mencionaron dos factores de satisfacción laboral propuestos por Herzberg en el campo de la satisfacción laboral, como son los factores higiénicos como el absentismo y los factores de insatisfacción y crecimiento. (p. 54)

Así mismo, Robbins (2009), cree que los efectos comunes de la insatisfacción laboral en la empresa son la salida que es el comportamiento destinado a dejar la organización, buscar un nuevo puesto o renunciar. Pasivo pero optimista esperando la mejora de las condiciones, incluso hablando con la organización frente a las críticas externas, y convencido de que el gobierno está haciendo lo correcto. Negligente que es empeorar pasivamente las condiciones, aunque sea ausentismo prolongado o tardanza, menor carga de trabajo. La tasa de error es alta. (p.87). Las consecuencias que generan las insatisfacciones laborales son las renunciaciones no previstas que hace que la empresa no pueda reaccionar de manera

oportuna, generando así gastos para la misma debido a la inducción del nuevo personal, además que conllevará que el personal que queda tenga sobrecargas laborales hasta que el nuevo entre a laborar.

Por otro lado, los autores de Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) señalaron que dentro de los factores resaltantes para la configuración de la satisfacción laboral son los aspectos físicos como la infraestructura, la cultura organizacional, la división del trabajo, los salarios, las recompensas, etc. La naturaleza y el contenido del trabajo: consiste en el tipo de trabajo que se va a realizar de las cuales se desprenden las habilidades, conocimientos y recursos necesarios para su desarrollo. Normativa, valores y costumbres: corresponden a aquellas costumbres innatas de los colaboradores que son expresadas en el ambiente laboral y que son parte de su identidad. Salarios e incentivos: dentro de este ámbito, se encuentran los salarios y compensaciones relacionados con el sistema salarial. (p. 39)

Para Robbins (2009), la satisfacción en el trabajo se relaciona con el servicio al cliente de la siguiente manera: el estado emocional de los empleados afecta el servicio al cliente, y el estado del servicio del cliente se refleja en la repetición del negocio y la satisfacción del cliente. Brindar un servicio al cliente de calidad impone exigencias a los colaboradores, para desarrollar esas habilidades debe estar a la altura de las exigencias necesarias para lograr el objetivo; sin embargo, estas exigencias deben estar sustentadas en retribuciones significativas de acorde a la labor realizada debido a que, si no se cumple este requisito para con los colaboradores, con el pasar del tiempo puede provocar que se produzca agotamiento y falta de motivación que afectarán al desempeño. (p.270).

Según Robbins (Robbins, 2009), las características personales juegan un papel decisivo en la determinación de la satisfacción personal. Los seres humanos son únicos e insustituibles, por lo que su satisfacción laboral también será específica. El nivel de satisfacción depende de la historia del individuo, la edad, el género, los talentos, la autoestima y el entorno social y

cultural del desarrollo del examinado. Estas particularidades generarán una serie de expectativas y necesidades para las personas y áreas de trabajo, que determinarán el nivel anterior (p.286). Los factores para que una persona se sienta satisfecho son muchos, sin embargo, existen ciertos factores principales, por la cual se sienten cómodos en una institución como son las oportunidades de ascenso, crecimiento profesional y personal, remuneraciones justas y buenas relaciones con los superiores y compañeros de trabajo y el cumplimiento de los objetivos producto del trabajo bajo presión.

Según Robbins (2009), las dimensiones de la satisfacción laboral son: Satisfacción con los superiores: hace mención que la satisfacción depende en gran medida de cómo los traten los superiores, lo que no solo determina el grado en que los trabajadores están satisfechos, apreciados y valorados. Pero también produjo una serie de efectos, que produjeron muy buenos resultados, y su satisfacción laboral superó otros aspectos. (p. 25). Satisfacción en el trabajo: La satisfacción con el clima laboral es el resultado de la actitud del colaborador hacia el lugar de trabajo y los aspectos relacionados con la vida, es decir, cuando los trabajadores participan en el trabajo, dan tiempo y se convierten en una parte importante de la vida. Además, esta va depender de cómo la empresa gestiona su personal, si brinda al personal todas las herramientas necesarias para que este se desenvuelva, existen condiciones laborales y ambientales adecuadas y con motivaciones internas que permita al colaborador involucrarse e identificarse con la institución. (p. 25).

Otra de las dimensiones es la satisfacción con el reconocimiento, es decir, la satisfacción que sienten los empleados cuando son reconocidos por su desempeño laboral, los hace sentirse valorados y motivados para seguir desempeñando sus funciones. Las condiciones laborales deben permitir el crecimiento personal y organizacional. También debemos considerar aspectos importantes como la compensación. Felicitaciones, ascensos, factores que afectan la personalidad del empleado, así mismo estos factores

harán en el colaborador que tengan un compromiso afectivo con la empresa, generando que este se involucre e identifique con la empresa y luche por conseguir los objetivos institucionales. Asimismo, permitirá incentivar a los demás colaboradores a tener un buen ambiente laboral y adecuados canales de comunicación que permita conseguir las actividades programadas más eficientes. (p. 25)

Respecto a la segunda variable del desempeño laboral, Chiavenato (2009) señaló que el desempeño es la eficiencia del personal de la organización, que es fundamental para que la organización y las personas trabajen con gran trabajo y satisfacción laboral (p. 356). Por otra parte, Morgan (2015), define a esta variable como el grado de rendimiento del cliente interno en la empresa u organización mediante la eficiencia en el cumplimiento de las actividades encomendadas. En ese contexto, la medición de ello se lleva a cabo con la finalidad de conocer las áreas que necesitan capacitación y reforzamiento. Por otro lado, es utilizado para asignar asensos a los colaboradores con un desempeño sobresaliente. (p. 88)

Respecto a la evaluación del desempeño laboral, Chiavenato (2002), menciona que la evaluación del desempeño debe ser realizado de una manera global en la cual tanto jefes como subordinados sean evaluados para determinar las falencias a nivel holístico; de manera que se cuente con una información integral sobre la realidad del rendimiento interno, establecer opiniones y llegar a un consenso con los subordinados. Evaluación, si se debe modificar el desempeño, los principales interesados de la parte evaluada no solo deben comprender el cambio planificado, sino también por qué y cómo implementar el cambio (si se debe implementar), y deben obtener suficiente retroalimentación y reducir las diferencias en su desempeño. (p.363)

En consecuencia, Chiavenato (2002) sostiene que la proactividad es la intención de influir positivamente en los eventos para lograr las metas (p. 366), así mismo se refiere al nivel de conocimiento técnico y / o profesional

alcanzado en un campo relacionado con su campo de trabajo. Para ser capaz, debe comprender los desarrollos y tendencias actuales en su campo de especialización. (p. 366). Para un excelente desempeño laboral, la diferencia entre eficiencia y efectividad. Chiavenato (2002), sostiene que se debe considerar eficiencia y efectividad al mismo tiempo, siendo la eficiencia la realización de las metas planificadas con el fin de utilizar los recursos de la manera más razonable. (p. 21)

Para Quinteros (2008), las herramientas de evaluación del desempeño de los empleados pueden tener cierta diversidad, desde preguntas abiertas hasta simples mediciones cuantitativas o cualitativas de ciertos aspectos, pasando por herramientas bien diseñadas y estructuradas (p. 97). Asimismo, existen métodos de evaluación del desempeño que permite tener resultados eficaces donde los jefes de personal pueden implementar mejoras o estrategias que permitan mejorar el nivel de desempeño de cada colaborador. Además, ayudará a que se realicen reingenierías en algunos procesos y se reestructure algunas actividades que se vinieron desarrollando.

Así mismo, Quinteros (2008), menciona que, para brindar servicios de alta calidad a sus clientes, las empresas de servicios deben considerar aquellos factores que se relacionan y afectan directamente el desempeño de los empleados, por lo que se considera los siguientes factores: satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo, formación mental y laboral. (p. 39). En esa misma, línea, Chiavenato (2002), manifiesta que el éxito de una evaluación de desempeño radica en la calidad y objetividad cómo haya sido planeado, en función a ello la organización podrá obtener los resultados que busca mediante la medición, debido a que la información proporcionada es de mucha importancia para la mejora interna. Asimismo, las constantes evaluaciones permitirán contar con el personal idóneo en cada área de trabajo, donde se desarrollen actividades de calidad de manera eficiente que permita a la empresa a disminuir gastos y que los objetivos previstos se cumplan en los plazos establecidos.

La evaluación del desempeño tare consigo beneficios para el jefe, ya que mediante la evaluación podrá conocer además la relación que se da entre sus subordinados, de manera que pueda aplicar herramientas de mejora para incrementar los resultados a través del desarrollo de una comunicación más efectiva e inclusiva, que ayude a quitar las barreras entre jefes y subordinados a consecuencia de la percepción de superioridad natural que genera el puesto de trabajo, los beneficios para el subordinado radica en que podrá conocer cuáles son las variables de desempeño más valoradas por la organización y, en función a ello incrementar sus esfuerzos a fin de lograr los objetivos y alinearse a lo que esperan de él en su puesto de trabajo mediante el desarrollo de las actividades encomendadas y para la organización, que podrá conocer el grado de desempeño de su equipo de trabajo, el potencial que estos presentan, así como de saber las necesidades que presentan en pro de la mejora de sus habilidades profesionales. (p. 366)

Para Keith y Newstrom (2003), la forma de ver el desempeño desde la perspectiva de una empresa se centra principalmente en las entrevistas. Esta es una oportunidad para que los empleados hagan una introspección y brinden su propia evaluación de los logros, fortalezas y debilidades. Este método puede expresar abiertamente y resolver diferencias de opinión, ya que veces, las personas con bajo rendimiento tienden a minimizar sus dificultades y atribuyen sus problemas a las circunstancias que los rodean, además, algunas personas se sienten complacientes consigo mismas. Una de las formas de solucionar este problema es recurriendo a la franqueza de los colaboradores para determinar con objetividad sus debilidades y fortalezas, para que se puedan determinar las acciones de mejora y se cambie esta realidad en beneficio, tanto de la organización como de la superación personal de los colaboradores. (p. 37)

Respecto a las teorías de desempeño laboral, Klingner y Nabaldian (2002), menciona que la teoría del desempeño laboral explica la relación entre la motivación y el grado de desempeño mediante los siguientes conceptos: Teoría de la equidad: como sugiere su nombre, básicamente insiste en que

tiene algo que ver con la percepción que tienen los trabajadores del trato que reciben: justo o injusto. Fidelizar, expresar la buena voluntad y mejorar la eficiencia del trabajo interno de la organización. Aunque la teoría es clara, la dificultad es que, en muchos casos, este sentimiento está más relacionado con el estado mental basado en el juicio subjetivo. Sin embargo, esto significa que la equidad y el buen trato son elementos esenciales. Teorías de las expectativas: Según la teoría, se centra en la satisfacción de los empleados, en comparación con otras personas; de esta manera se puede irradiar un mejor desempeño laboral. Se identificaron tres factores: el rango que los empleados creen que pueden tener cuando realizan el trabajo al nivel esperado. (p, 253)

En cuanto al modelo de desempeño laboral, Chiavenato (2009) mencionó que la relación entre desempeño y sistema salarial como la aplicación del modelo de referencia se debe a la necesidad de equidad entre el cargo y el salario a pagar. Luego de aceptar las responsabilidades inherentes al cargo, es necesario aclarar al gerente, por lo que la persona debe tener habilidades de gestión para determinar qué tipo de recompensa se aplicará al empleado, porque esto no es solo una cuestión monetaria, sino también relacionada con el logro del empleado para trabajar en beneficio de la empresa. El dinero es un potenciador interno, pues se refiere a los diversos contextos en los que se obtiene el valor del dinero en función de la realidad social y económica de las personas, pues para algunas personas obtener dinero equivaldrá a obtener mejor alimentación, vivienda y protección. (p.234)

En ese sentido, el dinero es un potenciador interno, pues se refiere a los diversos contextos en los que se obtiene el valor del dinero en función de la realidad social y económica de las personas, pues para algunas personas obtener dinero equivale una mejor alimentación, vivienda y protección. Al mismo tiempo, en marcado contraste con esta posición, quienes ven el aumento de salario como una persona con mayor poder, y a su vez lo ven como un factor positivo de inmersión en su sociedad y / o escala empresarial (p. 489). Es preciso mencionar, que las remuneraciones o incentivos

económicos son uno de los factores por las que más se motivan los colaboradores, debido a que les permitirá cubrir ciertas necesidades que tienen, además les permitirá mejorar su calidad de vida de ellos y de su familia. No obstante, esto perjudica a la empresa debido a que disminuirá sus protecciones en cuanto a utilidades para las reinversiones posteriores.

Según Chiavenato (2009), las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes: **Productividad laboral** que explica que es la relación entre el desempeño obtenido de los bienes o servicios y los materiales utilizados para obtener mano de obra, es decir, el uso efectivo de todos los recursos (tierra, Capital, trabajo, información, materiales, energía) para producir bienes y servicios, a fin de lograr un desempeño y crecimiento efectivo de la empresa. La **efectividad**, que es la forma de realizar las cosas o actividades de trabajo correctamente para que la organización pueda alcanzar las metas deseadas y la **eficiencia laboral**, que es la relación entre el insumo total y la producción. No significa que la producción sea sinónimo de productividad, porque en comparación con años anteriores, las empresas producen más productos, pero utilizan el doble de recursos, en la parte administrativa significa cumplir las tareas y objetivos asignados con la menor utilización de recursos, económicos, financieros (p. 28).

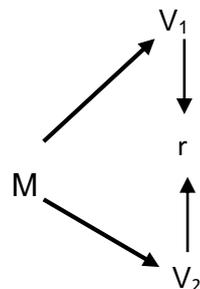
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: Básica, debido a que se empleó teorías existentes por cada variable de estudio, para solucionar la problemática encontrada (Hernández, Fernández & Baptista, 2008, p. 30)

Diseño de investigación: No experimental, porque no se realizó ninguna manipulación de las variables y fue de corte trasversal, debido a que se estudió en un periodo determinado (Hernández, Fernández & Baptista, 2008, p. 158)

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

V1= Satisfacción laboral

V2= Desempeño

r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización (Ver anexo 1)

Variable 1: Satisfacción laboral

Variable 2: Desempeño laboral

Nota: La matriz de operacionalización de variables se encuentre en el anexo 1.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población objeto de estudio, estuvo constituida por 50 colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Se incluyó sólo a los colaboradores administrativos que son nombrados y CAS de la institución.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los locadores de servicio y alcalde.

Muestra: Se trabajó con el total de la población, por ser pequeña, es decir, con los 50 colaboradores.

Muestreo: Se utilizó el muestreo no probabilístico, debido a que se trabajó con el total de la población.

Unidad de análisis: Estuvo constituida por los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos.

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

Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, que se estructuró por cada variable de estudio, la cual se aplicó para obtener los resultados por cada objetivo.

Instrumento

El instrumento para medir la variable de satisfacción laboral cuyo objetivo fue recolectar información acerca de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020. El cuestionario fue adaptado del estudio de Castro, S. & Picón, E. (2018) en su estudio: Nivel de satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia 2018. El cuestionario está estructurado en 12 enunciados, dividido en 3 dimensiones, cada dimensión contará con 4 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

El instrumento para medir la variable de desempeño, cuyo objetivo fue recolectar información acerca del desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020. El cuestionario fue adaptado del estudio Nuñez, J. (2019) de su estudio: Clima organizacional y desempeño laboral de los agentes de comisión de tránsito del Ecuador en Provincia Los Ríos, 2019. El cuestionario está estructurado de 15 enunciados, el mismo que se encuentra dividido en 3 dimensiones, cada dimensión consta de 5 enunciados. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

Validez

Para determinar los datos de validez de los instrumentos aplicados, se optó por el juicio de expertos conformado por profesionales conocedores de las variables, quienes tuvieron la responsabilidad de emitir una valoración final sobre los indicadores de coherencia.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Satisfacción laboral	1	Metodólogo	4.9	Si es aplicable
	2	Especialista	4.6	Si es aplicable
	3	Especialista	4.5	Si es aplicable
Desempeño	1	Metodólogo	4.9	Si es aplicable
	2	Especialista	4.5	Si es aplicable
	3	Especialista	4.5	Si es aplicable

La tabla muestra las valoraciones emitidas por los expertos consultados de acuerdo a los indicadores mencionados como la pertinencia y cohesión. La determinación de los resultados da cuenta de un promedio igual a 4.65, el cual hace referencia a un 93% de convergencia entre los criterios de los expertos. Estos datos indican que los instrumentos reúnen las condiciones metodológicas de validez alta para ser aplicado.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del análisis del Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad: Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	50	100
Excluido ^a	0	0
Total	50	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	12

Análisis de confiabilidad: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	50	100
Excluido ^a	0	0
Total	50	100

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	16

3.5. Procedimientos

Para la elaboración eficiente de las bases teóricas (marco teórico) se recurrió a fuentes tanto primarias como secundarias, seguidamente, se procedió a la elaboración de los cuestionarios que fueron aplicados a la muestra seleccionada. Para realizar el análisis de la información recopilada, se utilizó la estadística descriptiva, asimismo, se procedió a la contrastación de las hipótesis planteadas mediante la comparación de los resultados obtenidos

con aquellos plasmados por los autores en los antecedentes y bases teóricas. Finalmente, se establecieron las conclusiones y recomendaciones en concordancia a los objetivos determinados para la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se llevó a cabo utilizando figuras y tablas estadísticas, mientras que, para realizar la contrastación de hipótesis, se utilizó el coeficiente de Rho de spearman, empleándose el programa estadístico llamado SPSS V. 24. El cual utiliza intervalos de valores, en donde -1 y 1, indica que la dependencia es de tipo directa, se denomina coeficiente positivo, asimismo inversa denominado también coeficiente negativo, mientras que para indicar una dependencia total toma un valor de 0, los cuales se representan de la siguiente forma:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Se sustentó en los principios éticos internacionales, como el de confidencialidad, debido que la información conseguida es confidencial y se mantuvo el anonimato de los participantes, el de beneficencia, debido a que se realizó actos conducentes para cuidar la integridad de las personas y el

de justicia, debido a que a los participantes se les brindo un trato justo, tratando a todos con la misma consideración.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,226	50	,000
Desempeño Laboral	,190	50	,000

Interpretación:

Debido a que la muestra es menor a 50, se procedió a calcular el coeficiente de Kolmogorov-Smirnova; el resultado fue de Sig.= 0.000 < 0.05, por tanto, la muestra en estudio no tiene una distribución normal, por tal motivo para realizar la correlación se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

4.1. Relación entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

Tabla 2

Relación entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

Correlaciones		Satisfacción con los superiores	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
	con los	Sig. (bilateral)	,197
	superiores	N	.
			50
	Desempeño	Coeficiente de correlación	50
	Laboral	Sig. (bilateral)	,170
	N	50	50

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la tabla 2 se observa la relación entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020, en correspondencia al objetivo específico 1. Habiéndose obtenido una correlación positiva muy baja de 0,197 con un nivel de significancia de 0,170. Según la regla de decisión, frente a un p-valor 0,170 mayor que 0,05, se rechaza la hipótesis de investigación. Admitiendo que no existe relación significativa entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

4.2. Relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

Tabla 3

Relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020

Correlaciones		Satisfacción en el trabajo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,054
		N	,711
			50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,054
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,711
			50

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la tabla 3 se observa la relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020, en correspondencia al objetivo específico 2 de la investigación. Habiéndose obtenido una correlación positiva muy baja de 0,054 con un nivel de significancia de 0,711. Según la regla de decisión, frente a un p-valor 0,711 mayor que 0,05; se rechaza la hipótesis de investigación. Admitiendo que no existe relación significativa entre la relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

4.3. Relación entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

Tabla 4

Relación entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

Correlaciones		Satisfacción con el reconocimiento	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción con el reconocimie nto	Coeficiente de correlación	1,000 ,100
		Sig. (bilateral)	. ,490
		N	50 50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,100 1,000
		Sig. (bilateral)	,490 .
		N	50 50

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la tabla 4 se observa la relación entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020, en correspondencia al objetivo específico 3 de la investigación, habiéndose obtenido una correlación positiva muy baja de 0,100 con un nivel de significancia de 0,490. Según la regla de decisión, frente a un p-valor 0,490 mayor que 0,05, se rechaza la hipótesis de investigación Admitiendo que no existe relación significativa entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

4.4. Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

Tabla 5

Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

Correlaciones		Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,146
	Sig. (bilateral)	.	,310
	N	50	50
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,146	1,000
	Sig. (bilateral)	,310	.
	N	50	50

Fuente: Elaborado propia a partir del procesamiento en el SPSS 25

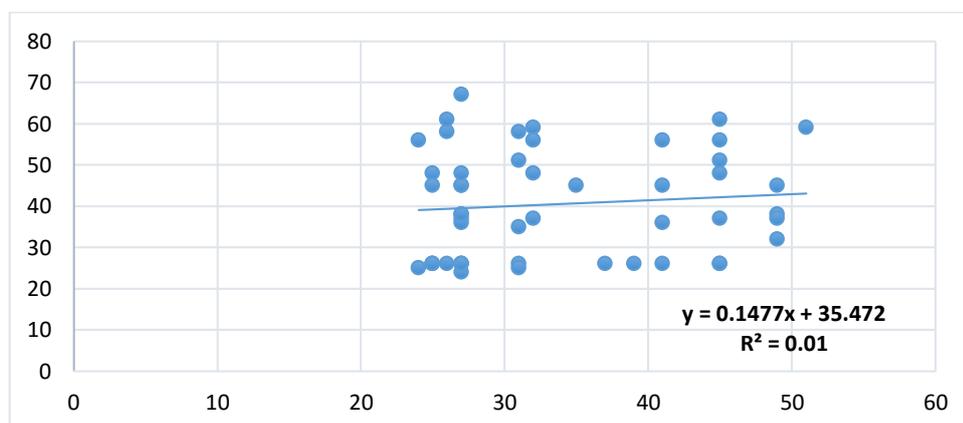


Figura 1. *Dispersión de las puntuaciones entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*

Fuente: Puntajes de ambos cuestionarios.

Interpretación:

En la tabla 5 se observa la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020, en correspondencia al objetivo general, habiéndose obtenido una correlación positiva muy baja de 0,146 con un nivel de significancia de 0,310. Según la regla de decisión, frente a p-valor de 0,310 mayor que 0.05, se rechaza la hipótesis alterna. Admitiendo que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

El análisis del coeficiente de determinación indica que solo el 2% del desempeño es influenciado por la satisfacción laboral y la diferencia (98%) se debe a otros factores. En efecto, las variables son independientes o no evidencian relación entre ellas.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados obtenidos de los objetivos, tanto generales como específicos con los resultados de las investigaciones citadas, teniendo a continuación lo siguiente:

En este apartado se destaca la contrastación de los hallazgos con los resultados de las investigaciones citadas, donde se evidencia que en el estudio realizado que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020. Se obtuvo una correlación positiva muy baja de 0,146 y un valor p-valor 0,310 mayor que 0,05, los resultados demuestran que la satisfacción no se relaciona con el desempeño, infiriendo que dichos resultados se deben a que gran parte del periodo estudiado, el colaborador realizó labores desde casa o teletrabajo, producto de la pandemia donde las áreas de personal no estuvieron preparados para poder brindar al personal todas las herramientas y equipos necesarios para que desarrollen sus funciones.

No obstante, esto no fue limitante para que los colaboradores cumplan sus funciones y las metas asignadas, pudiendo existir otros factores para que el personal muestre un bajo nivel de desempeño o se sienta insatisfecho que puede ser remuneraciones, un mal ambiente laboral, falta de capacitaciones y reconocimientos. De acuerdo a lo mencionado, esta apreciación, coincide con lo expuesto por Urbano (2018) quien menciona que existen factores que influyen en la satisfacción del colaborador con respecto a su trabajo. De los que se destaca: la remuneración, facilidad de manejo de los recursos tecnológicos, dificultad para establecer una comunicación el superior, falta de gratitud y reconocimiento, dificultad para hacer una carrera al interior de la empresa, escasez de capacitaciones, trato inequitativo, poca innovación en la atención y proceso, etc.; los factores mencionados influyen en los trabajadores y hacen que no se sienta totalmente satisfecho y motivado.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se demuestra que no existe relación entre las variables de estudio. Discrepa de los resultados obtenidos por Paz

& García (2017) donde menciona que los colaboradores de salud tienen un adecuado nivel de satisfacción laboral; aun cuando existen múltiples aspectos que se deberían mejorar o modificar. Los trabajadores valoran ciertos beneficios que le otorga su cargo e indican que el trabajo es un medio que hace posible conseguir beneficios simbólicos y psicosociales; es una vía de crecimiento individual y social para conseguir recursos económicos importantes. De esta manera, el trabajo resulta ser un área sumamente valorada junto con otras instancias de su vida. Asimismo, el grado de satisfacción laboral está relacionado con la felicidad, el sentido de responsabilidad, la experiencia abierta y el bajo neuroticismo de las personas.

Estas características describen que las personas cuentan con los recursos y la fuerza necesarios para el desempeño de sus funciones, en particular, la posibilidad de resolver conflictos laborales y conciliar la vida profesional con la privada. Al mismo tiempo los autores Pupo, Velázquez & Tamoyo (2017) también discrepan de los resultados encontrados al manifestar que existe relación bilateral positiva entre los conceptos que aborda el estudio, en tal sentido, el clima organizacional está influenciado por el grado de satisfacción que experimentan los colaboradores. Las organizaciones coinciden, que entre las variables con mayor correlación son las relaciones interpersonales y el liderazgo. En cada empresa se determinan las mejores y peores variables de evaluación, y existe coincidencia que el apoyo y la seguridad son las peores evaluadas, por lo que se convierten en áreas que necesitan desarrollar actividades para mejorar continuamente.

Asimismo, Vidarte (2017) con su investigación citada, discrepa de los resultados obtenidos al manifestar que, dado que el coeficiente de correlación fue 0.096 y p tomó un valor de 0.367. Se evidencia que no existe relación significativa entre la variable independiente y la dimensión desempeño, dichos resultados se deben a que existen otros factores o variables que tienen mayor relación y no necesariamente estas variables de estudio, pudiendo ser la motivación, clima laboral, etc. Al mismo tiempo, Guerrero (2017) en su investigación citada discrepa de los hallazgos encontrados al manifestar que, el procesamiento estadístico realizado a los datos recopilados dio cuenta de

la existencia de correlaciones entre las variables abordadas, el cual justifica una significancia bilateral mayor que 0.05, es decir, 0.725. Se observa que la significancia bilateral es mayor que 0.05. 0.073 y 0.185 son respectivamente mayores que 0.05. De esta manera se determinó que a medida que se mejore las condiciones del clima laboral, la entidad podrá mejorar la satisfacción de sus colaboradores.

Estos resultados se lograrán debido a la dependencia que esta última variable presenta al clima que se desarrolla de manera interna en la organización. Por lo tanto, se resalta la importancia que representa para la entidad, el mejoramiento del clima laboral como parte de una estrategia para incrementar la satisfacción, la misma que conllevará a mejorar la eficiencia y posteriormente el rendimiento laboral y el logro de los objetivos organizacionales. Finalmente, Luna (2018) afirma que existe relación entre las variables que componen el estudio. En cuanto al nivel de compensaciones laborales es alta para el 86.4% de los trabajadores encuestados y es medio para el 13.6%; en tal sentido, se afirma que los colaboradores consideran que las compensaciones de aduanas SUNAT son de nivel alto.

De acuerdo a los resultados correlacionales y contrastados con los resultados obtenidos, se evidencia que las demás instituciones el desempeño y la satisfacción si guardan relación. No obstante, puede ser debido a tiempos y espacios diferentes que hace que cada institución tenga sus propias problemáticas y que no necesariamente la satisfacción del colaborador sea influyente o determinante en el desempeño del mismo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020; por cuanto, se obtuvo una correlación muy baja de 0,146 y un valor p-valor 0,310 mayor que 0,05.
- 6.2.** No existe relación significativa entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020. Por cuanto, se obtuvo una correlación muy baja de 0,197 y un valor p-valor 0,170 mayor que 0,05.
- 6.3.** No existe relación significativa entre la relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020. Por cuanto, se obtuvo una correlación muy baja de 0,054 y un valor p-valor 0,711 mayor que 0,05.
- 6.4.** No existe relación significativa entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020. Por cuanto, se obtuvo una correlación muy baja de 0,100 y un valor p-valor 0,490 mayor que 0,05.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al gerente municipal, se sugiere mejorar el nivel de satisfacción y desempeño de los colaboradores mediante la entrega de herramientas adecuadas y oportunas, para que el colaborador pueda desarrollar sus funciones de manera eficiente.
- 7.2.** Al jefe del área de personal, fomentar una adecuada comunicación entre superiores y colaboradores, optando por una comunicación vertical, que permita que la información dada llegue a todas las áreas de trabajo por medio de sus jefes superiores.
- 7.3.** Al jefe del área de personal, mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores a través de capacitaciones continuas de acuerdo al área que ocupan, mediante instrumentos de evaluación post capacitaciones, con el objetivo de mejorar su desempeño y tener personal idóneo en cada puesto de trabajo.
- 7.4.** Al jefe del área de personal, elaborar un plan de incentivos económicos y no económicos, con el objetivo de motivar al personal y que estos se sientan con un alto nivel de compromiso con la institución, conllevando a que estos puedan cumplir con los objetivos organizacionales en función a las metas asignadas.

REFERENCIAS

- Bruzual, F. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management*. Universidad de Morelos. México. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/133/Tesis%20Fabiola%20Beatriz%20Bruzual%20Sandrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill. Colombia. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Guerrero, O. (2017). *Clima laboral y su relación con la satisfacción del personal (CAS) de la Municipalidad Provincial de San Martín, el año 2017*. Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12758/guerrero_sco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fox, E. (2018). *Percepciones sobre satisfacción laboral en pre-docentes de dos facultades de una Universidad Privada de Lima*. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima. Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12078/FOX_llerena_percepciones_sobre_satisfaccion_laboral_en_pre_docentes_de_dos_facultades_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/61887113.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com/2012/03/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-roberto-hernc3a1ndez-sampieri.pdf>

- Klingner, H. y Nabaldian, J. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*.
- Keith, D. y Newstrom, J. (2003) *Comportamiento humano en el trabajo*, undécima edición, McGraw-Hill, México.
- Lavado y Millán (1998). *Teorías de los dos factores en la satisfacción*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Linares, L. (2014). *Influencia del estrés, ansiedad y apoyo en el trabajo sobre el nivel de satisfacción laboral, malestar físico y ausentismo en profesores*. Tesis, Universidad Autónoma De México, México.
- López, S. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10410/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-458.pdf>
- Luna, E. (2018). *Relación entre las compensaciones y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina Zonal San Martín e Intendencia de Aduana de Tarapoto de la SUNAT año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29200/Luna_RE E.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29200/Luna_RE_E.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (tesis, quetzaltenango).
- Observatorio de RRHH (2020) *La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento*, recuperado de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html>
- Parra, R & Arce, M; (2018). *La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico*. (Artículo científico). Revista mensual de la UIDE

extensión Guayaquil. Ecuador. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6777805.pdf>

Paz, M & García, H. (2017). *Satisfacción laboral y personalidad en trabajadores de Salud Pública de Pueyrredón (San Luis, Argentina)*. (Artículo científico). Universidad de Antioquia. Colombia. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6760573.pdf>

Pupo, B; Velázquez, R & Tamoyo, M. (2017). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras*. (Artículo científico). Ciencias Holguín. Cuba. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181553376006.pdf>

Rafael, A. (2016). *Relación Entre Desempeño Y Satisfacción Laboral En El Departamento De Dirección Financiera De La Municipalidad De Santa Lucía Cotzumalguapa*. Universidad Rafael Landívar. Escuintla. Guatemala. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*. Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1

Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. México. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Salessi, S & Omar, A. (2018). *Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales*. (Artículo científico). REVISTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA. Colombia. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6131120.pdf>

Urbano, S. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz*. (Artículo científico). Universidad

Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Perú. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7178701.pdf>

Vidarte, J. (2017). *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016*. Universidad César Vallejo. Piura. Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16769/Vidarte_NJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	<p>Según Robbins (2009), lo define como un sentimiento positivo hacia el propio trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Las personas con una alta satisfacción laboral tienen sentimientos positivos al respecto, mientras que las que están insatisfechas tienen sentimientos negativos. (p.79)</p>	<p>Percepción de satisfacción del colaborador respecto al lugar de trabajo, en los aspectos: Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad, el cual medirá el instrumento</p>	<p>Satisfacción con los superiores</p> <p>Satisfacción en el trabajo</p> <p>Satisfacción con el reconocimiento</p>	<p>Trato</p> <p>Apreciación</p> <p>Valoración</p> <p>Actitudes</p> <p>Involucramiento</p> <p>Reconocimientos</p> <p>Responsabilidades</p> <p>Crecimiento personal</p>	Ordinal
Desempeño laboral	<p>Es la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad con motivación y evaluación (Chiavenato 2009)</p>	<p>Es el desempeño laboral de los colaboradores municipales que se mide a través del cumplimiento de tareas y contexto.</p>	<p>Productividad laboral</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia laboral</p>	<p>Eficiencia del trabajador</p> <p>Eficacia del agente de control</p> <p>Nivel de productividad</p> <p>Percepción del nivel de calidad</p> <p>Cumplimiento de tareas asignadas</p> <p>Responsabilidad del personal</p> <p>Nivel de adaptabilidad del trabajador</p>	Ordinal

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción Laboral y Desempeño de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción con los superiores con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la satisfacción en el trabajo con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.</p>	

¿Cuál es la relación entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020?

Identificar la relación entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

Existe relación significativa entre la satisfacción con el reconocimiento con el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos, 2020.

Diseño de investigación

Diseño: no experimental

Tipo: básica

Población y muestra

Población:

La población objeto de estudio, estuvo constituida por 50 colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos.

Muestra:

La muestra de estudio, estuvo constituida por 50 colaboradores de la Municipalidad distrital de Tabalosos.

Variables y dimensiones

Variables

Dimensiones

	Satisfacción con los superiores
Satisfacción laboral	Satisfacción en el trabajo
	Satisfacción con el reconocimiento
	Productividad laboral
Desempeño	Eficacia
	Eficiencia laboral

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la satisfacción laboral de los colaboradores. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Opciones de respuesta				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	Ítems	Opciones de respuesta				
D1	SATISFACCIÓN CON LOS SUPERIORES	5	4	3	2	1
1	El trato recibido por parte de los superiores es el adecuado.					
2	Las relaciones personales con sus superiores son las adecuadas.					
3	Los jefes superiores le brindan algún reconocimiento como valoración a su trabajo realizado.					
4	Los superiores valoran su trabajo realizado.					
D2	SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	5	4	3	2	1
5	Las oportunidades que le ofrece su trabajo es oportuna					
6	El personal se siente comprometido con la organización.					
7	El personal muestra una actitud amable y cortés ante el usuario.					
8	El personal se identifica con la institución ante la sociedad.					
D3	SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO	5	4	3	2	1
9	La institución le brinda incentivos y/o reconocimientos por su trabajo realizado.					
10	La institución le brinda oportunidades de ascensos.					
11	La empresa le asigna responsabilidades fuera de sus funciones del puesto que ocupa.					
12	La institución le apoya en su crecimiento personal.					

Fuente: Castro, S. & Picón, E. (2018). *Nivel de satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia- 2018.*

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca del desempeño de los colaboradores. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Además, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	Ítems	Escala de medición				
		5	4	3	2	1
D1	Productividad laboral					
1	El uso de materiales para realizar las actividades asignadas es oportuno.					
2	El tiempo asignado para el desarrollo de cada actividad es el adecuado.					
3	Las estrategias de trabajo para que economicen los procesos son las adecuadas.					
4	Existe desperdicio de materiales en el cumplimiento de su trabajo.					
5	La utilización de materiales y equipos es oportuna.					
D2	Eficacia	5	4	3	2	1
6	Se cumplen las metas dentro de los cronogramas establecidos.					
7	La asignación de metas es oportuna.					
8	Conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.					
9	El personal se encuentra capacitado para el desarrollo de sus funciones.					
10	La institución le brinda equipos y herramientas para el desarrollo de sus funciones de manera oportuna.					
D3	Eficiencia laboral	5	4	3	2	1
11	El nivel de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.					
12	El nivel de conocimiento técnico que posee esta de acorde al puesto que ocupa.					
13	Cumple sus metas antes del tiempo asignado.					
14	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se le generan en su entorno.					

15	El tiempo para la realización de las actividades es óptimo.					
----	---	--	--	--	--	--

Fuente: Nuñez, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los agentes de comisión de tránsito del Ecuador en Provincia Los Ríos, 2019.*

Anexo 4: Validación de instrumentos



INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Docente de Investigación

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción Laboral

Autora del instrumento : Br. Vargas Cuesta Elina Del Pilar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción Laboral					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los criterios metodológicos para ser aplicado a la muestra en estudio, por ser claro y preciso para la recolección de datos.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 23 de octubre de 2020


DRA. ANA N. SANDOVAL VERGARA
DOCENTE
CBP 6311

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Johanna Flores Tapullima
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión de Servicios de la Salud
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción Laboral
 Autora del instrumento : Br. Vargas Cuesta Elina Del Pilar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción Laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 23 de octubre de 2020



 Mg. Johanna Flores Tapullima
PSICOLOGA
C.P.S.P. 17326

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Johanna Flores Tapullima
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión de Servicios de la Salud
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño
 Autora del instrumento : Br. Vargas Cuesta Elina Del Pilar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 23 de octubre de 2020



Mg. Johanna Flores Tapullima
 PSICOLOGA
 C.P.S.P. 17326

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño
 Autora del instrumento : Br. Vargas Cuesta Elina Del Pilar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los criterios metodológicos para ser aplicado a la muestra en estudio, por ser claro y preciso para la recolección de datos.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 23 de octubre de 2020



DRA. ANA N. SANDOVAL VERGARA
 DOCENTE
 CBP 6311

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gonzales Sánchez Pedro Antonio.

Institución donde labora : UCV – Tarapoto.

Especialidad : Investigación.

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción Laboral

Autora del instrumento : Br. Vargas Cuesta Elina Del Pilar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción Laboral				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACION: 45

Tarapoto, 24 de octubre de 2020



Mg. Pedro Antonio Gonzales Sánchez
CIP 86498

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gonzales Sánchez Pedro Antonio.

Institución donde labora : UCV – Tarapoto.

Especialidad : Investigación.

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño

Autora del instrumento : Br. Vargas Cuesta Elina Del Pilar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACION:

45

Tarapoto, 24 de octubre de 2020



Mg. Pedro Antonio Gonzales Sánchez
CIP 86498

Anexo 5: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABALOSOS

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Tabalosos, 09 de noviembre de 2020

SEÑORA:
ELINA DEL PILAR VARGAS CUESTA
Estudiante de Maestría en Gestión Del Talento Humano de la Universidad César vallejo
Presente.-

De mi consideración:

Yo, **ERIKA VANESSA DEL ÁGUILA RAMÍREZ**, Jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, por medio del presente documento otorgo la **AUTORIZACIÓN** a la Sra. **ELINA DEL PILAR VARGAS CUESTA**, para el Desarrollo del Proyecto de Investigación, denominada *"Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020"*, en la Municipalidad Distrital de Tabalosos, ubicado en el Jr. Iquitos S/N-Plaza Central.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABALOSOS
LIC. ERIKA VANESSA DEL ÁGUILA RAMÍREZ
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Jr. Iquitos S/N Frente a la Plaza de Armas, Distrito de Tabalosos, Provincia de Lamas, Región San Martín
Email: munitabalosos2019@gmail.com

Anexo 6: Base de datos estadísticos

Variable: SATISFACCIÓN LABORAL																
Satisfacción con los superiores					Satisfacción en el trabajo					Satisfacción con el reconocimiento						
PREGUNTA N° USUARIO	P1	P2	P3	P4	Sub tot	P5	P6	P7	P8	Sub tot	P9	P10	P11	P12	Sub tot	TOTAL
1	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	2	4	3	3	12	37
2	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	39
3	3	3	4	3	13	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	45
4	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	51
5	3	2	1	3	9	1	1	3	3	8	1	1	3	2	7	24
6	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	1	1	1	1	4	26
7	3	2	1	3	9	1	2	3	3	9	1	1	3	2	7	25
8	3	3	2	3	11	2	1	3	4	10	3	4	4	3	14	35
9	3	4	4	3	14	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	24
10	3	3	4	3	13	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	45
11	3	2	1	3	9	1	2	3	3	9	1	1	3	2	7	25
12	4	4	4	3	15	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	26
13	2	2	3	3	10	3	4	1	3	11	3	3	2	3	11	32
14	3	4	2	3	12	4	2	2	2	10	2	2	2	3	9	31
15	3	4	4	3	14	3	4	1	1	9	1	1	1	1	4	27
16	3	3	4	3	13	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	45
17	3	4	4	3	14	3	4	1	1	9	1	1	1	1	4	27
18	2	2	3	3	10	3	4	1	3	11	3	3	2	3	11	32
19	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	41
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	49
21	3	4	2	3	12	4	2	2	2	10	2	2	2	3	9	31

22	3	4	3	4	14	2	2	4	1	9	1	1	1	1	4	27
23	3	3	4	3	13	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	45
24	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	41
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	49
26	3	2	1	3	9	1	2	3	3	9	1	1	3	2	7	25
27	3	4	3	4	14	2	2	4	1	9	1	1	1	1	4	27
28	3	4	3	3	13	3	3	3	1	10	1	1	1	1	4	27
29	3	4	3	4	14	2	2	4	1	9	1	1	1	1	4	27
30	3	4	2	3	12	4	2	2	2	10	2	2	2	3	9	31
31	3	3	4	3	13	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	45
32	3	2	1	3	9	1	2	3	3	9	1	1	3	2	7	25
33	4	4	4	3	15	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	26
34	2	2	3	3	10	3	4	1	3	11	3	3	2	3	11	32
35	3	4	2	3	12	4	2	2	2	10	2	2	2	3	9	31
36	3	4	4	3	14	3	4	1	1	9	1	1	1	1	4	27
37	3	3	4	3	13	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	45
38	3	4	4	3	14	3	4	1	1	9	1	1	1	1	4	27
39	2	2	3	3	10	3	4	1	3	11	3	3	2	3	11	32
40	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	41
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	49
42	3	4	2	3	12	4	2	2	2	10	2	2	2	3	9	31
43	3	4	3	4	14	2	2	4	1	9	1	1	1	1	4	27
44	3	3	4	3	13	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	45
45	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	41
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	49
47	3	2	1	3	9	1	2	3	3	9	1	1	3	2	7	25
48	3	4	3	4	14	2	2	4	1	9	1	1	1	1	4	27
49	3	4	3	3	13	3	3	3	1	10	1	1	1	1	4	27

50	3	4	3	4	14	2	2	4	1	9	1	1	1	1	4	27
PROMEDIO	152	170	151	164	637	147	144	141	136	568	118	121	123	128	490	1695

Variable: DESEMPEÑO																			
PREGUNTA N° USUARIO	Productividad laboral						Eficacia						Eficiencia laboral						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	Sub tot	P6	P7	P8	P9	P10	Sub tot	P11	P12	P13	P14	P15	Sub tot	
1	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
2	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
3	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	61
4	4	4	2	5	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	4	21	59
5	2	4	4	4	1	15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
6	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
7	2	4	2	4	4	16	4	2	3	3	4	16	4	4	4	2	2	16	48
8	3	4	2	1	4	14	3	3	3	2	4	15	3	4	4	2	3	16	45
9	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	56
10	4	4	4	3	4	19	4	2	3	3	4	16	4	5	4	4	4	21	56
11	3	4	2	1	4	14	3	3	3	2	4	15	3	4	4	2	3	16	45
12	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	58
13	2	4	2	4	4	16	4	2	3	3	4	16	4	4	4	2	2	16	48
14	3	5	4	2	4	18	3	5	5	2	5	20	2	2	3	4	2	13	51
15	3	4	2	1	4	14	3	3	3	2	4	15	3	4	4	2	3	16	45
16	2	4	2	4	4	16	4	2	3	3	4	16	1	1	1	1	1	5	37
17	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
18	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	1	16	1	1	1	1	1	5	37

19	4	3	3	4	4	18	3	2	3	4	1	13	1	1	1	1	1	5	36
20	2	4	4	2	4	16	4	4	4	4	1	17	1	1	1	1	1	5	38
21	4	4	4	3	4	19	4	2	3	1	1	11	1	1	1	1	1	5	35
22	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	67
23	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
24	2	4	2	4	4	16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	26
25	3	4	2	4	3	16	4	4	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	32
26	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
27	5	5	2	4	4	20	4	4	3	1	1	13	1	1	1	1	1	5	38
28	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
29	4	4	4	1	1	14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	24
30	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
31	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
32	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
33	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	61
34	4	4	2	5	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	4	21	59
35	2	4	4	4	1	15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
36	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
37	2	4	2	4	4	16	4	2	3	3	4	16	4	4	4	2	2	16	48
38	3	4	2	1	4	14	3	3	3	2	4	15	3	4	4	2	3	16	45
39	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	56
40	4	4	4	3	4	19	4	2	3	3	4	16	4	5	4	4	4	21	56
41	3	4	2	1	4	14	3	3	3	2	4	15	3	4	4	2	3	16	45
42	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	58
43	2	4	2	4	4	16	4	2	3	3	4	16	4	4	4	2	2	16	48
44	3	5	4	2	4	18	3	5	5	2	5	20	2	2	3	4	2	13	51
45	3	4	2	1	4	14	3	3	3	2	4	15	3	4	4	2	3	16	45
46	2	4	2	4	4	16	4	2	3	3	4	16	1	1	1	1	1	5	37

47	3	4	2	1	4	14	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	26
48	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	1	16	1	1	1	1	1	5	37
49	4	3	3	4	4	18	3	2	3	4	1	13	1	1	1	1	1	5	36
50	2	4	4	2	4	16	4	4	4	4	1	17	1	1	1	1	1	5	38
PROMEDIO	158	199	131	133	188	809	165	127	134	119	125	670	110	120	115	101	99	545	2024