



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

“Relación entre la Satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo - periodo 2016”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Arévalo Vásquez, Alan Kewin (orcid.org/0000-0003-0081-738X)

ASESOR:

Dr. Ramirez Garcia Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO - PERÚ

2017

Dedicatoria

A Dios todopoderoso, por ser mi guía y luz en mi camino

A mí padre y madre que siguen iluminando mi camino.

A mis hermanos, por su colaboración en todo momento.

Alan Kewin.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por haberme brindado la oportunidad de formarme y crecer más profesionalmente.

A la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo por la oportunidad profesional brindada.

A los docentes de maestría en gestión pública de la universidad César Vallejo por ser los guías en esta ardua jornada de enseñanza y aprendizaje.

El autor.

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	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Diseño de investigación	16
3.2. Variables, operacionalización	16
3.3. Población y muestra	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
3.5. Métodos de análisis de datos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2016.</i>	23
Tabla 2: <i>Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2016.</i>	24
Tabla 3: <i>Resultados de la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.</i>	25
Tabla 4: <i>Análisis de varianza entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.</i>	26

Índice de figuras

- Figura 1: *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2016.* 23
- Figura 2: *Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2016* 24
- Figura 3: *Dispersión entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.* 25

RESUMEN

La presente investigación que se titula Relación entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo - Periodo 2016, pretende determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo - Periodo 2016. La investigación fue de tipo no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional. La población y la muestra estuvo formada por 23 colaboradores. El instrumento empleado fue el cuestionario. Entre los resultados del estudio destaca el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, muestra un nivel “Bueno” de 61%; en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, muestra un nivel “Regular” con un 43%. El estudio concluyó que existe relación alta positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, con un coeficiente de correlación de Pearson (0.827). Asimismo, se muestra un coeficiente de determinación de (0.685) explicando que el 68.5% del desempeño laboral es influenciado por la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.

Palabras clave: Satisfacción, Desempeño laboral, colaboradores

ABSTRACT

The present research entitled Relationship between job satisfaction and job performance of the employees of the Local Economic Development and Environmental Management Department of the District Municipality of the Band of Shilcayo - Period 2016, aims to determine the relationship between job satisfaction and work performance in the collaborators of the Local Economic Development and Environmental Management Department of the District Municipality of the Band of Shilcayo - Period 2016. The research was non-experimental, with a descriptive correlational study design. The population and the sample consisted of 23 collaborators. The instrument used was the questionnaire. Among the results of the study, the level of job satisfaction of the employees of the Local Economic Development and Environmental Management Department of the district municipality of the Band of Shilcayo stands out, showing a “Good” level of 61%; Regarding the work performance of the employees of the Local Economic Development and Environmental Management Department of the district municipality of the Shilcayo Band, it shows a “Regular” level with 43%. The study concluded that there is a high positive relationship between job satisfaction and job performance in the District Municipality of the Shilcayo Band, with a Pearson correlation coefficient (0.827). Likewise, a coefficient of determination of (0.685) is shown explaining that 68.5% of work performance is influenced by job satisfaction in the District Municipality of the Shilcayo Band.

Keywords: Job satisfaction, performance, collaborators

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas juegan un papel importante a escala global para lograr el éxito y la competitividad; es la persona que se encarga de conducir a la organización hacia el éxito y el logro de las metas deseadas; la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, no es ajena a este rol. Considero que, la institución ha reunido personal de diferentes estratos sociales para desempeñar las funciones de cada cargo, sin embargo, es importante señalar el lugar que se le debe dar al recurso humano, como resultado, eligen estrategias que los hagan sentir satisfechos, valorados y reconocidos por su trabajo. Se verá reflejado en su desempeño en el trabajo. La satisfacción laboral es el resultado de una combinación de factores internos y externos como la motivación del empleado, el desarrollo profesional, la identidad y la pertenencia a la organización. Por lo tanto, es importante garantizar la satisfacción de los empleados. Esto refleja los buenos resultados de su trabajo. El estudio de la satisfacción laboral e la actualidad es un tema que viene tomando importancia.

Según Atalaya (1999) La teoría humanista establece que un trabajador satisfecho es aquel que satisface sus necesidades psicológicas y sociales en el trabajo y, por lo tanto, generalmente está más comprometido con lo que hace; pero no todos los trabajadores logran establecer las mismas inquietudes que orienten a cumplir labores de compromiso para beneficio de las instituciones.

Beer, Locke, Graffin & Bateman (1976), citado en Hernández Sánchez, (2002). Sus diversos estudios han mostrado factores que influyen en la satisfacción laboral. Estuvieron de acuerdo en que las relaciones sociales con otros trabajadores, el cuidado y el pago o los beneficios eran importantes para los trabajadores. En la actualidad, la satisfacción laboral ocupa una de las posiciones más importantes en la psicología del trabajo y las organizaciones, existiendo un gran interés por comprender la satisfacción e insatisfacción laboral.

Pero se ha comprobado que existen estructuras que crean, siguen y corrigen el comportamiento de los empleados en el desempeño de sus puestos de trabajo, por

lo que se decidió estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los empleados del área de la mencionada de la organización.

Teniendo esto en cuenta, los gerentes deben asegurar una supervisión adecuada y tratar de aumentar la satisfacción de los empleados y la identificación con la empresa, debido a que en muchos casos las organizaciones ignoran los factores internos y externos que hacen felices a los empleados, razón por la cual se presentan situaciones difíciles para las organizaciones, p. tales como irresponsabilidad, falta de compromiso, rotación de empleados, ausentismo, etc. Al brindar una supervisión adecuada y enfatizar la satisfacción laboral, el esfuerzo laboral tendrá un impacto positivo en la organización, lo que, con un compromiso de mejora continua, se traducirá en empleados satisfechos que contribuirán al logro de las metas establecidas.

Refiero que, la Gerencia de Desarrollo Económico Local, manifiesta que existe poca preocupación por el personal; ya que solo interesa que cumplan con su trabajo y muchos trabajadores no están a gusto del todo en la Institución Municipal, indican estar asignados en oficinas con escaso material mobiliario, creen muchos de ellos que sus beneficios laborales no son los adecuados y que sus relaciones sociales no son del todo buenas entre los propios trabajadores y también con los gerentes, así mismo otro grupo de trabajadores establecen que es escasa las oportunidades de capacitación y actualización profesional y el reconocimiento al desempeño de sus funciones que muy pocas veces son reconocidos por sus superiores.

Ante ésta realidad descrita, Este estudio intenta vincular la satisfacción laboral de los empleados con el desempeño laboral. Por ello, creemos que es importante realizar este trabajo de investigación, ya que nos permitirá conocer el nivel de relación entre la satisfacción de los trabajadores y el desempeño laboral en el desarrollo económico local y la gestión ambiental en el municipio de La Banda de Shilcayo.

Para esta investigación se propone como problema general: ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la

Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental, de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo - Periodo 2016?, de la igual forma como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo - Periodo 2016?

El estudio muestra una justificación de conveniencia, se considera muy conveniente porque permitirá identificar los problemas. De igual manera presenta una relevancia social: La trascendencia que refleja esta investigación será importante porque beneficiará con los resultados a la gerencia en estudio para que tome en cuenta respecto a sus colaboradores; un mayor grado de satisfacción dependerá un buen desempeño laboral, de modo que a través de identificar los problemas de satisfacción o insatisfacción se mejore el desempeño laboral de sus colaboradores y de esta manera contribuya en mejorar el servicio. Implicancias práctica; esta investigación contribuirá a resolver los conflictos de satisfacción y problemas de desempeño laboral, tiene implicaciones trascendentales que ayudara a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores. Posee un Valor teórico; La investigación aportará conocimientos científicos nuevos sobre la Satisfacción Laboral, sustentada en las teorías de: Fernández-Ríos (1999) sostiene que la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo que se forma a partir de las evaluaciones de las condiciones de trabajo de los empleados; y J, Campbell apoyada en su teoría de Desempeño laboral. Utilidad metodológica; a través de la investigación podrá ayudar a identificar un instrumento nuevo de recolección de datos al igual que su validación y confiabilidad. Se realizará utilizando la metodología Descriptiva, dado que permitirá recolectar datos de diferentes aspectos o conceptos tratando de identificar la naturaleza profunda de las realidades.

Por lo mencionado, es importante citar como Objetivo General: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016. Además como objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción, Identificar el nivel de

desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo.

La hipótesis general de la investigación afirma:

Hi: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.

H₁: El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, es regular.

H₂: El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, es regular.

II. MARCO TEÓRICO

Bello y Jiménez (2005), a través de su investigación. El propósito del estudio fue investigar la relación entre la satisfacción laboral de los empleados y los incentivos proporcionados por la Organización de Gestión de Desastres y Defensa Civil Bermúdez en Carúpano, Sucre. El estudio concluyó que en las organizaciones de defensa civil existe evidencia de que los empleados reciben incentivos tanto financieros como no financieros, reconociendo parcialmente que los factores monetarios permiten la satisfacción de las necesidades financieras personales, mientras que los factores no monetarios permiten a los empleados alcanzar sus metas. objetivos personales y así esforzarse por satisfacerlos desempeñándose bien en la institución.

Olivero, (2006). El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción laboral del personal docente y científico de la Núcleo de Sucre Universidad de Oriente. El estudio concluyó que el hecho de que los profesores del Núcleo de Sucre Universidad Oriental estuvieran satisfechos con ciertos aspectos de su trabajo no significaba que estuvieran realmente satisfechos con su desempeño. Los maestros encuentran su trabajo gratificante. Creen que están a la altura de las expectativas de libertad para usar habilidades, planificar y crear u organizar actividades laborales, el reconocimiento de logros y potencialidades, y la pasión que tienen en sus actividades.

Ramos (2003). Objetivo: Determinar la satisfacción de las enfermeras de las fábricas de salud de Puno (REDEES) con las condiciones físicas y/o materiales, el trabajo y/o el salario, el reglamento interno, las relaciones sociales, la necesidad de autoconocimiento y relación. con poder. El método utilizado fue un enfoque interpretativo descriptivo, que resultó en una selección de 68 enfermeras. Aplicación de métodos de entrevista a enfermeros y uso de la escala de satisfacción laboral como instrumento. Los resultados fueron que la satisfacción laboral de las enfermeras de la REDEES-Puno se relacionó con las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y/o salariales, las relaciones sociales, las relaciones con las autoridades, la necesidad de autorrealización.

Rodríguez & Cornejo (2008), Este estudio utilizó un enfoque de método mixto que incluyó cuestionarios y entrevistas usando grupos focales. En la encuesta de satisfacción laboral, utilizaron el JDI para medir las cinco dimensiones de la satisfacción laboral y el cuestionario JIG para medir la satisfacción laboral general. Participaron en el estudio 96 trabajadores del SAG, 56,3% hombres y 43,7% mujeres, con una edad media de 41,5 años. En el focus group se utilizó una muestra de 12 funcionarios de todas las oficinas de la SAG. Continuando con el apartado anterior, muestran los resultados existe una correlación positiva. Estos dos tipos brindan resultados importantes de forma independiente, pero es mejor combinarlos, por lo que se puede concluir que el clima y la satisfacción laboral son indicadores importantes del desempeño organizacional. Finalmente, los resultados muestran que la satisfacción general es un factor importante para el desempeño y el éxito, y el clima es un indicador importante del comportamiento personal y del empleado.

Chiang, Huerta & Núñez, (2008). Concluye y afirma que el clima de gestión y las medidas de satisfacción laboral fueron probados de esta manera y pueden ser utilizados para mejorar la gestión y administración de las organizaciones públicas, mejorando así la calidad del servicio que brindan a los clientes tuyos. para analizar la satisfacción laboral. Los resultados mostraron que los empleados involucrados se desempeñaron en una escala que va de normal a buena, mientras que, en cuanto a la satisfacción laboral, mostraron una alta satisfacción con varios aspectos de sus trabajos en seis escalas. En el grupo de trabajadores se encontró una correlación entre las dos variables, indicando que a medida que aumentaba la orientación al logro, disminuía su satisfacción con las oportunidades de desarrollo debido a que tenían menos educación y no podían llegar a puestos más altos. Por otro lado, entre los servidores públicos se encontró que a medida que aumentaba la satisfacción con el reconocimiento del desempeño laboral, disminuía la orientación hacia el desempeño, ya que este es suficiente para alcanzar las metas establecidas por los superiores. También resultó que a medida que aumenta la satisfacción con la forma de reconocimiento, disminuye la orientación al cliente.

Eqúsqüiza (2003) Respecto al estudio de la muestra estuvo conformada por 40 enfermeras. El instrumento utilizado para recolectar la información fue una escala tipo Likert y el método fue una encuesta. Según la encuesta, la mayoría de los enfermeros se sentían desmotivados (50%), mientras que el 30% estaban desmotivados y el 20% estaban motivados. En cuanto a la satisfacción laboral, el 40% se mostró insatisfecho, el 35% algo satisfecho, el 15% satisfecho y el 10% muy satisfecho.

Hernández, M. (2002). En su investigación encontró que el nivel de satisfacción de los empleados y trabajadores del negocio textil 7 es constante, y confirmó que la satisfacción laboral en el negocio textil depende más de las actividades internas que de factores personales. En este sentido, cabe mencionar que la mayor satisfacción laboral entre los empleados y trabajadores de las empresas textiles está relacionada con el desempeño de las tareas y el desarrollo personal. Los autores argumentan que la condición física y las prestaciones laborales y/o compensatorias contribuyen al bienestar ocupacional.

Álvarez, (1994). A través de su investigación. Realizaron este estudio para: a) comprender el nivel de satisfacción laboral entre los empleados de las empresas que cotizan en bolsa; (b) comparar el nivel de satisfacción laboral entre estos empleados por dirección, grupo ocupacional, edad y servicio (c) Identificar factores que indiquen diferentes niveles de satisfacción laboral entre los empleados. Se realizó un muestreo probabilístico estratificado, seleccionando proporcionalmente a 54 empleados según cada estrato. Utilizaron el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota para seleccionar los cinco ítems con mayor poder discriminante de cada factor, y finalmente obtuvieron 50 ítems, el llamado "cuestionario de satisfacción laboral".

El estudio concluyó que los empleados de las empresas cotizadas recibieron valoraciones que les hacían sentirse satisfechos profesionalmente. Además, la satisfacción laboral muestra una tendencia a estar directamente relacionada con la permanencia en la empresa, pero disminuye después de 10 años, y no se pueden sacar más conclusiones al respecto debido a la falta de datos sobre el intervalo de tiempo entre los beneficios. i Puede haber más o menos satisfacción durante este

período. Del mismo modo, la satisfacción laboral no tiene la misma relación con la edad. Además, los grupos de trabajadores reportaron una mayor satisfacción laboral y mostraron diferentes factores que puntuaron más alto en promedio en los factores externos (oportunidad de promoción, responsabilidad, trabajo, etc.) desempeño personal, innovación, variedad, independencia) que los factores externos.

Teorías relacionadas al tema

Satisfacción laboral

Crites, (1969); Locke, (1979); Smith, Kendall y Hullin, (1969). Hacen referencia que la satisfacción laboral se estudia debido a la capacidad de las organizaciones y sus directivos para crear un entorno de trabajo adecuado para sus empleados. También se estudia como predictor de diversas funciones humanas como la salud, esperanza de vida o resultados organizacionales como el desempleo y la rotación laboral o los niveles de productividad. Actualmente, no existe una definición consensuada del concepto de satisfacción laboral. Además, cada autor solía hacer una nueva interpretación para fundamentar su investigación. En primer lugar, existen diferentes definiciones que hablan de la satisfacción laboral como un estado mental, afectivo.

Arnold, Robertson y Cooper, (1991); Beer, (1986); Bravo, (1992). Argumentan que la satisfacción laboral va más allá del afecto o las reacciones emocionales y, por lo tanto, es importante en el comportamiento laboral. Estos autores ven la satisfacción laboral como un aspecto general del trabajo. La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo; no solo sobre la salud que las personas esperan cada vez que trabajan, sino también sobre la productividad y la salud. Por tanto, en nuestro ejemplo de las organizaciones del servicio civil, la satisfacción laboral es muy importante en relación con la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que forman dentro de la organización.

Peiró (1984) Se distinguen las actitudes y la voluntad de comportarse de cierta manera relacionadas con aspectos específicos del puesto organizacional y la satisfacción laboral, que serán el resultado de diferentes actitudes de los empleados y factores relacionados. En cuanto a la satisfacción laboral, es una actitud general que resulta de muchas actitudes específicas relacionadas con diferentes aspectos del empleo y las organizaciones. Como mencionamos, cuando hablamos de satisfacción, nos referimos a la respuesta emocional de un empleado a varios aspectos de su trabajo, por lo que esta respuesta dependerá de la situación de la tarea y las características de cada individuo. Por otro lado, la satisfacción laboral a menudo se equipará con la ética laboral. Sin embargo, este último es el concepto de grupo, en el que una unidad involucra a varias personas que comparten un cierto entusiasmo por el logro de una meta.

Blum y Naylor (1988). La satisfacción laboral se define como el resultado de las diferentes actitudes de los empleados hacia su trabajo, factores específicos (como la empresa, el gerente, los empleados, el salario, la promoción, las condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De acuerdo a Robbins, (1998). Así, la satisfacción laboral es la suma de la actitud general de los individuos hacia su trabajo. Las personas que están muy satisfechas con su trabajo tienen una actitud positiva hacia el trabajo, mientras que las que están insatisfechas muestran una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, casi siempre se refieren a la satisfacción laboral; de hecho, el término uno u otro a menudo se usa indistintamente

Schermerhurn, Hunt y Osborn (2005), Las declaraciones de satisfacción laboral se definen como "Cuán positiva o negativamente se siente una persona con respecto a un trabajo". Cabe destacar dos elementos en esta definición: el sentimiento de satisfacción descrito como positivo (satisfacción en sí mismo) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que este sentimiento puede tener diversos grados de intensidad en uno u otro.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003) consideran la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos o emociones favorables o desfavorables que los

empleados utilizan para ver su trabajo, y también va más allá de la primera definición, reconociendo que pueden ser favorables. (satisfecho) o insatisfecho (insatisfecho). Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), La satisfacción laboral es la actitud de una persona hacia el trabajo. En esta definición, los autores ven la satisfacción laboral como un concepto superior a las emociones y/o sentimientos, ya que la ven como una actitud, por lo que tiene un componente cognitivo, un componente afectivo y un componente conductual cuando se trata de términos de satisfacción laboral u ocupación.

Factores que inciden en la satisfacción laboral

En mi opinión, existen varios factores que influyen o afectan la satisfacción laboral y estos factores difieren desde la perspectiva del autor, quien escribe diferentes factores al estudiar la satisfacción laboral.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) identificaron cinco factores que pueden conducir a la satisfacción laboral: salario, tipo de trabajo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros. Para Herzberg (1999). Hay factores que crean satisfacción y otros factores que evitan la insatisfacción, a saber, factores de motivación y factores de higiene. Los factores de higiene incluyen: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, gestión organizacional y relaciones interpersonales. Los motivadores son: el reconocimiento, el sentido de logro, la autonomía, el trabajo en sí mismo y la oportunidad de avanzar.

Loitegui (citado en Cabello, 2002) identifica los siguientes factores: función y eficacia organizacional, condiciones físicas ambientales en el trabajo, contenido interno del trabajo, grado de independencia en el trabajo, tiempo libre, ingreso económico, oportunidades educativas, oportunidad de ascenso, reconocimiento laboral, relación con el superior y relación con la cooperación y el trabajo en equipo.

Fernández-Ríos (1999), Él cree que la satisfacción es una actitud general de trabajo formada por la evaluación de las condiciones de trabajo de los empleados. Al respecto, Fernández-Ríos identificó siete factores: compensación económica, condiciones materiales en el ambiente de trabajo, seguridad y estabilidad que brinda la empresa, relaciones con los compañeros, apoyo y respeto de los superiores,

reconocimiento de los demás y oportunidades personales y personales. Desarrollo profesional en el lugar de trabajo. Este estudio tomará como referencia los factores identificados por Fernández-Ríos que influyen en la satisfacción laboral, ya que incluye factores de carácter económico, social y psicológico que, según los investigadores, reflejan los principios básicos del trabajo. satisfacción Brujas.

Efectos de la satisfacción laboral

Una organización es un grupo de personas que trabajan juntas para lograr sus objetivos aportando sus conocimientos, habilidades y destrezas. Por esta razón, HRM actualmente se preocupa por comprender qué aspectos de una organización influyen en la satisfacción individual.

Además de comprender qué aspectos de la organización inciden en la satisfacción individual, este tipo de investigación puede conducir a acciones para reducir algunos problemas de RR.HH. como el ausentismo y la rotación; así mismo, puede incrementar la productividad de la organización y con ello asegurar el éxito de la organización. Ahora bien, una de las principales preocupaciones de una organización es el desempeño que puede lograr a través de sus miembros. Por ello, y dado que las personas con altos niveles de satisfacción son las mejores, las organizaciones están constantemente tratando de descubrir los factores que influyen en su desempeño y el de sus integrantes. Cabe señalar que algunos métodos muestran que las personas con altos niveles de satisfacción son las mejores.

Sobre este tema, Chiavenato (2005) dice que las personas que están satisfechas con su trabajo son más productivas que las que no están satisfechas. Cuando se trata del ausentismo, podemos decir que este es uno de los problemas laborales que ocasionan enormes costos a la organización, debido a la ausencia de un empleado, los procesos productivos de la organización pueden verse paralizados o retrasados.

Sin embargo, Flores (2000) afirmó que la razón más común de ausentismo es la baja satisfacción laboral. La satisfacción y la rotación están negativamente correlacionadas. En general, la alta rotación es causada por empleados descontentos. La sensación de que sus esfuerzos no son adecuadamente

recompensados, la falta de prestaciones socioeconómicas que garanticen una vida digna y el hecho de que los trabajadores estén sobre cualificados en el trabajo hacen que los trabajadores se planteen dejar sus puestos de trabajo. La satisfacción y la rotación están negativamente correlacionadas. En general, las altas tasas de rotación se deben a empleados descontentos. La sensación de que sus esfuerzos no son adecuadamente recompensados, la falta de prestaciones socioeconómicas que garanticen una vida digna y el hecho de que los trabajadores estén sobre cualificados en el trabajo hacen que los trabajadores se planteen dejar sus puestos de trabajo.

También es importante señalar que la rotación genera mayores costos relacionados con el reclutamiento, selección, capacitación y educación y afecta las relaciones interpersonales, afectando así la productividad en la organización. En conclusión, mantener una satisfacción suficiente de los empleados mejora el desempeño, reduce el ausentismo y reduce la rotación de empleados.

Desempeño laboral

Desde el punto de vista de la gestión de personal, el desempeño individual es un factor clave, teniendo en cuenta la complejidad de la gestión del desempeño individual y su relación con el trabajo de las instituciones. Por ello, se pueden encontrar infinidad de publicaciones, artículos, artículos y columnas de opinión sobre este tema, donde muchos términos performance, performance y -en algunos casos junto a términos en inglés- se utilizan como sinónimos. Actuación. Sin embargo, es necesario identificar las diferencias entre estos conceptos para obtener información precisa y suficiente para tomar una decisión sobre los diferentes modelos de gestión.

En primer lugar, conviene recordar las definiciones formales de estos dos términos de la Real Academia Española de las Lenguas. Entre los muchos significados están los relacionados con el tema: Se detalla en anexo_03.

El modelo de motivación - Cognición de Earley y Shalley

Según Sanz Castejón (2002), el modelo consiste en “una extensión del modelo de establecimiento de objetivos, donde se pone un gran énfasis en los aspectos puramente cognitivos relacionados con la generación de objetivos interiorizados en el proceso de conducción de la fuerza de trabajo”.

Earley y Shalley intentaron explicar el proceso por el cual las metas laborales influyen en el desempeño de las tareas indicando las formas en que las metas se traducen en acción en comportamientos laborales específicos. La forma de convertir las metas en acciones es a través de un plan de acción que pertenece a los siguientes tres requisitos previos:

MESTAS LABORALES	
01	Los individuos están dirigidos por metas y las utilizan para la actividad cognitiva, afectiva y conductual
02	Los procesos cognitivos y motivacionales son cíclicos e interdependientes
03	Los individuos desempeñan tareas en un contexto social que tiene implicaciones sobre su modo de actuar

Según este modelo, hay dos fases principales. Por un lado, las metas de trabajo tienen un proceso de formulación, evaluación e internalización, por otro lado, el modelo especifica el proceso de formulación e implementación de planes de acción, lo que cierra el ciclo con el proceso de retroalimentación en la fase de internalización de metas. Esto permite una mejora continua del rendimiento.

El modelo de gestión por competencias

Este modelo muestra muy brevemente que para realizar un comportamiento laboral de acuerdo con un cierto estándar, se debe cumplir el siguiente triángulo virtuoso:

Poder Hacer – Saber Hacer – Querer Hacer

Requiere no sólo la voluntad de hacer algo, sino también las condiciones para hacerlo, que incluyen el conocimiento y las habilidades para ponerlo en práctica. En este enfoque, las capacidades son una palanca de rendimiento clave y deben administrarse para minimizar las brechas potenciales.

El objetivo del modelo es generar procesos para fortalecer las competencias básicas de la organización y así mejorar continuamente el desempeño de las personas. El objetivo del modelo es generar procesos para fortalecer las competencias básicas de la organización y así mejorar continuamente el desempeño de las personas:

1. La habilidad por sí sola no es suficiente para explicar el desempeño humano. En otras palabras, es posible encontrar que a las personas con pocas brechas de habilidades manifiestas les va mal, o a las personas con deficiencias significativas les va bien. Esto se debe a que la competencia es uno de varios predictores del desempeño y, según el contexto, puede que ni siquiera sea el predictor principal en algunos casos. Geary Rummler (2005) afirma que "si enfrentamos un sistema de alto rendimiento con un sistema de bajo rendimiento, el sistema ganará el 95% de las veces". No se trata del poder del ejecutante.
2. El rendimiento es una salida, mientras que la potencia es una de muchas entradas. Por lo tanto, para evaluar el desempeño humano, no es adecuado evaluar ninguno de los componentes que lo predicen.
3. Medir las brechas de capacidad requiere habilidad y el uso de herramientas específicas. Como mínimo, convertir a los gerentes en evaluadores de competencias requiere una inversión significativa

Sin embargo, se debe recordar que, como Campbell et al. (1993) indicaron claramente que los resultados y resultados en el trabajo no están bajo el control del trabajo, pero puede haber muchas otras razones para el bajo desempeño que no dependen del empleado mismo.

Habilidad. El grado en que un empleado puede llevar a cabo con eficacia un conjunto de procedimientos sistemáticos necesarios para lograr un objetivo específico. Incluyen tareas que van desde formas muy simples (como la coordinación visual) hasta tareas complejas que requieren una toma de decisiones inteligente y están relacionadas con la inteligencia (aunque son diferentes entre sí).

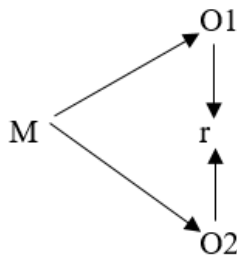
Factores Demográficos. Factores como el género, la edad o la educación. En general, los factores demográficos están relacionados con factores biográficos (como el estado de los hermanos, la ocupación de los padres, etc.) en oposición a los factores psicológicos (referidos a creencias y valores personales). Por otro lado, la Inteligencia. Pensamiento abstracto y crítico. Aunque existe debate sobre esta estructura (por ejemplo, si es innata o aprendida, cómo medirla, etc.), algunos dudan de su influencia en el comportamiento organizacional.

Otro modelo de desempeño laboral que incluye tanto factores personales como situacionales es el de Cardy y Dobbins (1994), que intenta combinar las dos perspectivas sobre el desempeño discutidas anteriormente: resultado y comportamiento. Estos autores distinguen entre lo que los empleados hacen, producen o entregan (work output) y el comportamiento asociado, tomando ambos como dos partes de la acción. Por lo tanto, los resultados del trabajo están vinculados con los procesos del sistema y los procesos relacionados. La relación entre los factores individuales y los resultados del trabajo no es directa, sino que funciona a través de procesos relacionados con el trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

El diseño no es experimental, transaccional, descriptivo, ya que la información será medida y recolectada independientemente de las variables, y fundamental ya que se examinará un listado de variables de satisfacción laboral y desempeño (Hernández Sampieri, 2016).



Dónde:

M = Gerencia y Colaboradores.

O1 = Variable 1 “Satisfacción Laboral”

O2 = Variable 2 “Desempeño Laboral”

r = Relación de las Variables de estudio.

3.2 Variables

Variables	
Variable 1	Satisfacción Laboral
Variable 2	Desempeño Laboral

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	<p>Davis y Newstrom (2003) definen la "satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables con que los empleados ven su trabajo". Esta relación da una actitud efectiva o un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo tiene relación con tres actitudes en los colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Dedicación al trabajo. •Compromiso organizacional •Estado de ánimo en el trabajo •Satisfacción laboral 	<p>Son los instrumentos, técnicas o medios que se utilizan en base a preguntas sobre los factores concretos que tiene un trabajador con respecto a la satisfacción laboral en su empleo, en función a lo económico, social y psicológico utilizando encuestas, cuestionarios, etc. los cuales se realizaron a los trabajadores participantes de la presente investigación.</p> <p>Se utilizará como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral, el cual tendrá una valoración de 1 -5 siendo el más alto, el cuestionario estará dividido por 3caracteres, los cuales son: carácter económico, carácter psicológico y el carácter social</p>	Carácter Económico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retribución económica 2. Condiciones físicas del entorno de trabajo 3. Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. 	Ordinal
			Carácter Social	<ol style="list-style-type: none"> 4. Relaciones con los compañeros de trabajo 5. Reconocimiento por parte de los demás 	
			Carácter Psicológico	<ol style="list-style-type: none"> 6. Apoyo y respeto a los superiores 7. Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. 	
	<p>Campbell (1993), el desempeño laboral es la manera de como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. De acuerdo con ello, se puede observar</p>	<p>Conjunto de procedimientos o habilidades que el trabajador posee y emplea en forma correcta para mejorar su desempeño laboral, los cuales se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad. En resumen, el desempeño laboral es el grupo de acciones observables que permite la</p>	Conocimiento Declarativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeño en las tareas técnicas y centrales del puesto 2. Desempeño en las tareas técnicas y centrales genéricas para todos los puestos similares 	Ordinal

Desempeño Laboral	que en la mayoría las organizaciones establecen normas que rigen la conducta del empleado, tanto de forma específica en los objetivos como en la visión y Misión de la misma, logrando con ello orientar el desempeño del colaborador.	<p>obtención de resultados satisfactorios con relación a metas de cada organización, a través de estrategias particulares por parte del colaborador.</p> <p>Se utilizará como instrumento el formato de evaluación de desempeño, el cual tendrá una valoración de 1 siendo el más bajo a 5 siendo el más alto, el formato estará dividido por 8 Factores, los cuales son: desempeño de las tareas técnicas y centrales del puesto, desempeño de las tareas técnicas y centrales genéricas para todos los puestos similares, gestión/administración, desempeño en tareas que requieren comunicación verbal y escrita, facilitación del desempeño de los compañeros y equipos de trabajo, supervisión / liderazgo, mantenimiento de la disciplina personal y demostración de esfuerzo.</p>	Conocimiento de los procedimientos y destrezas	<p>3. Gestión/administración.</p> <p>4. Desempeño en tareas que requieren comunicación verbal y escrita</p> <p>5. Facilitación del desempeño de los compañeros y equipos de trabajo.</p> <p>6. Supervisión/liderazgo.</p>	
			Motivación	<p>7. Mantenimiento de la disciplina personal.</p> <p>8. Demostración de esfuerzo.</p>	

3.3 Población y muestra

Población

El grupo objetivo de este estudio en 2016 fue de 23 empleados en la gerencia de desarrollo económico y gestión ambiental. Esta cifra representa el número total de empleados en la institución mencionada.

Muestra

Dado que la población es pequeña, se toma como conjunto de muestra el número total de la población activa, es decir, 23 empleados.

Unidad de análisis:

Fueron cada uno de los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

El método de recolección y registro de información es una encuesta, y la técnica de recolección es un cuestionario, misma técnica que permite recolectar los datos brindados por los socios de la cooperativa; uno que garantiza obtener datos directamente de la fuente.

Para tal efecto, se considera que la herramienta es “una técnica de encuesta, observación o análisis de contenido; mediante la formulación de un conjunto de preguntas, las mismas preguntas que se relacionan con la hipótesis y las variables e indicadores de la investigación, tiene como objetivo recabar información en respuesta a la hipótesis de investigación" (Ñaupas, 2009).

Instrumentos

Contemplando la naturaleza de las preguntas y la finalidad de recolectar datos de las mismas, se decidió utilizar dos instrumentos (cuestionarios) para obtener información importante y así objetivar las respuestas.

En cuanto al instrumento de satisfacción laboral que consta de 24 ítems; para determinar la satisfacción laboral, cada punto se evalúa en una escala de 0 a 4; donde 0 es insatisfactorio, 1 malo, 2 regular, 3 bueno y 4 muy bueno.

Niveles	Intervalo
Deficiente	0 – 19
Malo	20 – 38
Regular	39 – 57
Bueno	58 – 76
Muy bueno	77 -96

Herramienta de evaluación del desempeño laboral En la herramienta de aplicación se evalúan un total de 36 elementos para determinar el nivel de desempeño

El nivel de desempeño en el distrito y municipio de Banda de Shilcayo se evalúa de acuerdo al proyecto con un puntaje de 0 a 4, donde se muestra en la presente tabla:

Escala	Intervalo
Deficiente	0 – 29
Malo	30 – 58
Regular	59 – 87
Bueno	88 – 116
Muy Bueno	117 -144

Validez y confiabilidad

Tres expertos validaron el instrumento de investigación. En cuanto a la confiabilidad, se utilizó la prueba alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad del instrumento; la similitud estuvo por encima de 0.70, la similitud confirma la confiabilidad de las herramientas para su uso.

3.5. Método de análisis de datos

Los datos generados fueron analizados utilizando herramientas impulsadas por la investigación, aprobadas previamente por expertos, para vincular los hallazgos con la pregunta, los objetivos y las hipótesis de la investigación. Para el procesamiento de datos, se utilizó el programa estadístico SPSS 24. Como comparación estadística, se utiliza el coeficiente de Pearson, una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias que se utiliza para examinar el grado de dependencia, es decir, para estudiar los cambios en uno. para encontrar la distancia alrededor de la dirección de las variables se utiliza de la misma forma el coeficiente de correlación de Pearson.

El valor del coeficiente va de -1 a 1, indicando si hay dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo), y 0 es completamente independiente, indicando tales valores (Valderrama, 2016).

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 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

3.6. Aspectos éticos

El estudio actual se lleva a cabo a discreción de la investigadora, si es necesario según su propia capacidad. Toda la información sobre el curso del estudio era verdadera en cuanto a su aplicabilidad al estudio; dado que se obtuvieron del mismo sujeto, los encuestados también participaron voluntariamente y dieron su consentimiento para la recolección de la data.

IV. RESULTADOS

Nivel de satisfacción:

Tabla 1

Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2016.

Nivel	Intervalo	N°	%
Deficiente	0 - 19	0	0%
Malo	20 - 38	1	4%
Regular	39 - 57	2	9%
Bueno	58 - 76	14	61%
Muy bueno	77 -96	6	26%
Total		23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores MDBSH

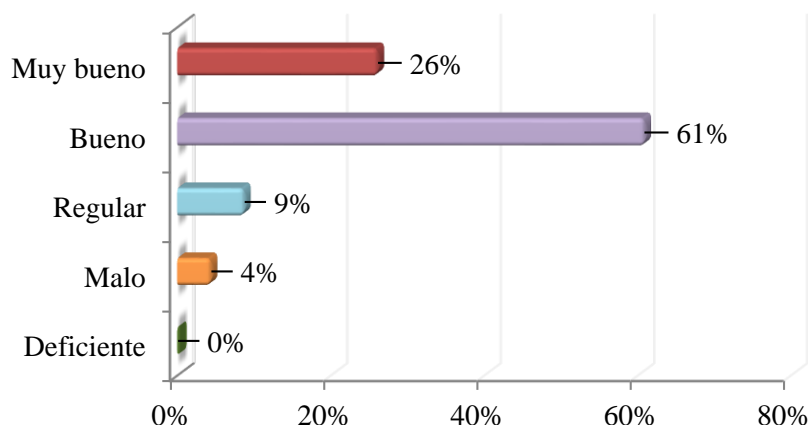


Figura 1. *Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2016.*

Interpretación: De la tabla y figura 1, se aprecia el nivel de satisfacción, encontrando que la satisfacción laboral tiene un nivel “Bueno” de 61% (14); seguido del nivel “Muy bueno” con un 26% (6). Asimismo, el nivel de “Regular” cuentan con un porcentaje de 9% (2). Por otro lado, el nivel “Malo” tiene un 4% (1); siendo el nivel “Bueno” que representa el mayor nivel de satisfacción laboral.

Nivel desempeño:

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2016.

Nivel	Intervalo	N°	%
Deficiente	0 - 29	0	0%
Malo	30 - 58	6	26%
Regular	59 - 87	10	43%
Bueno	88 - 116	5	22%
Muy bueno	117 -144	2	9%
TOTAL		23	100%

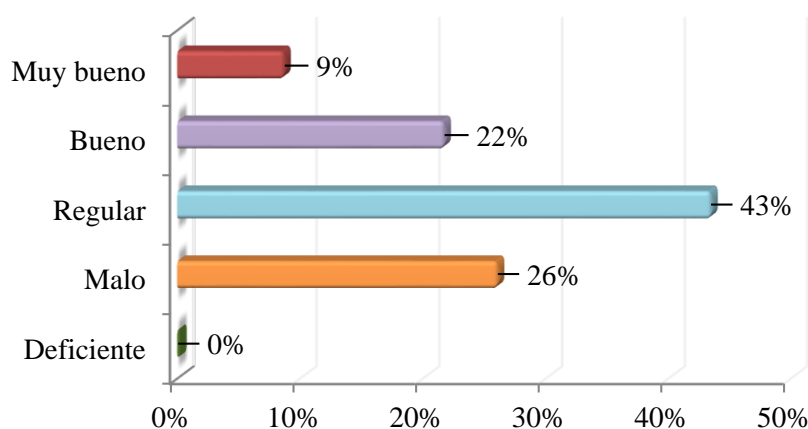


Figura 2. *Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, periodo 2016*

Interpretación: En la tabla y figura 2, se observa el nivel de desempeño laboral; donde el desempeño laboral alcanza un nivel “Regular” con un 43% (10); seguido del nivel “Malo” con un 26% (6). Asimismo, el nivel de “Bueno” con un 22% (5). De la misma manera, el nivel de “Muy bueno” con un 9% (2); por tanto, es el nivel “Regular”

Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral:

Una vez conocida descriptivamente cada variable en estudio, se utiliza el estadístico de correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables para lo cual proponemos los siguientes supuestos estadísticos.

Tabla 3

Nivel de significancia

Nivel de significación:
El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$; que corresponde a un nivel confiabilidad del 95%.
Por tanto: se plantea la siguiente regla de decisión:
Rechazar la H_0 cuando la significación observada “p” es menor a α .
No rechazar la H_1 cuando la significación observada “p” es mayor a α .

Tabla 4

Resultados de la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.

Estadísticas de la correlación	
Coeficiente de correlación	0.827
Coeficiente de determinación R^2	0.685
R^2 ajustado	0.670
Error típico	8.031
Observaciones	23

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS ver 24.

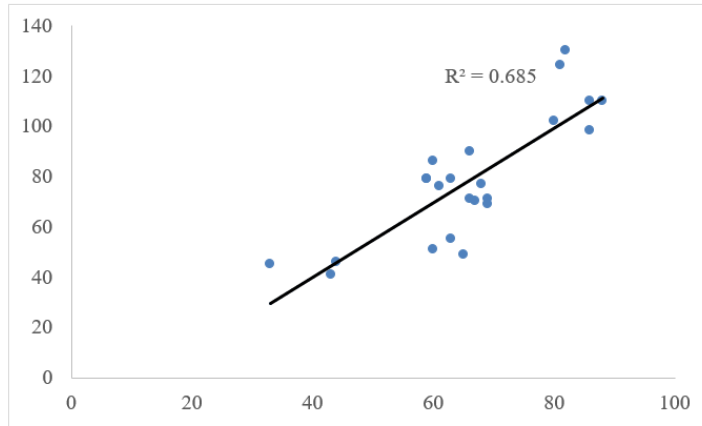


Figura 4. *Dispersión entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.*

Interpretación: La tabla y la Figura 3 muestran el coeficiente de correlación de Pearson (0.827), lo que indica una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el Municipio Distrital Banda de Shilcayo en el año 2016. También muestra el coeficiente de determinación (0,685), explica que en la Municipalidad el 68,5% del desempeño laboral se ve afectado por la satisfacción laboral.

Tabla 5

Análisis de varianza entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	2945.51462	2945.51645	45.6675	0.000
Residuos	21	1354.48358	64.49922		
Total	22	4300			

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS ver 24.

Explicación. Para comprobar si el modelo de correlación de Pearson se ajusta a los datos, observe el valor crítico de Fisher (0,000), que debe ser inferior al 5 % (0,05) de probabilidad de error; dado que nuestro valor de Fisher es menor que el valor del error, se puede concluir que el modelo de correlación de Pearson ajusta los datos para que exista

una correlación entre las variables Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en el Municipio Distrital de Banda de Shilcayo en el año 2016.

V. DISCUSIÓN

Luego de realizados los procedimientos estadísticos correspondientes, se interpretan y analizan los resultados obtenidos, se presentan discusiones en respuesta al objetivo principal, es decir, determinar si existe relación entre la satisfacción del empleo y la productividad laboral de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.

Las organizaciones se interesan porque sus empleados están satisfechos con el trabajo realizado, por lo tanto, logrando las metas establecidas y aumentando el nivel de productividad se podrá lograr resultados exitosos. Algunos autores enfatizan la importancia de una satisfacción laboral suficiente. Davis y Newstrom (2003) argumentan que la satisfacción laboral está relacionada con tres actitudes de los empleados: profesionalismo, compromiso organizacional y satisfacción laboral.

La medición del desempeño laboral de los empleados del área Local y Gestión Ambiental en la Municipalidad, mostró una correlación positiva alta a coeficiente de correlación de Pearson (0.827) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el Distrito de Banda de Shilcayo. De igual manera, el coeficiente de determinación es (0,685), lo que muestra que el 68,5% del desempeño de los empleados se debe a la satisfacción laboral dentro de los municipios. De esta forma, la satisfacción laboral en las organizaciones públicas es objeto de la educación gerencial, lo que conduce a un mayor desempeño a través del liderazgo y el asesoramiento de los gerentes. La gestión del flujo de trabajo le permite integrar procesos, gestionar la calidad y la productividad de los empleados. En particular, se enfoca en la gestión y las ideas para mejorar, entre otros, el desempeño laboral del colaborador y su grado de satisfacción personal.

Los resultados generales de este estudio se consideran relevantes e interesantes porque se pretendía descubrir lo contrario, es decir, si existe un efecto entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, como lo hizo Olivero (2006). En su investigación concluyó que los profesores del Núcleo de Sucre Universidad

Oriental solo estaban satisfechos con ciertos aspectos de su trabajo, lo que no significaba que estuvieran verdaderamente satisfechos con su desempeño.

Los docentes ven su trabajo como difícil; Sienten que esto depende de sus expectativas en cuanto al uso del conocimiento, la libertad para crear u organizar planes y actividades de trabajo, el reconocimiento de su éxito y sus capacidades, y el deseo por su trabajo.

Así mismo Ramos, N. (2003). En su investigación obtuvo como resultado REDEES - Puno La satisfacción laboral de las enfermeras es la insatisfacción con las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o salariales, relaciones sociales, relaciones con la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas de gestión. Algunos estudios, como el Sin embargo, Sanlúcar (2004) está de acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, porque no encuentra una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad.

Aunque algunos estudios concuerdan y otros no con lo informado en este estudio, se señaló que la satisfacción laboral de los socios comerciales es importante, ya que la mayoría de los autores mencionan el desempeño a nivel del trabajo y otros factores como el ausentismo, las tasas de rotación, etc. afecta positiva o negativamente la satisfacción laboral de los empleados.

En relación al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, donde muestra un nivel “Bueno” de 61%, seguido del nivel “Muy bueno” con un 26%; coincidiendo con Chiang, Méndez y Sánchez (2010) quien de manera similar

Sus hallazgos mostraron que los empleados involucrados se desempeñaron en una escala que va de normal a bueno, mientras que en términos de satisfacción laboral, estaban muy satisfechos con varios aspectos de sus trabajos en las seis escalas evaluadas. En el grupo de trabajadores se encontró una correlación entre las dos variables, indicando que a medida que aumentaba la orientación al logro, disminuía su satisfacción con las oportunidades de desarrollo debido a que tenían menos educación y no podían llegar a puestos más altos.

En relación al nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, muestra un nivel “Regular” con un 43%, seguido del nivel “Malo” con un 26%., coincidiendo con Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2008), en su análisis, mostraron una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, el desempeño general se relacionó significativamente con la satisfacción laboral. Igualmente reconocieron la satisfacción laboral y el nivel organizacional como predictores del desempeño.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Existe una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el Municipio Distrital Banda de Shilcayo con un coeficiente de correlación de Pearson (0.827). Nuevamente el coeficiente de determinación es (0.685), lo que significa que el 68.5% del desempeño laboral se ve afectado por la satisfacción laboral en el Municipio Bandino.
- 6.2 El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital Banda de Silcayo muestra un nivel “bueno” con un 61%, seguido de “muy bueno” con un 26%. Asimismo, el nivel “Normal” tiene un porcentaje del 9%. Por otro lado, el nivel “Malo” tiene un 4%, donde el nivel “Bueno” representa el nivel más alto de satisfacción laboral.
- 6.3 El nivel de desempeño de los colaboradores en gestión de desarrollo económico local y gestión ambiental en el municipio Banda de Silcayo muestra un nivel “normal” de 43%, seguido de un nivel “deficiente” de 26%. Además, el nivel "bueno" es del 22%. Asimismo, el nivel de "muy bueno" es del 9%; por lo que el nivel de “ordinario” es el que más se destaca en el desempeño laboral del municipio del distrito de Banda de Shilcayo

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 El alcalde distrital, llevar a cabo en términos de satisfacción y desempeño con el fin de mantener la información actualizada y ayudar a comprender las necesidades del equipo que integra la gestión del desarrollo económico local y la gestión ambiental en el distrito y el municipio.

- 7.2 Gerencia municipal del gobierno local, debe crear una estrategia de comunicación segura asignando los nombres de los seminarios. “Comunicación segura en el lugar de trabajo, estrategias para mejorar el desempeño y la satisfacción laboral”

- 7.3. Al alcalde, propiciar elementos de gestión por resultados que permitan mejorar los niveles de desempeño en los colaboradores de la municipalidad, con ello poder responder las necesidades de la población.

REFERENCIAS

Álvarez, M.C. (2003). Motivación laboral en un servicio de urgencias hospitalario. *Enfermería Clínica*, 13(1), 16-25.

Álvarez, (1994). Tesis *Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública*.

Atalaya, M. (1995). Satisfacción Académico_Administrativa en el estudiante de Post Grado. UNMSM. Ed. 1ª. Lima

Bello y Jiménez (2005). Tesis *Satisfacción Laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado Sucre*

Campbell, J.P. (1990). Modelling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M.D. Dunnette and L.M. Hough (eds) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Palo Alto, CA: Consulting psychologists Press

Chiang, Salazar, Huerta y Núñez. (2008). Tesis *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010). Tesis *Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*.

Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta ed.). Colombia: McGraw – Hill Interamericana. S.A.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (11ª ed). México: McGraw-Hill.

Eqúsquiza, L. (2003), a través de su estudio *Motivación y Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño. Lima Perú*.

Fernández-Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.

FLORES, I. (2000) “*Confianza en el factor Humano, estrategias para enfrentar la nueva década*”. Documento en línea, disponible en <http://www.sht.com.ar/archivo/diario/confianzaenelfactorhumano.htm>>[Consulta: Agosto 2008].

Gibson, J., Ivancevich, J. y DONELLY, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos* (10ª ed.). Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, M. (2002). En su Tesis *Diagnostico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana*.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (3ªed.). México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. (5a ed.) México: McGraw-Hill.

Herzberg, Frederic. “*Una vez más: ¿cómo motiva a sus empleados?*” Harvard Business Review.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* 1ª Ed. Editorial Alfa Venezuela

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Murphy, K.R. (1990). Job performance and productivity. In K.R. Murphy and F.E. Saal (eds) *Psychology in Organizations*, Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Olivero, (2006). Tesis *Satisfacción Laboral. Caso: personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre*. Cumaná, Estado Sucre.

Ramos, N. (2003). Tesis *Grados de satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno*

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2008). Tesis *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena.*

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*(10^a ed) México: Pearson. Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005). (1^a ed.). México: Limusa.

Turner, A. (1961). *Plan conceptual descriptivo de la conducta de grupos de trabajo*. Paper fotocopiado basado en “a conceptual scheme for describing work group behavior”. Harvard.

ANEXOS:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	ASPECTOS TEÓRICOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo - Periodo 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H₁: La Satisfacción laboral si se relaciona con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.</p> <p>H₀: La Satisfacción laboral no se relaciona con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia de desarrollo económico local y Gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Fernández-Ríos (1999), considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo.</p> <p>Dimensiones</p> <p>Carácter Económico</p> <p>Carácter Social</p> <p>Carácter Psicológico</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Para Campbell, (1993), el desempeño de un individuo es considerado como la acción, y no como los resultados de esa acción. Consecuentemente, en sus</p>

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016?</p>	<p>HE1: El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, es regular.</p> <p>HE2: El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Periodo 2016.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2016 • Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local y Gestión Ambiental de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2016. 	<p>trabajos propone un análisis de la acción y sus elementos determinantes, abandonando el foco en los resultados.</p> <p>Dimensiones</p> <p>Conocimiento Declarativo</p> <p>Conocimiento de los procedimientos y destrezas</p> <p>Motivación</p>		
<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>VARIABLES DE ESTUDIO</p>			<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p>
<p>El diseño es No Experimental, transaccional, descriptivo, porque se medirá y recogerá información de manera independiente sobre las variables, de diseño correlacional</p>	<p>VARIABLE 1</p>			<p>POBLACIÓN</p>	<p>En esta investigación se empleará como técnica la encuesta y como instrumento los cuestionarios.</p>
<p>Variable</p>		<p>DIMENSIÓN</p>	<p>INDICADORES</p>	<p>La población objetivo de la presente investigación estará conformada por 23 trabajadores de la Gerencia de desarrollo</p>	

<p>porque se examinará la relación de las variables Satisfacción laboral y Desempeño Laboral.</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>		<p>CARÁCTER ECONOMICO</p>	<p>Retribución económica</p>	<p>económico local y Gestión ambiental año 2016.</p> <p>Dicha cantidad representa el número total de trabajadores de la mencionada institución.</p> <p>MUESTRA Por tratarse de una población pequeña se considerará como población muestral al número total de la población laboral, es decir 23</p>	<p>El cuestionario de satisfacción laboral será aplicado a los trabajadores por el investigador. Entre tanto, el cuestionario de rendimiento será aplicado por el Administrador a los trabajadores.</p>
			<p>CARÁCTER PSICOLOGICO</p>	<p>Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.</p>		
			<p>CARÁCTER SOCIAL</p>	<p>Relaciones con los compañeros de trabajo.</p>		
VARIABLE 2						
		Variable	DIMENSIÓN	INDICADORES		
		DESEMPEÑO LABORAL	<p>Conocimiento Declarativo</p>	<p>Desempeño en las tareas técnicas y centrales del puesto</p>		
			<p>Conocimiento de los procedimientos y destrezas</p>	<p>Desempeño en las tareas técnicas y centrales genéricas para todos los puestos similares</p> <p>Gestión/administración.</p>		
			<p>Motivación</p>	<p>Desempeño en tareas que requieren comunicación verbal y escrita</p> <p>Facilitación del desempeño de los compañeros y equipos de trabajo.</p> <p>Supervisión/liderazgo.</p> <p>Mantenimiento de la disciplina personal.</p>		

			Demostración de esfuerzo.		
--	--	--	------------------------------	--	--

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

Fecha:/...../..... Hora: Lugar:

Apellidos y nombres:.....

Sexo:.....

Grado de instrucción:.....

Cargo:.....

Tiempo de servicios:.....

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
 DE ACUERDO A
 INDECISO I
 EN DESACUERDO D
 TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
CARÁCTER ECONÓMICO					
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3. Me siento mal con lo que gano.					
4. El ambiente donde trabajo es confortable.					
5. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
6. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
7. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
8. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
9. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
CARÁCTER PSICOLÓGICO					
10. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
11. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
12. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
13. El horario de trabajo me resulta incómodo					
14. Me complace los resultados de mi trabajo					
15. Me disgusta mi horario					
16. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
17. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
18. Me gusta el trabajo que realizo					

CARÁCTER SOCIAL					
19. Me siento útil con la labor que realizo					
20. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
21. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
22. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
23. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
24. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					

Fuente: El instrumento utilizado para la satisfacción laboral fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral presentado por PAS-USAL (2004,2005) el cual midió la satisfacción del trabajador, por medio de un cuestionario.

ESCALA DE VALORIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Fecha:/...../..... Hora: Lugar:

Apellidos y nombres:.....

Sexo:.....

Grado de instrucción:.....

Cargo:.....

Tiempo de servicios:.....

Entrevistador: Ing. ALAN KEWIN ARÉVALO VÁSQUEZ– Gerente de desarrollo económico local y gestión ambiental de la MDDBS

Evalúe cada uno de los criterios relacionados a continuación, escriba la calificación en la casilla correspondiente, según el desempeño de las labores con base en los siguientes parámetros frente a las habilidades, conocimientos y condiciones personales del funcionamiento

CONCEPTO A EVALUAR	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	No Aplica
Desempeño en las tareas técnicas y centrales del puesto					
1. Planifica y organiza su trabajo en función del logro de los objetivos de la empresa					
2. Presenta informes, indicadores y toda la información correspondiente a su área de manera clara y ordenada					
3. Mejora procesos, procedimientos o métodos en los procesos en los que está involucrado					
4. Cumple con los plazos establecidos					
Desempeño en las tareas técnicas y centrales genéricas para todos los puestos similares					
5. Contribuye a crear, innovar, mejorar y apoyar actividades, procesos y proyectos					
6. Contribuye a un ambiente de trabajo armónico y solidario, fomentando relaciones interpersonales positivas					
7. Es participativo en las actividades de la compañía.					
Gestión/administración.					
8. Conoce la filosofía y política de la compañía y la refleja en sus actitudes diarias.					
9. Valora los roles y responsabilidades que tiene y se apropia de ellos					
10. Fortalece su autoestima y el sentido de pertenencia a la institución y evita difamar a la institución, autoridades, compañeros y usuarios					
11. Evita aceptar presiones para incumplir las normas.					
12. En ausencia de sus superiores, conserva su ritmo de trabajo					
13. Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la empresa utilizados para el desarrollo de sus tareas					
14. Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos					
Desempeño en tareas que requieren comunicación verbal y escrita					
15. Aplica sus competencias en el área que desempeña y en general las aporta para el desarrollo de la compañía.					
16. Contribuye a crear, innovar, mejorar y apoyar actividades, procesos y proyectos fomenta la cultura del dialogo para la prevención y solución de conflictos					
17. Contribuye a un ambiente de trabajo armónico y solidario, fomentando relaciones interpersonales positivas					
Facilitación del desempeño de los compañeros y equipos de trabajo.					
18. Promueve la participación de todos sus colaboradores y compañeros en las actividades realizadas y mantiene un ambiente de trabajo agradable					
19. Retroalimenta el equipo y da crítica constructiva buscando crecimiento colectivo e institucional					
20. Comparte abiertamente información con las personas del equipo.					
21. Participa con entusiasmo en actividades diferentes a las asignadas					

22. Le interesan y preocupan las demás personas que forman parte de su entorno					
23. Mantiene una actitud positiva de servicio al cliente tanto interno como externo					
Supervisión/liderazgo.					
24. Llega al lugar de trabajo a la hora establecida					
25. Ejecuta sus actividades según el horario asignado					
26. Respeta el horario destinado a las actividades que se organizan dentro de la empresa como reuniones, capacitaciones					
27. Respeta el horario destinado a los descansos, horas de comidas y refrigerios					
Mantenimiento de la disciplina personal.					
28. Se esfuerza por optimizar el tiempo, especialmente cuando trabaja en equipo.					
29. Es difusor de la ley y otras normas jurídicas de su competencia al interior y exterior de la empresa					
30. Trabaja con apego a las normas y procedimientos de la empresa y los de válida adopción jurídica					
31. Reconoce la autoridad del jefe inmediato					
32. Usa los elementos de seguridad para el desarrollo de las labores propias de su cargo					
Demostración de esfuerzo.					
33. Mantiene una actitud positiva en su vida laboral y personal propicia cambios e innovaciones					
34. Se esfuerza por mantener su motivación en alto					
35. Se involucra en actividades que enriquecen el clima laboral y fomentan el desarrollo integral					
36. Esta constantemente capacitándose y actualizándose de acuerdo a su especialidad					

Fuente: El instrumento utilizado para el desempeño laboral es la Evaluación de desempeño presentado por Gonzales (2014) el cual midió el desempeño laboral de los sujetos escogidos para muestra de estudio.
Gonzales, M. (2014), *estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)* (tesis de grado).

conceptos entrega la Real Academia Española de la Lengua. Dentro de los múltiples significados (Anexo_03)

Rendimiento:

1. Producto o utilidad que rinde o da alguien o algo.
2. Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados.

Desempeño:

3. Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse.

Desempeñar:

4. Cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio; ejercerlos
5. Actuar, trabajar, dedicarse a una actividad.

Estas definiciones parecen vincular el desempeño con la eficacia, es decir, con el logro de lo que se espera, y el rendimiento con la eficiencia, es decir, la combinación del resultado o logro (desempeño) con los medios utilizados.

Otras definiciones de Desempeño:

1. Murphy (1990), Conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o de la unidad organizativa en la que la persona trabaja.
2. Campbell (1993), Conducta cognitiva, motora, psicomotora o interpersonal controlada por un individuo, relevante para las metas de la organización y graduable en términos de habilidad

Campbell, (1991) insiste en dos características del desempeño:

- “El desempeño es conducta, pero no todo tipo de conducta. El desempeño incluye solo aquellas conductas o acciones relevantes para las metas de la organización.
- El desempeño no denota las consecuencias o resultados de la acción, sino la acción misma. Existen ciertas conductas que contribuyen a la consecución de las metas organizacionales y que sin embargo no son observables. En este caso, el desempeño solo puede ser inferido a partir de los resultados de dichas conductas. Es por ello que las soluciones o respuestas que se producen como resultado de una conducta cognitiva no observable deben ser incluidas como acciones y por tanto como desempeño.”

Es indispensable reconocer que este desempeño individual es influenciado por un determinado contexto organizacional y grupal.

Turner (1961) sostiene la necesidad de reconocer que existen tres tipos de conductas de un individuo en un entorno de trabajo:

- Las conductas requeridas: Son aquellas que la organización necesita de un individuo, y que se vinculan al plan de trabajo (la estrategia), la tecnología, las normas políticas y de ejecución, y tanto la conducta como lo que espera el supervisor directo.
- Las conductas aportadas: Son aquellas que un grupo de trabajo aporta, más allá de los requerimientos explícitos de la organización.
- Las conductas emergentes: Son aquellas que surgen o se crean inevitablemente dentro de los grupos de trabajo, y que escapan a las requeridas y aportadas. En general, no es ni necesario ni posible dilucidar cuáles de ellas aportan un valor agregado, pero su reconocimiento puede entregar luces relevantes sobre quién las desarrolla, fenómenos vinculados a liderazgos informales, etc.

Modelos de desempeño laboral

Murphy (1989) y Cleveland (1995), plantean un modelo en el que distingue cuatro grupos de conductas en el trabajo:

1. Conductas orientadas a la tarea
2. Conductas orientadas interpersonalmente
3. Conductas generadoras de inactividad (alcohol y drogas, absentismo)
4. Conductas destructivas o peligrosas

Campbell (1990, et al., 1993) presenta en su teoría del desempeño un modelo de 8 factores que lo componen:

1. Desempeño en las tareas técnicas y centrales del puesto: grado en que es capaz de realizar las tareas básicas o técnicas fundamentales para el trabajo. Son las conductas específicas que distinguen el contenido básico de los distintos puestos.
2. Desempeño en las tareas técnicas y centrales genéricas para todos los puestos similares: Conductas de desempeño que son específicas de sus puestos particulares.

3. Desempeño en tareas que requieren comunicación verbal y escrita: Presentaciones verbales o escritas a audiencias de tamaño variable. Competencias en la comunicación oral y escrita.
4. Demostración de esfuerzo. Grado de compromiso del trabajador con las tareas del puesto, de manera constante e intensa en condiciones adversas.
5. Mantenimiento de la disciplina personal. Grado en que el empleado evita las conductas negativas (como el consumo de alcohol y drogas en el trabajo, la infracción de las normas o el absentismo en exceso).
6. Facilitación del desempeño de los compañeros y equipos de trabajo. Voluntad de facilitar el trabajo del grupo y de los empleados. Apoya a los compañeros, ayudando a solucionar problemas, siendo un buen modelo, y manteniendo los objetivos a la vista.
7. Supervisión/liderazgo. Conductas dirigidas a influir en el rendimiento de los subordinados mediante la interacción personal.
8. Gestión/administración. Conductas dirigidas a articular objetivos para la unidad o empresa, organizar personas y recursos o contribuir a la resolución de situaciones problemáticas.

Para Campbell, el desempeño de un individuo es considerado como la acción, y no como los resultados de esa acción. Consecuentemente, en sus trabajos propone un análisis de la acción y sus elementos determinantes, abandonando el foco en los resultados. Según este autor, existen tres elementos centrales de la conducta.

Estos son:

- a. El conocimiento declarativo, que es básicamente el conocimiento sobre los hechos y las cosas, que permiten comprender los requerimientos de una determinada función asignada.
- b. El conocimiento de los procedimientos y las destrezas, que es una combinación del conocimiento declarativo y el conocimiento de cómo debe hacerse algo. Las destrezas que pueden incluirse aquí son las destrezas cognitivas, psicomotrices, físicas, perceptivas, interpersonales y de autodirección.
- c. La motivación, Campbell especificó tres decisiones o juicios diferenciados: la elección de realizar un esfuerzo (dirección), la decisión respecto al nivel de esfuerzo a dedicar (amplitud) y la decisión relativa a la persistencia de ese esfuerzo (persistencia).

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del experto: **CARLOS ROBERTO CELIS ESCUDERO**

Grado Académico: **MAGISTER EN EDUCACION**

Institución donde labora: **INSTITUCIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO AMAZONICO**

Cargo que desempeña: **DIRECTOR ACADEMICO**

Título de la Investigación: **satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico local y gestión ambiental de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo-periodo 2016.**

Instrumento motivo de evaluación: **FICHA DE ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACION DE SATISFACCION LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LA BANDA DE SHILCAYO.**

Autor del instrumento: **ARÉVALO VASQUEZ ALAN KEWIN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los criterios están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					✓
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operaciones.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.					✓
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer abstracción e inferencias en función a la hipótesis problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				✓	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable ,dimensiones e indicadores.				✓	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					✓
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					✓
	Sub total					
	TOTAL					

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACION:

Se recomienda aplicar 125 encuestas.

44



Mg. Carlos Roberto Celis Escudero
INGENIERO AGROINDUSTRIAL
CIP. N° 159412

Tarapoto Agosto de 2016

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del experto: **CARLOS ROBERTO CELIS ESCUDERO**

Grado Académico: **MAGISTER EN EDUCACION**

Institución donde labora: **INSTITUCIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO AMAZONICO**

Cargo que desempeña: **DIRECTOR ACADEMICO**

Título de la Investigación: **desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico local y gestión ambiental de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo-periodo 2016.**

Instrumento motivo de evaluación: **FICHA DE ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACION DE DESEMPEÑO LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LA BANDA DE SHILCAYO.**

Autor del instrumento: **ARÉVALO VASQUEZ ALAN KEWIN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los criterios están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				✓	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operaciones.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.					✓
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer abstracción e inferencias en función a la hipótesis problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				✓	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable ,dimensiones e indicadores.				✓	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					✓
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					✓
	Sub total					
	TOTAL					

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

Se recomienda aplicar 125 encuestas.

III. PROMEDIO DE VALORACION:

44



Mg. Carlos Roberto Celis Escudero
INGENIERO AGROINDUSTRIAL
CIP. N° 159412

Tarapoto Agosto de 2016

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I.DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del experto: **SANCHEZ DAVILA KELLER**

Grado Académico: **MAGISTER EN GESTION Y POLITICAS PUBLICAS**

Institución donde labora: **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Cargo que desempeña: **DOCENTE DE POS GRADO**

Título de la Investigación: **desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico local y gestión ambiental de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo-periodo 2016.**

Instrumento motivo de evaluación: **FICHA DE ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACION DE SATISFACCION LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LA BANDA DE SHILCAYO.**

Autor del instrumento: **ARÉVALO VASQUEZ ALAN KEWIN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los criterios están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					✓
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operaciones.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.					✓
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer abstracción e inferencias en función a la hipótesis problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					✓
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable ,dimensiones e indicadores.				✓	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					✓
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					✓
	Sub total					
	TOTAL					

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACION:

Se recomienda aplicar las encuestas
46

Tarapoto Agosto de 2016

Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I.DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del experto: **SANCHEZ DAVILA KELLER**

Grado Académico: **MAGISTER EN GESTION Y POLITICAS PUBLICAS**

Institución donde labora: **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Cargo que desempeña: **DOCENTE DE POS GRADO**

Título de la Investigación: **satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico local y gestión ambiental de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo-periodo 2016.**

Instrumento motivo de evaluación: **FICHA DE ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACION DE SATISFACCION LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LA BANDA DE SHILCAYO.**

Autor del instrumento: **ARÉVALO VASQUEZ ALAN KEWIN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los criterios están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					✓
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operaciones.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.					✓
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer abstracción e inferencias en función a la hipótesis problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					✓
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable ,dimensiones e indicadores.				✓	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					✓
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					✓
	Sub total					
	TOTAL					

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

Se recomienda aplicar las encuestas

III. PROMEDIO DE VALORACION:

46

Tarapoto Agosto de 2016

Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del experto: **LOZANO CHUNG ANDI**

Grado Académico: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

Institución donde labora: **TUSAN INGENIEROS CONSULTORES SAC.**

Cargo que desempeño: **GERENTE GENERAL**

Título de la Investigación: **satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico local y gestión ambiental de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo-periodo 2016.**

Instrumento motivo de evaluación: **FICHA DE ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACION DE SATISFACCION LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LA BANDA DE SHILCAYO.**

Autor del instrumento: **ARÉVALO VASQUEZ ALAN KEWIN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los criterios están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					✓
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operaciones.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.					✓
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer abstracción e inferencias en función a la hipótesis problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				✓	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable ,dimensiones e indicadores.				✓	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					✓
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					✓
	Sub total					
	TOTAL					

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACION: **44**

Se recomienda aplicar la encuesta.

Andi Lozano Chung
MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Tarapoto Agosto de 2016

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del experto: **LOZANO CHUNG ANDI**

Grado Académico: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

Institución donde labora: **TUSAN INGENIEROS CONSULTORES SAC.**

Cargo que desempeña: **GERENTE GENERAL**

Título de la Investigación: **desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico local y gestión ambiental de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo-periodo 2016.**

Instrumento motivo de evaluación: **FICHA DE ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACION DE SATISFACCION LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LA BANDA DE SHILCAYO.**

Autor del instrumento: **ARÉVALO VASQUEZ ALAN KEWIN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los criterios están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					✓
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operaciones.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.					✓
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores de manera que permitan hacer abstracción e inferencias en función a la hipótesis problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				✓	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable ,dimensiones e indicadores.				✓	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					✓
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					✓
	Sub total					
	TOTAL					

se recomienda aplicar la encuesta

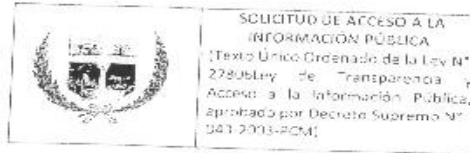
II. OPINION DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACION: **44**

Andi Lozano Chung
MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Tarapoto Agosto de 2016

Autorización para desarrollo de tesis



"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

SOLICITUD: PERMISO PARA RECOPILAR INFORMACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA.

Ing. LUIS ANTONIO NEIRA LEÓN
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

Yo, identificado ALAN KEWIN AREVALO VASQUEZ
Co-D.N.I. N° 80451627 con domicilio real en JL. SAN MARTIN
N°165 BANDA DE SHILCAYO

del Distrito de La Banda de Shilcayo, Provincia y Departamento de San Martín; con respecto me presento y expongo ante Usted, lo siguiente: QUE SIENDO ALUMNO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA-UCV y POR MOTIVO DE REALIZAR MI TESIS SOBRE RELACION ENTRE SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL Y GESTION AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO. POR TAL MOTIVO SOLICITO PERMISO PARA LA RECOPILACION DE INFORMACION PARA DESARROLLAR LA INVESTIGACION.
Sin más preámbulos, me suscribo de Usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Teléfono: 958904 704

La Banda de Shilcayo, 08 de JULIO del 2015



Alan
FIRMA
ALAN KEWIN AREVALO VASQUEZ

Evidencias fotográficas





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUSTAVO RAMÍREZ GARCÍA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: “RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO - PERIODO 2016” cuyo autor es ARÉVALO VÁSQUEZ ALAN KEWIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 20 de Noviembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUSTAVO RAMÍREZ GARCÍA DNI: 01109463 ORCID 0000-0001-7934-6220	