

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño
laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes,
2019.**

TESIS

Para optar el título de Licenciada en Administración

Autores:

Br. Kelly Geraldine, Chelton Saldarriaga.

Br. Estefani Virginia, Balladares Valladolid.

Tumbes, Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño
laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes,
2019.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Ramírez Núñez Santos Isabel (presidente)

Mg. Gonzales Vega César (secretario)

Mg. Infante Carrillo Rubén Edgardo (vocal)

Tumbes, Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño
laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes,
2019.**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma.**

Br. Kelly Geraldine Chelton Saldarriaga (Autor)

Br. Estefany Virginia Balladares Valladolid (Autor)

Mg. Galvani Guerrero García (Asesor)

Tumbes, Perú

2020

Copia del acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN A LOS BACHILLERES EN ADMINISTRACIÓN: KELLY GERALDINE CHELTON SILDARRIAGA Y ESTEFANI VIRGINIA BALLADARES VALLADOLID.

Habiendo verificado y comprobado que los sustentantes cuentan con su grado académico de bachiller en Administración; se inició la defensa del Proyecto de Tesis a las diecinueve horas con treinta minutos del lunes doce de octubre de dos mil veinte, se reunieron de manera virtual a través de aplicativo Google Meet, los miembros del jurado calificador Mg. SANTOS ISABEL RAMÍREZ NÚÑEZ (**Presidenta**); Mg. CÉSAR EDUARDO GONZALES VEGA (**Secretario**); Mg. RUBÉN EDGARDO INFANTE CARRILLO (**Vocal**) y Mg. GALVANI GUERRERO GARCÍA (**Asesor**), con el propósito de calificar la sustentación del informe final de tesis titulado: ***“Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019”***, para optar el título de Licenciado en Administración.

Después de formuladas las preguntas por cada uno de los miembros del jurado y absueltas las mismas por los sustentantes se asignó el calificativo de:

APROBADO - BUENO

Siendo las veinte horas con treinta minutos, del mismo día se dio por concluido el acto de sustentación, dando a conocer el resultado de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Tumbes.

Para mayor veracidad de lo manifestado, firmamos la presente en señal de conformidad.

Mg. SANTOS ISABEL RAMÍREZ NÚÑEZ
Presidenta

Mg. CÉSAR EDUARDO GONZALES VEGA
Secretario

Mg. RUBÉN EDGARDO INFANTE CARRILLO
Vocal

Mg. GALVANI GUERRERO GARCÍA
Asesor

Dedicatoria

A nuestro creador por darme la inteligencia y energía para terminar mi tesis. A mis padres Alfredo y Yesenia por la entera confianza demostrada para cristalizar mi objetivo de ser profesional.

Agradecimiento

=====

A mi Universidad. A mis docentes, por sus buenas lecciones, en especial a mi asesor Mg. Galvani Guerrero García, por su apoyo en la ejecución del trabajo investigativo.

=====

Kelly Geraldine, Chelton Saldarriaga

Dedicatoria

=====

A mi amado Dios, por guiarme por el sendero del éxito. A mis padres Rigoberto y Doris. A mi esposo Ramón y a mi hijo ian, por su apoyo incondicional y entera comprensión.

=====

Agradecimiento

=====

A la Universidad Nacional de Tumbes, a mis profesores por sus sabias enseñanzas, basada en principios éticos. Al personal administrativo por sus facilidades brindadas.

=====

Estefani Virginia, Balladares Valladolid

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Situación problemática.....	11
1.2. Planteamiento del problema	14
1.3. Justificación.....	14
1.4. Objetivos	15
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	16
2.1. Antecedentes.	16
2.2. Bases teórico - científicas.....	21
2.2.1. Satisfacción laboral.....	21
2.2.2. Desempeño laboral.	33
2.3. Definiciones de términos básicos.	46
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	48
3. 1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	48
3.2. Población, muestra y muestreo.....	49
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.3.1. Métodos	50
3.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
3.3.3. Instrumentos de recolección de datos.....	51
3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	53
3.5. Hipótesis.....	53
3.6. Variables y operacionalización.	54
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	58
4.1 Resultados.....	58
4.2. Discusión.....	62
5. CONCLUSIONES	65
6. RECOMENDACIONES	66
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
8. ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Factores de la satisfacción laboral	25
Tabla 2: Coeficiente de confiabilidad	52
Tabla 3: Rangos Alfa de Cronbach	52
Tabla 4: Ítems de los indicadores de la variable satisfacción del trabajador	55
Tabla 5: Ítems de los indicadores de la variable desempeño laboral.....	56
Tabla 6: Niveles de las variables.....	57
Tabla 7: Influencia Satisfacción del trabajador en el desempeño laboral.....	58
Tabla 8: Correlación de Rho de Spearman entre variables	59
Tabla 9: Elementos de la satisfacción del trabajador.	59
Tabla 10: Factores del desempeño laboral.	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Respuesta a la insatisfacción	28
Figura 2: Elementos de la Satisfacción del trabajador	60
Figura 3: Factores del desempeño laboral.....	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	71
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	72
Anexo 3: Autorización para ejecución de la tesis	73
Anexo 4: Consentimiento informado.....	74
Anexo 5: Cuestionario	75

RESUMEN

El trabajo de tesis titulado "Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019" tuvo como objetivo determinar cuál es la incidencia de la satisfacción del trabajador en el desempeño laboral, la metodología utilizada fue descriptiva - correlacional con una población muestral compuesta por los 30 trabajadores de la institución, se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario compuesto por 30 preguntas en escala de Likert. El trabajo concluye que la satisfacción del trabajador tuvo influencia directa y positiva en el desempeño laboral lo cual se corrobora con el Rho de Spearman del 0,702. Los resultados nos muestran que el elemento con mayor preponderancia es el indicador del compañerismo laboral, en segundo lugar, el indicador del empleo actual, en tercer lugar, tenemos el indicador de la oportunidad, en cuarto lugar, tenemos el sueldo y finalmente el elemento de la supervisión. Los factores analizados para la variable desempeño laboral se muestran mediante el indicador de la calidad del trabajo, el conocimiento del trabajo, el cumplimiento de metas y el desempeño en el cargo.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, clima laboral.

ABSTRACT

The thesis work entitled "Worker satisfaction and its incidence in work performance in the District Municipality of Pampas de Hospital, Tumbes, 2019" aimed to determine what is the incidence of worker satisfaction in work performance, the methodology used was descriptive - correlational with a sample population composed of the 30 workers of the institution, the survey technique was applied by means of a questionnaire composed of 30 questions on a Likert scale. The work concludes that worker satisfaction had a direct and positive influence on job performance, which is corroborated with Spearman's Rho of 0.702. The results show us that the element with the greatest preponderance is the indicator of work companionship, in second place, the indicator of current employment, in third place, we have the indicator of opportunity, in fourth place, we have the salary and finally the element of the supervision. The factors analyzed for the variable work performance are shown by the indicator of the quality of work, knowledge of the work, the fulfillment of goals and performance in the position.

Keywords: Job satisfaction, work performance, working environment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

En América Latina las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales, pueden llegar a ser obsoletas o disfuncionales si no se pone en práctica patrones nuevos de conducta. Un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia, sería útil para la dinámica organizacional de los países subdesarrollados, incidiría directamente en el estilo de dirigir, creando ambientes de trabajo motivadores y comenzaríamos a darnos cuenta de que debemos concebir al ser humano inmerso en una totalidad, que le reclama responsabilidad y compromiso consigo mismo. “El clima laboral es primordial en el análisis organizacional y es hacia esta comprensión que debemos dirigir nuestra mirada en los próximos años” (Uría, 2011).

En vista de la importancia que ha venido alcanzando el entorno actual en la gestión del clima, siendo uno de los términos utilizados para describir el grupo de características de una organización o una parte de ella, en función de lo que perciben y experimentan los miembros de la misma, como elemento fundamental a utilizar por los empresarios en el desarrollo y construcción de ambientes que permitan el fomento de los procesos creativos en toda organización pública o privada. En este contexto la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – provincia de Ascope – Departamento de La Libertad se encuentra en una situación preocupante debido que el recurso humano con que cuenta mantiene relaciones no amicales incidiendo a la desconfianza, desmotivación y falta de identificación con la institución, por lo que “La administración debe buscar, adecuar e implementar herramientas modernas que incentiven, motiven y encaminen las actividades de cada empleado para obtener resultados satisfactorios, así, como cubrir las necesidades que el recurso humano manifieste, haciendo

cada área más productiva”. (Casas y López, 2014).

Según el Decreto Supremo N° 004 -2013 de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) indican las principales deficiencias del sector público, donde básicamente explica la problemática en la prestación de los servicios del sector público, lo cual va a repercutir en la percepción de los ciudadanos sobre la gestión pública. En la mayoría de instituciones públicas la estructura de organización y funciones no es coherente con las funciones que el trabajador debe cumplir. Los procesos de producción de bienes y servicios públicos también es una problemática, todo proceso es una secuencia de actividades que llega a ser un input (ingreso) y output (salida), sin embargo, en las entidades públicas no cuentan con los recursos para optimizar sus procesos. La infraestructura en las entidades públicas es precaria y el equipamiento es obsoleto, cabe resaltar que en la mayoría de instituciones públicas tienen varias sedes de trabajo y el personal se encuentra disperso, lo que va una problemática en coordinación, comunicación y atención al cliente externo. La inadecuada política y gestión de recursos humanos, muestra la deficiente determinación de los perfiles de puesto lo que va ocasionar un proceso inadecuado en la planificación, selección, contratación y evaluación de desempeño, recompensas y fortalecimiento de competencias, si los problemas mencionados incrementan es por no haberse implementado planes de capacitación y evaluado sus resultados.

El gobierno local, del Distrito de Pampas de Hospital, está representada por la Municipalidad, quien tiene competencias establecidas en la Ley de municipalidades, de promover el desarrollo local y brindar servicio de calidad que satisfagan las expectativas de los ciudadanos de su circunscripción, objetivo que puede conseguir con una buena gestión municipal, liderada por las autoridades municipales y con el trabajo eficiente y eficaz de sus colaboradores (funcionarios y servidores administrativos).

En la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital; se ha observado que la gestión municipal no es institucionalizada, sino personalizada, debido a que cada autoridad municipal tiene su propio plan de gobierno local, documento que no es coherente

con los planes de sus antecesores y con el plan de gobierno regional, esta mala práctica de gestión institucional de las autoridades, ocasionan inconductas laborales en los trabajadores en su puesto de trabajo, debido a que la rotación de personal es repentina y espontánea, sin un nivel de coordinación entre directivos y trabajadores, generando malestar, incomodidad y una gran preocupación, por los nuevos lugares de trabajo que no disponen de los medios necesarios e información que permita la efectiva ejecución de las funciones y/o tareas, sumándose a ello la falta de implementación de un programa de ascenso que evalúe capacidades técnicas y profesionales para seguir mejorando como trabajador y realizarse personalmente y profesionalmente. Se ha observado que la remuneración que el trabajador percibe no satisface sus expectativas y pueda cubrir sus necesidades y de su familia, se carece de un plan de incentivos que compense el trabajo realizado en la institución edil, situaciones anómalas que deviene en el trabajador posible deterioro de relaciones laborales, ocasionando ciertas fricciones personales y de gran preocupación al considerarse que no han sido tomado en cuenta como socio estratégico en la gestión. Asimismo, porque tienen todo el derecho a mantenerse informados de la implementación de las normas y políticas de la gestión municipal. Este escenario laboral en la municipalidad tiene consecuencias en el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores generada por la inestabilidad en sus cargos sin ninguna comunicación y explicación, cuyo efecto es la calidad del trabajo observándose la lentitud de los proceso de atención y administrativos para ofrecer los servicios al ciudadano y que las funciones y/o tareas establecidas en los documentos de gestión no se cumplan a cabalidad por la distorsión de la comunicación entre directivos y trabajadores, asimismo por no facilitar información pertinente de lo que debe contener el puesto de trabajo, dando lugar al incumplimiento de metas, perjudicado el servicio hacia la comunidad que exige diario mejoras en la atención y eficacia en el mismo.

Por lo expuesto, acerca de la investigación sobre la satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, surge la inquietud de realizar un estudio de satisfacción del trabajador y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución municipal.

1.2. Planteamiento del problema.

Ante este escenario se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es la incidencia de la satisfacción del trabajador en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019?

1.3. Justificación.

Justificación teórica.

Esta investigación pretende describir el nivel de comportamiento de las variables satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, ya que conociendo las actitudes favorables del trabajador en su puesto de trabajo permitirá mejorar su rendimiento e incrementar su productividad laboral. Asimismo, los resultados de la investigación contribuirán a acrecentar y aportar al conocimiento existente de la doctrina administrativa.

Justificación metodológica.

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en el estudio, presentaron validez y confiabilidad en investigaciones del mismo tipo, anteriores y relacionadas al sector público, asimismo una vez reafirmada su validez y confiabilidad en el presente trabajo, se puede seguir empleándose en trabajos de tesis similares.

Justificación práctica.

Este trabajo surge de la necesidad de darle un trato preferencial al cliente interno, es decir al trabajador en la gestión municipal, al entender los factores de la satisfacción del trabajador permitirá crearle mejores condiciones laborales que influenciará en el buen desempeño laboral, orientándose a la mejora continua de la calidad del servicio al vecino. Así mismo nos permitirá sugerir algunas alternativas que posibiliten una mayor satisfacción laboral y lograr una mayor efectividad organizacional por parte del colaborador, por medio del desarrollo de las funciones de su puesto de trabajo.

Justificación social.

Esta investigación permitirá mejorar la productividad laboral y su impacto será positivo en la calidad del servicio a los ciudadanos del Distrito de

Pampas de Hospital, puesto que la municipalidad es una institución de servicio como lo define la Ley de Orgánica de Municipalidades N° 27972 y la gestión municipal se fortalecerá, generando mayor confianza y respeto a la ciudadanía.

Justificación económica.

El estudio pretende explicar los factores de la satisfacción del trabajador, con el objeto de que a los directivos y el trabajador les permitan hacer mejoras en las condiciones laborales del puesto de trabajo con el propósito de que el trabajador se encuentre a gusto y sus resultados se reflejen en alto desempeño laboral repercutiendo el uso racional de los equipos de trabajo, materiales de oficina y el fortalecimiento de las relaciones laborales, encaminando su actuar a brindar una excelente calidad del servicio al ciudadano de jurisdicción del distrito, sin demoras y contratiempos.

1.4. Objetivos

Objetivo General:

Determinar cuál es la incidencia de la satisfacción del trabajador en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

Objetivos Específicos:

1. Analizar los elementos de la satisfacción del trabajador en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.
2. Describir los factores del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes.

Vargas y Delgado (2016), en su investigación titulada:

Comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua, Ecuador, su objetivo fue fomentar la eficiencia, eficacia y la productividad para alcanzar el mejoramiento en el rendimiento laboral influyendo en la adquisición de experiencias, a través de la realización de actividades en el campo laboral, resaltando además el comportamiento, las habilidades, mejorando el conocimiento de los empleados en relación a sus tareas, apoyando en la competitividad dentro de la institución; promoviendo esquemas cognoscitivos en base a la acumulación de la experiencia, ayudando en el comportamiento adecuado ante una situación dada integrando los valores, actividades para alcanzar la satisfacción en el trabajo; estimulando el ambiente laboral, la participación del empleado en la consecución de metas y objetivos, promoviendo la calidad de trabajo, incitando la participación del empleado en la consecución de metas y objetivos; promoviendo las relaciones con las personas, la estabilidad emotiva, permitiendo el desempeño, en el campo personal, profesional y empresarial; sobresaliendo en la metodología aplicada los enfoques cualitativo y cuantitativo; empleándose las modalidades de campo, bibliográfica y documental; teniendo como niveles el descriptivo y el explicativo, sobresaliendo la importancia de la comprobación de la variable independiente y variable dependiente, apoyándose en el cálculo estadístico del chi cuadrado que posteriormente aporta para la elaboración de conclusiones y recomendaciones, obteniendo como resultado el establecimiento de una alternativa de solución al problema planteado. Es común que suela

depositarse sobre los incentivos y la motivación empresarial la responsabilidad de la necesidad de encontrar formas de aumentar el rendimiento de los trabajadores con respecto a las tendencias negativas del desarrollo económico y social.

Fuentes (2012), en su tesis titulada:

Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango,– Guatemala), Universidad Rafael Landívar, concluyó que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar acabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Auccapure (2019), en su tesis titulada:

Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco Perú, el personal administrativo manifiesta que las condiciones de trabajo son poco adecuadas y, por consiguiente, se cree que el desempeño laboral es regular, su propósito fue determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad, la investigación se realizó con el enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental, con una población de estudio de 115 trabajadores administrativos, se aplicó una encuesta. Los resultados muestran que el 23.5% de los colaboradores administrativos considera que las condiciones de trabajo son regulares, por

lo tanto, el desempeño de su trabajo es regular; al 95% de confiabilidad según la prueba Chi cuadrado 35.883 $p=0.000$ y correlación de Spearman, se afirma que las condiciones de trabajo se relacionan al 46.4% con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. En conclusión, existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral, por lo tanto, a mejores condiciones de trabajo, el desempeño laboral del personal administrativo tiende a ser bueno.

Santos (2016), en su trabajo de investigación titulado:

Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - agosto 2016. Trujillo: Universidad Peruana del Norte. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - agosto 2016. Para lo cual se partió determinando los componentes de las relaciones interpersonales y del desempeño laboral, para luego establecer un instrumento que permitió medir estas variables. Para tal efecto se desarrolló una investigación descriptiva correlacional, donde se utilizaron instrumentos debida y oportunamente validados mediante la opinión de expertos y probado estadísticamente a través del Alfa de Cronbach. El instrumento fue aplicado a 103 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba. Los datos fueron tratados utilizando recursos informáticos, tablas de distribución de frecuencias, gráficas e ilustraciones, los mismos que evidenciaron que efectivamente las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba. Luego del estudio y análisis estadístico de los resultados se llegó a la conclusión que existe una Correlación Positiva Alta entre las variables, cuyo índice de correlación es de 0.691; lo que confirma la hipótesis; es decir queda demostrado que la relación interpersonal influye directamente en el desempeño laboral.

Casa (2015), en su tesis titulada:

Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2015, Trujillo. Fue un trabajo de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, su objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, en base a 3 dimensiones (selección de personal, capacitación - desarrollo y desarrollo personal). Para la obtención de la información se aplicó una encuesta sobre gestión por competencias y el desempeño laboral a 42 trabajadores administrativos entre hombres y mujeres. El cuestionario estuvo compuesto por 18 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías (totalmente de acuerdo, de acuerdo, medianamente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.812 para el cuestionario, por tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Por lo que se realizó la medición de ambas variables para observar el nivel de correlación entre gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, utilizando el coeficiente de Pearson se obtuvo una correlación de cero. Concluyendo que existe una correlación positiva moderada.

Para Rodríguez (2016), con la tesis titulada:

Programa de capacitación en atención al usuario para la mejora del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Cayaltí. Su objetivo fue proponer un programa de capacitación en atención al usuario para la mejora del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Cayaltí. Se desarrolló un estudio de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, donde la población estuvo conformada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cayaltí, es decir 50 personas los mismos que conformaron la muestra en estudio a quienes se aplicó un cuestionario a través de la técnica de la encuesta para obtener los resultados de la investigación. Los

resultados mostraron que el nivel de desempeño de los trabajadores es bueno, se debe a los factores asociados a la transmisión de conocimiento: misión, visión, políticas institucionales de la Municipalidad Distrital de Cayaltí, capacitaciones antes y durante el desarrollo de sus funciones en el puesto, no es del todo eficiente debido a la falta de motivación y a las competencias del puesto no son las idóneas. Se concluye que el desempeño del personal de la Municipalidad Distrital de Cayaltí, en la identificación de las variables del nivel desempeño es bueno en el factor discreción, pues manifiestan que a la información sólo deben tener las personas idóneas, también demostraron tener responsabilidad en el cumplimiento de sus horarios de trabajo y los factores que aún falta alcanzar para un buen desempeño es: calidad de trabajo con un 28%, organización con un 13.8%, colaboración e iniciativa. También se tuvo que el programa de capacitación está centrado en cubrir las brechas para sobrepasar el requisito de cada una de las variables del desempeño, con esto se espera logra que el nivel de desempeño pase de ser buena a muy buena. Dentro de las dificultades que atraviesan son; motivar al personal, mejorar las competencias de los trabajadores para desarrollar sus funciones en el puesto.

Parra y Tineo (2018), en su tesis denominada:

Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018. Su propósito fue determinar la implicancia que tiene la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018; fue una investigación no experimental, de diseño correlacional, se aplicaron encuestas a los 58 trabajadores: directivos y servidores administrativos, para analizar su correlación se empleó coeficiente Rho de Spearman. Determinándose que ante un nivel de motivación media del 50% su implicancia en el desempeño laboral ostenta un nivel de bueno del 67,2 %. Se observó que la compensación económica fue de nivel bajo de 51, 7 % con una influencia de nivel regular de 50.9 % en el desempeño de los trabajadores. Las condiciones de trabajo tuvieron un nivel alto de 51,7 %

incidiendo en el rendimiento de los colaboradores en el nivel regular de 50,9%. El indicador reconocimientos tuvo un resultado de nivel alto con el 41,4 % de las respuestas de los trabajadores, con una influencia de nivel regular del 50,9 % del desempeño. El indicador relaciones interpersonales de los trabajadores alcanzó un nivel alto de 53,4 % con una influencia del orden del 50,9 % para un nivel regular en el desempeño laboral. Concluyendo que la correlación entre motivación y desempeño laboral es del 0,491, existiendo implicancia directa y positiva. Las compensaciones económicas tienen prioridad y afectan directamente el rendimiento obteniendo una correlación de 0,173. Las condiciones de trabajo influyeron con un nivel alto en el desempeño laboral precisando sobre la comunicación y el ambiente de trabajo de los colaboradores con una correlación de 0,394. Los indicadores de la motivación de reconocimientos y relaciones interpersonales alcanzaron un nivel alto en su influencia desempeño laboral con un coeficiente de 0,394 y 0,352 respectivamente.

2.2. Bases teórico - científicas.

2.2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo, también se denomina satisfacción laboral. Robbins y Judge (2009), sostienen:

Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo.

Asimismo, estos autores expresan:

Que existen conceptos relacionados con la satisfacción laboral es el involucramiento en el trabajo. Éste mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Empleados con un nivel alto

de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. Un concepto que se relaciona de cerca con el anterior es el de **otorgar facultad de decisión en forma psicológica**, que consiste en la creencia de los empleados en el grado en que influyen en su ambiente de trabajo, competencia y significancia de su puesto, y la autonomía que perciben en su trabajo. Una tercera actitud es el **compromiso organizacional**, que se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.

El compromiso organizacional tiene tres componentes distintos:

- 1. Compromiso afectivo.** Carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores.
- 2. Compromiso para continuar.** Valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Una trabajadora quizá se comprometa con su empleador porque éste le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renunciara.
- 3. Compromiso normativo.** Obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. Por ejemplo, un empleado que encabeza con fervor una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que “la dejaría mal parada” si se fuera.

Pintado (2014), afirma:

Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es un empleado que se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral esta relacionada con el clima organizacional y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones,

compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos, si equitativos y deben estar acorde con sus expectativas. Para estos efectos, en la valuación de puesto, de acuerdo al Cuadro de Asignación de Personal habra de tenerse en consideración la equivalencia: desempeño – compensaciones e incentivos, teniendo como base fundamental la relación: conocimiento – talento – actividad- recursos y los factores que conforman el puesto.

Elementos que inciden en la satisfacción laboral

Pérez y Fidalgo, (2007), considerando a estos autores han definido para el estudio los elementos de la satisfacción laboral:

Satisfacción y el empleo actual, los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características. la teoría bifactorial de Herzberg hace que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy pocos desafíos provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En situaciones de reto moderado, la mayoría de los empleados sentirá placer y satisfacción. **Satisfacción y salario**, cuando el salario es justo en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todos buscan el dinero. Éste, es una razón importante para el trabajo, porque constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. En sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades. Con él, se puede, por ejemplo, comprar bienes para la existencia material como sucede con los alimentos, y así servir para satisfacer las necesidades existenciales de los empleados. Sin embargo, la importancia del dinero no debe ser sobre estimada. **Satisfacción y oportunidades de ascenso**, de igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y

ascenso en el estatus social. **Satisfacción y supervisión**, es de mucha importancia que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. La apreciación debe reservarse para aquellos casos en que verdaderamente se merece y cuando puede ofrecerse sinceramente y, eventualmente, debería ir acompañada de formas más tangibles de reconocimiento tales como aumento de salarios o promociones. El comportamiento del inmediato superior es uno de los principales determinantes de la satisfacción. **Satisfacción y compañerismo laboral**, la gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. La relación laboral es uno de los elementos importantes para la motivación que prevalece en cualquier ambiente de trabajo, es un factor destacado que siempre se encuentra presente, para lograr un desarrollo total de las actividades. No es de sorprender, por lo tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo.

Arbaiza (2010) cita Landy (1989), señala:

La satisfacción vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en su centro laboral. Existen diversos factores para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en su puesto de trabajo. Como se propone en la Tabla 1.

Tabla 1: Factores de la satisfacción laboral

Factores laborales	Efectos
1. El trabajo en sí: . Implica retos . Implica exigencias físicas . Implica interés personal	. El trabajo es desafiante y el empleado realiza con éxito, es satisfactorio . El trabajo agobiante es insatisfactorio . El trabajo interesante es satisfactorio
2. La estructura de gratificaciones	. Las gratificaciones son equitativas, es satisfactorio
3. Las condiciones de trabajo físicas	. Si las condiciones de trabajo son iguales a las necesidades físicas, es satisfactorio
5. Logro de objetivos	. Si las condiciones de trabajo promueven el logro de objetivos, es satisfactorio
6. La propia persona	. Si la persona mantiene alta su estima, es satisfactorio
7. Otras personas	. Si los supervisores, colegas y subordinados, ven las cosas igual que uno mismo, es satisfactorio
8. Organización y administración	. Si la organización posee políticas que ayudan a los empleados a obtener gratificaciones, es satisfactorio
9. Prestaciones adicionales	. Si las prestaciones no tienen mayor influencia en la satisfacción de los empleados

Fuente: Landy, F. (1989). Psychology of work behavior. Pacific Grove. C.A Brooks/Cole.

Efectos de la satisfacción o insatisfacción laboral

Arbaiza (2010), sostiene “Cuando una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse. Así mismo cuando una persona se siente insatisfecha se

generarán una serie de consecuencias tanto a nivel personal como a nivel organizacional”, describiendo estas consecuencias, citando a diferentes autores:

A. Nivel personal.

Se relaciona con aspectos de la salud, tanto física como mental y las actitudes hacia la vida.

a. La salud. Cuando un empleado está insatisfecho en su trabajo, es probable que traiga repercusiones negativas de salud, como insuficiencia cardiaca, fluctuaciones en presión arterial, dolores de cabeza, problemas de peso, colesterol. Jex y Gudanowski (1992), “la insatisfacción puede causar ansiedad”. Schaubroeck (1992), “la insatisfacción puede causar trastornos de depresión y estrés”.

b. La actitud hacia la vida. Los empleados están influidos por la experiencia que viven tanto dentro como fuera de la organización, en tal sentido, si un empleado está insatisfecho con su trabajo, esto tendrá repercusiones en su vida personal.

B. Nivel organizacional.

Existen algunos aspectos relacionados con la insatisfacción laboral, tales como el ausentismo, el abandono o rotación, las protestas, comportamiento inadecuado y la productividad:

a. El ausentismo

Wanous (1997), planteó:

“Existe una estrecha relación directa entre la insatisfacción laboral y el ausentismo, pero que esta relación es débil. Cabe mencionar que el ausentismo también se debe a otros factores como la movilidad, enfermedades u otras actividades”.

b. El abandono

Crampton y Wagner (1994), afirman:

El abandono es uno de los factores que más se relaciona con la insatisfacción laboral. Este abandono puede darse por parte del empleado, si éste se encuentra insatisfecho y decide renunciar o si es

que la empresa decide despedirlo. En ambos casos el tener que reemplazar a un trabajador resulta costoso para la organización.

c. Las protestas, Los empleados insatisfechos pueden emprender constantes quejas a la administración y realizar protestas ya sean individuales o grupales.

d. Comportamiento inadecuado

Mangione y Quinn (1975), plantean:

“La insatisfacción laboral puede ocasionar ciertos comportamientos en los empleados, tales como el consumo de sustancias, robos, sabotajes, impuntualidad. En otros casos el empleado puede perder el tiempo como navegar en internet, hacer llamadas telefónicas innecesarias, etc.”

e. La productividad

Laffaldano y Muchinsky (1985), sostienen: La relación entre la satisfacción y productividad no siempre es positiva, en tal sentido, no todas las personas satisfechas son productivas, sino que existen otros factores que van a influir en la productividad. Los trabajadores satisfechos e insatisfechos en el trabajo.

Arbaiza (2010), cita a Davis-Blake (2003), quienes plantean que existen cuatro respuestas que permiten conocer las consecuencias de la insatisfacción:

a. La salida: Es un comportamiento que se dirige hacia la salida de la organización para buscar un puesto nuevo.

b. Voz: Se trata de mejorar las condiciones, analizando los problemas.

c. Lealtad: Es cuando se espera pasivamente a que las cosas mejoren y se confía en ella.

d. Negligencia: Es cuando se permite que las cosas empeoren.

Los comportamientos de salida y negligencia se reflejan en la baja productividad, el ausentismo y la rotación. Mientras que la voz y la lealtad son comportamientos que permiten que las personas toleren situaciones desagradables y se reanimen. Estas cuatro respuestas a la insatisfacción en el trabajo difieren aún de la otra en dos dimensiones consecutivas - destructivas y activa - pasiva y se aprecian en la Figura 1.



Figura 1: Respuesta a la insatisfacción

Fuente: Robbins, S.P. y Judge T.A (2009).

Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall

Facetas de la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2009), describen:

Las facetas principales de satisfacción en el empleo (trabajo en sí, pago, oportunidades de avanzar, supervisión y compañeros), disfrutar el trabajo en sí casi siempre es la faceta que se correlaciona con mayor intensidad con niveles elevados de satisfacción general. Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores. En otras palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, que otro que sea predecible y rutinario. Hay una relación interesante entre el salario y la satisfacción laboral. Para las personas pobres (las que viven por debajo del umbral de la pobreza) o que viven en países pobres, el pago se correlaciona con la satisfacción en el empleo y con la felicidad en general. La satisfacción laboral no sólo consiste en las condiciones en que se desenvuelve. La personalidad también juega un rol. A las personas que son

menos positivas respecto de sí mismas es menos probable que les guste su trabajo. Las investigaciones revelan que los individuos que tienen **autoevaluaciones fundamentales** positivas – son aquellos que creen en su utilidad interna y capacidad básica – están más satisfechos con su trabajo que quienes las tienen negativas. No sólo ven su trabajo como algo satisfactorio e interesante, también es más probable que se inclinen en primer lugar hacia los trabajos desafiantes. Aquellas personas con autoevaluaciones fundamentales negativas se fijan metas menos ambiciosas y es probable que se rindan cuando enfrenten dificultades. Entonces, es más fácil que se estanquen en empleos aburridos y repetitivos que quienes tienen autoevaluaciones fundamentales positivas.

Robbins y Coulter (2010), indican:

La satisfacción laboral está relacionada con los resultados positivos de la clientela, para los empleados de primera línea que están en contacto con los clientes, la respuesta es "sí". Los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y la lealtad del cliente. ¿Por qué?, en las compañías de servicio, la retención y deserción de clientes dependen por mucho de la manera en que los empleados de primera línea tratan a los clientes. Los empleados satisfechos tienden a ser más amigables, alegres y receptivos, cualidades que los clientes aprecian. Y dado que los empleados satisfechos normalmente no dejan sus empleos, es más probable que los clientes se encuentren con caras familiares y reciban un servicio experimentado. Estas cualidades ayudan a construir la satisfacción y lealtad de los clientes. No obstante, la relación también parece darse, al contrario: los clientes insatisfechos pueden incrementar la insatisfacción laboral de un empleado. Los empleados que están en contacto con los clientes reportan que los clientes que son groseros, desconsiderados o intransigentes afectan negativamente su satisfacción laboral. Al parecer; muchas compañías entienden esta relación.

Clima organizacional y satisfacción como indicadores de la calidad de vida laboral (CVL)

Toro (2010), en su obra: "Clima organizacional: Una aproximación a su dinámica en la empresa Latinoamericana"; analiza y relaciona el Clima Organizacional (CO) y la satisfacción laboral en la calidad de vida laboral, puntualizando:

Que, en la medida en que el clima consiste en representaciones subjetivas y compartidas de las diversas realidades del trabajo, en esa medida se refiere a las variables y condiciones que constituyen la calidad de vida en el trabajo. Por su naturaleza subjetiva, tales representaciones no son necesariamente un fiel reflejo de la realidad. Constituyen una representación que puede incorporar elementos que no se encuentran en la realidad objetiva y también ignorar aspectos importantes de esa realidad. No obstante, lo que determina los juicios, sentimientos y reacciones de las personas hacia esa realidad no es la realidad misma sino sus representaciones. Es importante, entonces, que en el estudio de la CVL se tengan en cuenta tanto las realidades objetivas como las percepciones compartidas del personal. De este modo se pueden identificar inconsistencias, muy importantes en el momento de conformar estrategias de mejoramiento o de sostenimiento de la calidad de vida. En este sentido, el CO se constituye en un indicador parcial, subjetivo pero importante de la CVL. Contiene las construcciones que las personas hacen de las realidades de trabajo que las rodean.

Toro (2010), refiere:

La satisfacción resulta de un proceso cognitivo, consistente en comparar lo obtenido con lo deseado. Este proceso es un típico juicio evaluativo. Como consecuencia de ese juicio se deriva una reacción afectiva positiva, cuando se trata de la satisfacción, y negativa en el caso de la insatisfacción. No obstante, lo esencial de la satisfacción, lo que determina su naturaleza, no es tanto el juicio evaluativo que precede sino el efecto emocional o afectivo que resulta como consecuencia. Es la experiencia de agrado o complacencia o de disgusto lo que define su carácter. En el análisis de las causas de la

satisfacción (o insatisfacción) los investigadores han identificado un amplio número de realidades o condiciones del trabajo como las especificaciones de la tarea, la retribución, las posibilidades de promoción, las relaciones interpersonales, el estilo del jefe, las posibilidades de trabajo en equipo, el reconocimiento, las condiciones físicas del trabajo y muchos otros aspectos de la realidad laboral, a los que se les suele dar el nombre de facetas de satisfacción (Vroom, 1964) y que, en otro contexto, constituyen factores de CVL. Con relación con las causas de la satisfacción Locke (1976) distingue entre eventos y condiciones que generan satisfacción, e incluye variables como las que se refirieron, y agentes de satisfacción, entre los que incluye a la persona misma, al supervisor, los compañeros, los subordinados. Estos son también eventos, condiciones y agentes de calidad de vida.

Uribe (2015) citando a García (2006), quien de manera atinada hace una clasificación de las definiciones de clima organizacional, considerando tres perspectivas:

1. Perspectiva estructural. Definiciones en las cuales el clima organizacional. “Es una característica de la organización, de forma independiente a las percepciones de sus miembros” (Guión, 1973). Si se considera esta perspectiva, el clima organizacional. “Es un conjunto de características que describen a una organización, las cuales a) distinguen una organización de otra, b) tienen una estabilidad relativa en el tiempo y, c) influyen en la conducta de los trabajadores” (Forehand y Gilmer, 1964).

2. Perspectiva individual. “El clima organizacional se define a partir de las percepciones de los trabajadores acerca del entorno para asignar significados que hacen una realidad más comprensible” (García, 2006). “El clima organizacional, está conformado, entonces, por los significados percibidos que los individuos atribuyen a las características particulares del contexto de trabajo” (James y Jones, 1974).

3. Perspectiva interaccionista. “El clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características de la organización y las de los trabajadores (García, 2006). Desde esta perspectiva, el clima organizacional

“Es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores tener una comprensión del significado del contexto del trabajo” (Schneider y Reichers, 1983). “El clima organizacional tiene un efecto en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, por lo que éste actúa como un determinante del comportamiento en un sentido interactivo, más que como un determinante directo del comportamiento” (Woodman y King, 1978).

Reichers y Schneider (1990) hacen referencia a la presencia de tres etapas en la evolución del concepto de clima organizacional:

1. Introducción y conceptualización. El clima organizacional surge en 1930, sin embargo, en la década de los sesenta se realizan las primeras definiciones de clima organizacional y el desarrollo de instrumentos de medición comienza a intensificarse en el decenio 1970 - 79.

2. Evolución y desarrollo del constructo. En el periodo arriba mencionado comienza a presentarse un auge en las investigaciones y estudios del clima organizacional, ya que se realizaron las primeras revisiones críticas al concepto, se desarrollaron revisiones sistemáticas a la literatura y la delimitación conceptual entre el clima organizacional y otras variables como la satisfacción laboral.

3. Consolidación y acuerdo. Esta etapa se desarrolla en el decenio 1980-89. Además de incrementarse los estudios centrados en la revisión sobre el estado del arte, las investigaciones comienzan a generarse en torno a la búsqueda de variables asociadas al clima organizacional. Tal como lo señalan DeCotiis y Koys (1981), afirman:

Existe un aparente consenso entre los investigadores para definir el clima organizacional como un fenómeno multidimensional y descriptivo de la naturaleza de las experiencias individuales dentro de una organización con respecto a sus fortalezas internas y externas, sus miembros, sus características, entre otras.

2.2.2. Desempeño laboral.

Chiavenato (2007), sostiene que “el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos”. El desempeño, según Robbins y Judge (2013), expresan. “La mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; actualmente las compañías, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información”. Se reconocen tres tipos de principales conductas que constituyen el desempeño laboral:

1. **Desempeño de la tarea:** cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas.
2. **Civismo:** acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.
3. **Falta de responsabilidad:** acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

El logro de los objetivos de una organización dependerá significativamente del desempeño individual y colectivo de los trabajadores, en base a ello podemos definir al desempeño laboral como el resultado final del trabajo realizado, el cual puede ser bueno como también malo, para que este resultado sea positivo va a depender de que tan enriquecido este el puesto de trabajo, que tan bueno sea el ambiente laboral y que tan buenas sean las competencias y habilidades de cada uno de los trabajadores.

Factores del desempeño laboral

Mondy (2010), teniendo en consideración los aportes del autor se ha definido los factores del desempeño laboral, explicándose:

Cumplimiento de metas, si las organizaciones consideran que los fines son más importantes que los medios, los resultados finales en cuanto al logro de las metas se convierten en un factor apropiado que debe evaluarse. Los resultados establecidos deben estar dentro del control del individuo o equipo, y deben ser aquellos resultados que conduzcan al éxito de la empresa.

Conocimiento del trabajador, si los empleados comprenden sus objetivos y los criterios que se utilizan para su evaluación, están en una buena posición para evaluar su propio desempeño. Muchas personas saben qué es lo que hacen bien en el trabajo y qué es lo que necesitan mejorar. Si tienen la oportunidad para ello, criticarán su propio desempeño de una manera objetiva y tomarán las acciones necesarias para mejorarlo.

Desempeño en el cargo, los estándares laborales constituyen una técnica de evaluación del desempeño que compara el desempeño de cada empleado con un estándar predeterminado o con un nivel esperado de producción. Los estándares reflejan la producción normal de un individuo promedio que trabaja a un ritmo normal. Las empresas pueden aplicar estándares laborales prácticamente a todos los tipos de trabajos, pero las tareas del área de producción por lo regular reciben la mayor atención.

Calidad de trabajo, para recibir una calificación *sobresaliente* en relación con un factor como la *calidad del trabajo*, una persona debe ir de forma continua más allá de los requisitos prescritos para el trabajo.

Establecimiento de expectativas claras de desempeño.

Whetten y Cameron (2005), explican:

Que los primeros dos elementos del programa motivacional integral enfocan en el vínculo motivación, desempeño. Se comienza con el enfoque en la función del directivo en el establecimiento de expectativas claras y después cambiarse de director en cuanto a permitir a los miembros de un grupo de trabajo satisfacer tales expectativas. Los directivos comienzan a diagnosticar el clima motivacional de su ambiente de trabajo mediante una pregunta, ¿Existe acuerdo y aceptación acerca de las expectativas de desempeño? El fundamento de un programa de motivación eficaz es el establecimiento de objetivos apropiados. Mediante muchos estudios de rendimiento en grupos demostraron el desempeño laboral promedio de ellos los cuales establecían metas significativamente más altas que el de otros quienes no las tenían. La teoría sugiere la asociación a un desempeño laboral mejorado debido a la movilización de esfuerzos, donde dirigen la atención, alientan la persistencia y el desarrollo de estrategias.

Whetten y Cameron (2005), afirman:

La forma en que se hacen las cosas es muchas veces tan importante como el trabajo en si realizado, aplicado al proceso de establecimiento de metas, esto significa que la forma de implementarlo debe ser considerada con mucho cuidado. La máxima básica es cuando estas son entendidas como aceptadas para ser eficaces. Por este fin, la investigación ha mostrado la probabilidad de los subordinados al apoyar los objetivos si se sienten parte del proceso de establecimiento de las mismas. Se ha documentado bien el hecho del desempeño en grupos de trabajo suele ser mayor si eligen sus objetivos en vez de ser asignados.

Planeación para un buen desempeño laboral.

Robbins y Coulter (2010), manifiestan:

La planeación tiene varios pasos como lo es metas dentro de la organización, luego crear una estrategia para llevarlas a cabo, y por último coordinar a la empresa para cumplir este proceso y por supuesto que sea efectivo. La planeación es formal o informal. Todos los gerentes planean y en parte lo hacen informalmente. En la planeación informal nada está escrito y hay pocas metas. Esta forma de planeación se hace en empresas pequeñas, en donde el propietario o director tiene una visión acerca de hacia dónde quiere que marche su negocio y cómo quiere hacerlo, es general y le falta continuidad. Aunque es más común en las organizaciones pequeñas tienen planes y procesos de elaboración muy complicados. La planeación marca una dirección para los distintos mandos por igual. Si los empleados saben a dónde se dirige la organización o la unidad de trabajo y que deben aportar para alcanzar las metas, pueden coordinar sus actividades, cooperar y hacer lo necesario de cómo conseguir dichas metas. Sin planeación, departamentos e individuos podrían trabajar por fines contraproducentes, lo cual evitaría que la organización avanzara hacia sus objetivos. Esta reduce la incertidumbre al obligar a los gerentes a mirar hacia adelante, anticipar los cambios, considerar los impactos de éstos y preparar las respuestas que convengan. Aunque la planeación no suprime los cambios ni el sentimiento a lo desconocido, los gerentes planean para prever transformaciones y dar la respuesta más eficaz. Por último, la planeación establece las metas o los criterios de control. Si no se está seguro de lo que se trata de conseguir, es en ella donde se colocan las metas y los planes. Luego, mediante el control, se compara el desempeño con las metas, se identifican las desviaciones importantes y se emprenden las medidas correctivas adecuadas.

Planeación y desempeño.

Robbins y Coulter (2010), precisan:

Que en el momento de mencionar la planeación definitivamente se puede catalogar como una empresa que trata de cumplir con el desempeño de los colaboradores a nivel de competencia obtenida y cómo es que ella podrá responder a los resultados globalizados exigidos, por lo tanto, como los trabajadores deben fijar sus objetivos en dicho desempeño. Para lograr la productividad de una institución la planificación es la estrategia utilizada a alcanzarlo, no solamente llevar a cabo los procesos ya establecidos, sino crear nuevas formas de trabajo, estrategias para implementarlo y luego coordinar al equipo a alcanzar los objetivos propuestos. Al momento de realizar una planeación es importante hacer que está se relacione con el tipo de trabajo realizado en la organización, y lograr la identificación de los empleados con esa nueva forma de trabajo y al momento de emplearla sea mucho más sencillo que cuando se ha salido de los parámetros ya establecidos. La mayor parte de tendencias han demostrado una relación entre el compromiso social y el desempeño económico. Aunque es importante tener cuidado en no sacar conclusiones consideradas como subjetivas a las metas y resultados exigidos por la empresa, es necesario ser claros en los medios y estrategias a utilizar para alcanzar los objetivos, de esta forma tener una estrecha relación y no simplemente convertirse en algo inalcanzable. La responsabilidad social que se tiene va mucho más allá de lo planteado al cumplir con las expectativas y visiones propuestas, pero en ello se debe de ser realista para no perjudicar a los resultados que brindara la empresa.

Robbins y Coulter (2010), al referirse a las medidas, afirman:

Que las medidas del desempeño económico son como más objetivas, pero se toman para indicar sólo el desempeño económico de corto plazo. Es muy posible que el efecto de la responsabilidad social en las utilidades de la empresa se dé luego de varios años. Si hay un lapso prolongado, los

estudios en los que se toman medidas financieras de corto plazo no van a arrojar resultados válidos. También está en asunto de la causalidad.

Motivación a los demás como parte del desempeño laboral.

Whetten y Cameron (2005), al referirse sobre un artículo al respecto, relato:

Acerca de los retos enfrentados de los trabajadores por turnos se contó la historia de un supervisor que buscaba el permiso del departamento de recursos humanos para despedir a un colaborador por no enfocarse en su trabajo, muchas veces caminaba alrededor para hablar con otros, y en ocasiones se quedaba dormido. La investigación sobre trabajadores por turnos sugiere la necesidad de ver más allá de una visión simplista de desempeño deficiente igual a baja motivación y compromiso, la explicación para el comportamiento inaceptable de estos trabajadores. La aptitud refiere a las habilidades y destrezas innatas que la persona aporta a un trabajo. Estas contienen capacidades mentales y físicas, pero para muchos trabajos orientados a la persona también implican características de la personalidad. La mayor parte de las habilidades inherentes pueden ser mejoradas mediante la educación y el entrenamiento. De hecho, la mayor parte de lo que se llama habilidad natural en los adultos puede rastrearse a experiencias previas de mejoramiento de éstas, como el modelado de las habilidades sociales de los parientes o de los hermanos mayores. Sin embargo, es útil considerar el entrenamiento como un componente separado de la habilidad, dado que representa un mecanismo importante de mejoramiento del desempeño.

Whetten y Cameron (2005), precisaron:

Los directores deben estar atentos a cualquier signo de deterioro en la habilidad de los individuos. A continuación, hay tres señales de peligro para las posiciones directivas:

1. Refugiarse en una especialidad.

Los gerentes de la organización por lo regular muestran habilidades que no son suficientes cuando responden a situaciones de gestión directiva, sino más bien se enfocan en una especialidad técnica. En la mayor parte de casos este factor se da porque los problemas presentados están fuera de su experiencia o conocimiento sobre el tema, por ello no se tiene una respuesta favorable debido a la falta de comprensión que presenta.

2. Enfocarse en el desempeño pasado.

Otra señal de peligro es medir el valor de uno para la organización en términos de desempeño pasado o sobre la base de estándares anteriores. Algunos comandantes de caballería de la Primera Guerra Mundial confiaron en su conocimiento anticuado de cómo llevar a cabo campañas militares exitosas y como resultado fracasaron de manera miserable en el combate con máquinas. Esta forma de absorber es común en organizaciones que faltan al cambiar su misión como respuesta a las transformaciones en las condiciones del mercado.

3. Exagerar los aspectos de la función de Liderazgo.

Sí existe desconfianza en lo que se realiza por parte de los directivos o gerentes de la institución, estos tienden a defender sus escasos puntos de vista sobre el tema tratado, y este no motiva a los colaboradores a sentirse seguros en el liderazgo que se ejerce sobre ellos para confiar. Incluso en varias ocasiones los trabajadores suelen sentirse presionados como tomar la actitud de mandar de parte los jefes inmediatos y no se sienten liderados de manera efectiva por ellos.

Gestión del clima a través del desempeño.

Jiménez (2007), señala:

Que, mucho se ha hablado del clima organizativo y muchos han sido los autores que han dado contenido al mismo en términos de estabilidad, calidad, eficacia, paz laboral, entre otros. El desempeño actúa positivamente en el clima laboral, en la medida de gestionarse adecuadamente; en este orden de cosas, un sistema de servicio adecuado afecta a todas las variables

del clima, mejorándolo en términos de eficacia empresarial. El enfoque, se basa en varios parámetros; claridad, recompensas y trabajo en equipo.

1. Claridad.

El trabajador debe tener claro los objetivos de la organización para poder fijar los suyos, esto le hace sentirse parte de la empresa. La gestión del desempeño sirve para saber quién duplica esfuerzos y contribuye con la organización. Si existe alta claridad hay aumento de flexibilidad, el establecimiento de expectativas donde implica fomentar nuevos enfoques.

2. Recompensas.

Los empleados deben comprender que la gestión del desempeño no es una amenaza sino una oportunidad para ser felicitados por el rendimiento obtenido. Los colaboradores deben conocer la estructura de recompensas y el modelo asociado al cumplimiento de objetivos. Las retribuciones no deben basarse únicamente en objetivos cuantitativos, debe comprender igualmente el desarrollo de conductas, en términos de valores, según la cultura de cada organización. A través de una forma correcta política retribuida se puede fomentar el trabajo en equipo, fundamentar el desempeño en objetivos compartidos. Primero, el empleado mediante las recompensas generará sentimiento de orgullo y deseo de mejora en otras áreas. Segundo, sirve para mantener la autoestima de los empleados y felicitarlos por el desempeño obtenido. Tercero, el refuerzo positivo debe ir asociado a un marco temporal limitado, si no, pierde el efecto deseado.

Sistemas de trabajo de alto desempeño.

Varela (2006), puntualiza:

Como parte de sus responsabilidades estratégicas, los administradores de recursos humanos actualmente se concentran en crear formas para elevar el desempeño en la empresa. Un sistema de alto rendimiento cuando se conjugan las políticas establecidas por la organización y como se han llevado a cabo hasta el momento, por lo cual si se basa en eso el desarrollo será mejor. En este sentido, lo principal en lo que el departamento de recursos humanos debe centrarse en los procesos ligados con la empresa

significativamente. Al hablar desde un reclutamiento y selección efectivo hasta nuevos procesos de trabajo; muchas veces puede existir resistencia, pero si estos son planteados de manera convincente seguramente la organización y los colaboradores los aceptaran de forma positiva. Es en este caso donde los procesos que está empleen, producirán mayores resultados favorables para la institución.

Medidas del desempeño de la organización.

Robbins (2004), ejemplifica:

Epstein, gerente general de una empresa usa algunas estadísticas poco comunes para evaluar el desempeño de jugadores de béisbol en vez de los estándares obtenidos con un siglo de antigüedad, como el promedio de bateo, los cuadrangulares y las carreras impulsadas. Estas nuevas medidas de desempeño incluyen el porcentaje de llegadas a la base, los lanzamientos por veces que ha bateado, por veces al bate por cuadrangular y llegadas a la base más porcentaje de potencia. Se ha identificado las medidas de desempeño más importantes para sus decisiones organizacionales. Es importante que los gerentes dentro de una institución sepan lo indispensable del buen desempeño de sus empleados lo cual será significativo para llegar a conclusiones de cómo se lleve a cabo el trabajo, por ello debe prestarle la atención adecuada a este punto para tener la eficiencia de la misma.

Productividad y eficacia de la organización.

Robbins (2004), precisan :

La productividad es la elaboración general de bienes y servicios dividida entre los insumos necesarios donde se genere esa fabricación. Cada institución busca siempre ser innovadora para que la producción pueda competir con el mundo globalizado de hoy en día, al hablar de ella se refiere directamente al tipo de trabajo que realizaran los colaboradores de la empresa, esta es una mezcla de eficiencia y eficacia lo cual reduce costos para la organización y se aprovecha aún más el tiempo de la elaboración del

producto. Las tareas que debe cumplir la gerencia dentro de la empresa es cuando esta relación pueda funcionar de la mejor manera. Dentro de las organizaciones es vital que exista eficacia porque es aquí donde se cumplen los objetivos planteados y se logran las metas propuestas por la empresa. Este será el resultado del desempeño que impongan los gerentes a los colaboradores.

Medición del desempeño de recursos humanos.

Varela (2006), señala:

En la actualidad las empresas requieren que el departamento de recursos humanos cree una serie de procesos en los cuales favorezcan a la institución para lograr ser más efectiva. Sí se miden estos procesos lo hacen por resultados cuantificables, en cómo le beneficiara a la empresa y cuánto será la inversión para llevarlos a cabo, si esto convence y se llegue a la conclusión que ayudara a la empresa, se pondrá en práctica donde lo que se necesita es tener mayor productividad y se utilicen los menores recursos posibles. Para poder afirmar lo anteriormente expuesto es necesario tener métodos que puedan medir las tareas realizadas por el equipo de trabajo y así obtener los resultados esperados, por lo tanto en general uno de los instrumentos más conocidos, prácticos y utilizados a nivel mundial son las evaluaciones de desempeño, donde se conoce un resultado fiable y cuantificable que ayudara a los gerentes de la institución a darle mayor validez y puedan confiar en los procesos ya establecidos o sino poder tener un nuevo camino para mejorarlos o cambiarlos.

Evaluación del desempeño laboral.

Chiavenato (2007), manifiesta:

Un amplio contenido doctrinario de la evaluación del desempeño, dando inicio con una definición; puntualizando que es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el

valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. Podemos decir que el desempeño en un puesto, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El significado de las recompensas y la percepción de éstas dependen del afán personal de cada individuo para poder realizar correctamente sus funciones.

Evaluación del desempeño.

Chiavenato (2007), señala:

Cuando se establecen recompensas a los colaboradores por la forma en que se lleva a cabo el trabajo que realizan, es importante tener en consideración el cumplimiento de sus tareas para ser los esperados por la empresa. Por lo que la calificación, aunque pueda brindarse de manera grupal la respuesta más específica se realiza de forma individual, esto ayudará a la empresa a percibir las habilidades y aptitudes de sus empleados. La ventaja de este tipo de evaluaciones es poder ser dinámico ya que no solamente las puede aplicar el gerente sino también el jefe inmediato, los compañeros de área o incluso el propio empleado calificar su trabajo. Entre otros beneficios que se encuentran en una evaluación de desempeño es constituir una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es una forma en la cual se pueden detectar los problemas más significativos que puedan afectar tanto al colaborador como a la empresa y son identificados de manera más concreta e incluso se pueden aplicar técnicas motivacionales o incentivos a quienes así lo merezcan.

Responsabilidad por la evaluación del desempeño.

Chiavenato (2007), precisa:

La evaluación de desempeño es aplicada por el gerente de la empresa, el departamento de recursos humanos, el jefe inmediato, el equipo de trabajo e incluso por el mismo empleado, aunque la calificación es responsabilidad del departamento de recursos humanos, ya que este se encargara de realizar el reporte de los resultados de la evaluación de desempeño que se emplee. **El gerente;** en general dentro de las empresas es el gerente quien debe velar por el desempeño de sus colaboradores en la organización, ya que es quien debe rendir los resultados esperados aún más si este es el mismo dueño. Así por lo general quien aplica la mayor parte de evaluaciones de desempeño es él y de esa manera apreciar cuales son los resultados de estas para darles el seguimiento específico y planear estrategias, aunque si cuenta con un departamento de recursos humanos la responsabilidad cae sobre este. **El empleado;** en varias instituciones se aplican las autoevaluaciones, estas dan una calificación aceptable, pero en ocasiones no tan significativas porque puede que exista un margen de error en ellas. Sí se maneja este tipo de evaluaciones en un informe que entregue el mismo equipo de trabajo y planeen estrategias para mejorar según parámetros previamente establecidos por la misma empresa. **El empleado y el gerente;** en la actualidad las organizaciones que adopte un esquema dinámico y avanzado de administración del desempeño. Cuando surge una evaluación dinámica de trabajar y como pueden aun ser mucho más significativas, para brindar así resultados más apropiados para la empresa. Es mucho más práctico y más específico en el momento en el que tanto el gerente como el empleado son parte de la evaluación de desempeño. **El equipo de trabajo;** en la mayor parte de las empresas el equipo de trabajo también puede evaluarse entre sí, donde se toma en cuenta parámetros altamente establecidos y normas que ayudaran a brindar resultados más específicos en el cual se definen las metas y objetivos a alcanzar. **El órgano de gestión de personal.** Es una forma en la cual se manifiesta por lo general en un sistema más conservador, aunque en muchas ocasiones no se practica ya

que su forma de actuar es administrativa en extremo. En este caso la respuesta de la evaluación de desempeño es generalmente utilizada por todos los miembros del equipo dentro de la empresa. Es en el cual el gerente o el encargado del departamento de Recursos Humanos les proporciona a los colaboradores los resultados de la evaluación de desempeño anticipadamente aplicada, al seguir un proceso que ya se ha establecido y en donde se da a conocer al colaborador como esta su desempeño dentro de la organización. Con lo descrito anteriormente podemos resaltar que, para poder obtener un excelente desempeño laboral, y efectuar correctamente una evaluación de esta misma, debemos de empezar con el gerente, ya que es la pieza principal de la empresa para poder lograr los objetivos, sin tener que descuidar las evaluaciones constantes que deben de recibir cada colaborador.

Implicancia de la motivación en el desempeño laboral

Arbaiza (2010), refiere:

La motivación es un tema complejo, pues de ella dependerá en gran parte la satisfacción y el desempeño del empleado dentro de la organización, también plantea lo importante que es que los gerentes y administradores sepan motivar a sus empleados adecuadamente. Sin embargo, existen algunos aspectos de los que poco se habla o de los que pocas investigaciones se han realizado. El tema de motivación es de suma importancia porque permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta de una persona hacia el logro de objetivos. Por esta razón, los gerentes y administradores se interesan cada vez más en recurrir a aspectos relacionados con la motivación, así mismo conocer cuales son las principales necesidades de sus empleados para lograr mayores niveles de productividad y poder satisfacerlos.

2.3. Definiciones de términos básicos.

Actitudes.

Declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos.

Ascenso.

Significa subir un peldaño en la estructura de la entidad, lo que supone una mejora en la situación laboral y económica del empleado.

Calidad de trabajo.

Mide la eficiencia con que el trabajador desarrolla las tareas encomendadas.

Carácter

Mide la forma como el trabajador reacciona ante trabajos que se le asigne.

Compensación.

La actividad de gestión de recursos humanos (GRH) que se refiere a todos los tipos de recompensas que reciben los empleados por llevar a cabo las tareas que les asigna la organización.

Comunicación.

Es un proceso dinámico de interrelación entre dos o más personas con un fin predeterminado, el mismo que se manifiesta a través de elementos verbales y no verbales, en los cuales la transmisión y recepción de mensajes puede caracterizarse por ser funcional.

Contenido del trabajo.

Se trata del conjunto de atributos y características que posee la actividad del trabajo en sí misma.

Desempeño laboral (rendimiento laboral).

Cantidad y calidad de trabajo realizado por un individuo, grupo u organización.

Desempeño en el cargo.

Mide la suficiencia, es decir la capacidad con que el trabajador realiza sus funciones.

Iniciativa.

Mide la capacidad con que el trabajador desarrolla las tareas encomendadas.

Interacción social.

Mide las relaciones personales que desarrolla el trabajador con respecto a sus compañeros, jefes y público en general.

Manifestaciones del trabajador.

Mide la disposición o voluntad del trabajador en relación a los intereses generales de la institución.

Metas.

Estados o condiciones futuras que contribuyen al cumplimiento de la finalidad de la organización.

Productividad.

Estimación de producto por hora de trabajo.

Satisfactores.

Factores positivos de motivación en el ambiente del trabajo, entre los cuales se cuentan el logro, la responsabilidad, el reconocimiento y el progreso.

Satisfacción laboral.

Actitud general de un empleado hacia su empleo.

Toma de decisiones.

Función continua que desarrolla alternativas, establece criterios y sus ponderaciones, valora las alternativas y realiza una elección.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3. 1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

Tipo de estudio:

En concordancia con los objetivos, problemas y la hipótesis formulada, este tipo de investigación es aplicada, puesto que se utilizarán modelos teóricos existentes, de enfoque correlacional ya que su propósito es relacionarlas entre sí la variable satisfacción del trabajador y desempeño laboral de los colaboradores entre funcionarios y servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes. Hernández, Fernández, y Baptista (2014) indican:

La investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

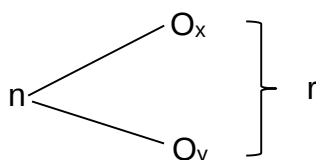
Diseño de investigación.

No experimental, se estudiaron las variables satisfacción del trabajador y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, tal como suceden, sin efectuar manipulación alguna, sin alteración alguna Según Hernandez, Fernández, y Baptista (2014) manifiestan. “En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (p. 152).

Transversal, porque la recolección de la información de las variables satisfacción del trabajador y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, se realizaron en un punto determinado del tiempo. Al respecto Bernal (2006), expresa “Son aquellas en las cuales se obtiene

información del objeto de estudio una única vez en un momento dado” (p. 119).

El diseño de contrastación de hipótesis será correlacional, como se muestra en el siguiente esquema:



Dónde:

n = Muestra de estudio

O_x = Satisfacción del trabajador

O_y = Desempeño laboral

r = Relación entre variable

3.2. Población, muestra y muestreo.

Población.

Hernández et al. (2014), afirma. “Es el conjunto de individuos, objetos, sucesos o comunidades de los que se desea conocer algo en una investigación” (174). La población de los colaboradores entre funcionarios y servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, estuvo constituida por un total de 30 trabajadores (MDPH- UP-2019)

Muestra.

Considerando el tema a investigar se aplicará a la elección de la muestra no probabilística. Al respecto Hernández et.al. (2014), la define “La muestra no probabilística, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización de ser elegidos” (p. 189).

Muestra del estudio es no probabilística o por conveniencia porque los elementos a ser considerados fueron el mismo número de trabajadores que constituyeron la población, 30 entre funcionarios y servidores públicos de la municipalidad.

Muestreo.

Para las variables satisfacción trabajador y desempeño laboral, fue aplicado un cuestionario con un total de 30 ítems en escala de Likert, dirigido a los 30 trabajadores administrativos entre directivos y servidores administrativos Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, empleándose el muestreo no probabilístico o por conveniencia.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1. Métodos

A. Descriptivo:

Porque se pretende dar a conocer, describir, analizar y recoger los resultados obtenidos de acuerdo al objeto de estudio, así como también determinar la incidencia entre las variables de la presente investigación.

B. Análisis

Porque mediante una operación intelectual posibilitará desmenuzar un todo complejo en sus partes y cualidades en sus múltiples relaciones y componentes de las variables de estudio.

C. Síntesis

Porque mediante una operación inversa al análisis que establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones y características generales entre los elementos de la realidad de la variable satisfacción del trabajador y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

D. Inductivo - deductivo:

Desde el punto de vista inductivo hace referencia a los datos que obtendrán de la variable satisfacción del trabajador y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la municipalidad, al contrastar estos datos nos permitirá sacar conclusiones de forma deductiva. Carrasco (2009), señala:

El método inductivo, es el procedimiento, en el cual la actividad del pensamiento en la caracterización de las cosas o fenómenos, va desde un grado menor hasta un grado mayor de generalización y el método deductivo

se distingue por ser el procedimiento, en el cual, la actividad del pensamiento va del conocimiento de las propiedades más generales, inherentes a numerosas cosas y fenómenos, al conocimiento de las propiedades de objetos y fenómenos singulares del mismo género o especie.

3.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Siendo la presente investigación un diseño de investigación no experimental, descriptiva, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se emplearon fueron:

A. Técnica de la encuesta. Para su aplicación se diseñó un cuestionario para cada una de las variables que comprenderá quince (15) preguntas, empleándose como escala de medición la Escala de Likert, que se aplicó a los 30 trabajadores administrativos entre directivos y servidores administrativos que laboran Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital. (Ver Anexos 3 y 4).

B. Técnica documental. Su análisis permitió compilar información de los textos, informes registros y archivos de la gestión municipal de la institución concerniente a las variables en estudio. Dicha información fue revisada, analizada y cuestionada.

3.3.3. Instrumentos de recolección de datos

A. Cuestionario. Para la encuesta se diseñó un cuestionario por variable y las preguntas correspondieron a sus propios indicadores con diferentes alternativas en escala de Likert, luego se aplicó a los funcionarios, servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital. (Anexo 3)

B. Fichas bibliográficas. Para el análisis documental, se emplearon fichas bibliográficas, para extraer la información de libros, revistas, boletines e informes relacionados con las variables en estudio.

C. Libreta de apuntes. Instrumento que permitirá hacer anotaciones de incidencia y/o ocurrencia de los indicadores durante la ejecución del trabajo de investigación.

Confiabilidad del Instrumento.

Confiabilidad “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. La validez y la confiabilidad no se asumen, se prueban”. (Hernández et.al, 2014)

La confiabilidad se obtuvo mediante la aplicación de una prueba piloto, aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019” compuesta por 30 encuestas, que tiene iguales características de la muestra de estudio. El estadígrafo Alfa de Cronbach, arrojó los siguientes resultados según Tabla 2.

Tabla 2: Coeficiente de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.916	30

Fuente: Encuestas aplicadas.

El Alfa de Cronbach del cuestionario compuesto por las 30 preguntas para las dos variables en proporciones iguales es de 0.916 que se ubican en el nivel del rango elevada, que garantiza la fiabilidad de los cuestionarios. Para Oré la confiabilidad es el grado en que la aplicación de un instrumento ocasiona consistentes e iguales resultados en otras condiciones similares. Dicho de otra manera, hay resultados idénticos cuando se aplican las mismas preguntas en relación a los mismos fenómenos. (Oré, 2015), Tabla 3.

Tabla 3: Rangos Alfa de Cronbach

RANGOS	NIVEL DE ACEPTACIÓN
Elevada	0,81 a 1,00
Aceptable	0,61 a 0,80
Regular	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy baja	0,01 a 0,20

Fuente: Oré, (2015)

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.

Los datos para la investigación relacionada con la satisfacción del trabajador y desempeño laboral, fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 30 preguntas en escala de Likert, aplicadas a los 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital. La información fue recogida en forma personal por las investigadoras; la información documental y material bibliográfico fue recogida de los textos bibliográficos, artículos académicos y otros materiales de las bibliotecas de las universidades locales, publicaciones y otros documentos que se obtuvieron vía Internet, documentos y archivos de las instituciones relacionadas al tema de investigación; mediante fichas bibliográficas, donde se consignaron los datos respectivos; así como una libreta de apuntes; para la recolección de datos en las unidades muestrales de la investigación se empleó la técnica de la encuesta.

Para el procesamiento de nuestros datos se empleó el programa de Excel y el programa estadístico SPSS 22; generándose resultados en (tabla de frecuencias, figuras, coeficiente Rho de Spearman). En el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación, se empleó la estadística descriptiva, para representar, interpretar y analizar los datos por medio de tablas, figuras y/o medidas de resumen. Asimismo, el análisis de la información recolectada, se hizo de manera coherente con el propósito de obtener resultados de acorde con la investigación que se está realizando y de esta forma se pudo determinar cuál es la incidencia de la satisfacción del trabajador en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

3.5. Hipótesis

Hipótesis general:

La satisfacción del trabajador tiene incidencia positiva en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

3.6. Variables y operacionalización.

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual.

La satisfacción del trabajador laboral, denominada satisfacción laboral, satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un empleado hacia su empleo. Aunque la satisfacción laboral es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que concierne a muchos gerentes ya que es más probable que un empleado satisfecho, a diferencia de uno insatisfecho, se presente a laborar, tenga niveles de desempeño más elevados y permanezca en la organización. (Robbins y Coulter, 2010).

Indicadores:

1. Sueldo
2. Oportunidad de ascensos
3. Empleo actual
4. Supervisión
5. Compañerismo laboral

Definición operacional.

La medición de los indicadores de la variable satisfacción del trabajador, se obtuvieron de fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario constituido por 15 ítems, empleándose la Escala de Likert: De Acuerdo (DA)= 3; Indeciso (I)= 2; En Desacuerdo. (ED)= 1; instrumento, aplicado a una muestra de 30 trabajadores administrativos entre funcionarios y servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, en oficina, en horario de trabajo (Ver Tabla 4).

Tabla 4: Ítems de los indicadores de la variable satisfacción del trabajador.

Indicadores	Ítems
1. Compañerismo laboral	1, 2, 3
2. Supervisión	4, 5
3. Empleo actual	6, 7, 8, 9
4. Sueldo	10, 11, 12
5. Oportunidad de ascensos	13, 14, 15

Fuente: Encuesta aplicada.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual.

Chiavenato (2007); afirma. “Es el desempeño en un puesto, es decir, es el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él”.

Indicadores

1. Calidad de trabajo
2. Conocimiento del trabajo
3. Desempeño en el cargo
4. Cumplimiento de metas

Definición operacional.

Los datos para la medición de los indicadores de la variable desempeño laboral, se obtuvieron de fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario estructurado con 15 preguntas, empleándose la Escala de Likert: De Acuerdo (DA)= 3; Indeciso (I)= 2; En Desacuerdo. (ED)= 1; aplicándose a una muestra de 30 trabajadores administrativos entre funcionarios y servidores administrativos Municipalidad

Distrital de Pampas de Hospital, en sus oficinas, en horario de trabajo. (Ver Tabla 5).

Tabla 5: Ítems de los indicadores de la variable desempeño laboral.

Indicadores	Ítems
1. Calidad de trabajo	16, 17, 18, 19,
2. Conocimiento del trabajo	20, 21, 22, 23,
3. Desempeño en el cargo	24, 25, 26,
4. Cumplimiento de metas	27, 28, 29, 30

Fuente: Encuesta aplicada.

La matriz de consistencia y de operacionalización de las variables se observa en el Anexo 1 y 2.

Escala valorativa de las variables e indicadores

Los datos obtenidos de la variable satisfacción del trabajador y desempeño laboral serán procesados en tres niveles: alto, medio y bajo, con el propósito de determinar el nivel respectivo. La variable satisfacción laboral tienen 15 ítems y el puntaje máximo asignado para la escala más alta es De Acuerdo (DA) con tres puntos y la menor de encontrarse en nivel En Desacuerdo (ED) es de un punto, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 45 puntos y el mínimo de 15 puntos, que serán distribuidos equitativamente en tres niveles. La variable desempeño laboral tiene 15 ítems y el puntaje máximo asignado para la escala más alta es De acuerdo (DA) con tres puntos y la menor de encontrarse en nivel En Desacuerdo (ED) es de un punto, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 45 puntos y el mínimo de 15 puntos, que distribuidos equitativamente en tres niveles tenemos los resultados de la Tabla 6.

Tabla 6: Niveles de las variables.

Nivel	Satisfacción del trabajador	Desempeño laboral
Alto	35 a 45	35 a 45
Medio	25 a 34	25 a 34
Bajo	15 a 24	15 a 24

Fuente: Los autores.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar cuál es la incidencia de la satisfacción del trabajador en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

Tabla 7: Influencia Satisfacción del trabajador en el desempeño laboral

Nivel	Satisfacción del trabajador			Desempeño laboral	
	Puntos	N	%	n	%
Alto	35 a 45	20	66.7	19	63.3
Medio	25 a 34	7	23.3	6	20.0
Bajo	15 a 24	3	10.0	5	16.7
Total		30	100.0	30	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas

La satisfacción del trabajador tiene como respuestas de nivel alto con el 66,7% de los entrevistados, un 23,3% para el nivel medio y un 10,0% para el nivel bajo dichos resultados tienen una influencia del 63,3% de nivel alto en el desempeño laboral, seguido de un 20% de las respuestas para el nivel medio y para el nivel bajo de un 16,7% de las entrevistas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes. Lo cual indica que los trabajadores tienen un alto nivel de satisfacción en el desempeño laboral que realizan, este análisis indica que el trabajo es satisfactorio y por ende se logran los resultados en la gestión edilicia.

Tabla 8: Correlación de Rho de Spearman entre variables

Rho de Spearman		Satisfacción del Trabajo	Desempeño Laboral
Satisfacción del Trabajo	Coefficiente de correlación		,702**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		30
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,702**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	

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

La influencia de la satisfacción del trabajador en la variable desempeño laboral se corrobora con el coeficiente Rho de Spearman del 0,702 el cual nos indica que existe una relación de asociación fuerte y positiva entre las variables investigadas para los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes.

Para el objetivo específico 1: Analizar los elementos de la satisfacción del trabajador en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

Tabla 9: Elementos de la satisfacción del trabajador.

Indicadores	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	N	%	n	%
Compañerismo laboral	4	13.3	5	16.7	21	70.0	30	100.0
Empleo actual	4	13.3	6	20.0	20	66.7	30	100.0
Oportunidad de ascenso	3	10.0	10	33.3	17	56.7	30	100.0
Sueldo	5	16.7	9	30.0	16	53.3	30	100.0
Supervisión	8	26.7	7	23.3	15	50.0	30	100.0
Satisfacción en el trabajo	3	10	7	23	20	67	30	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

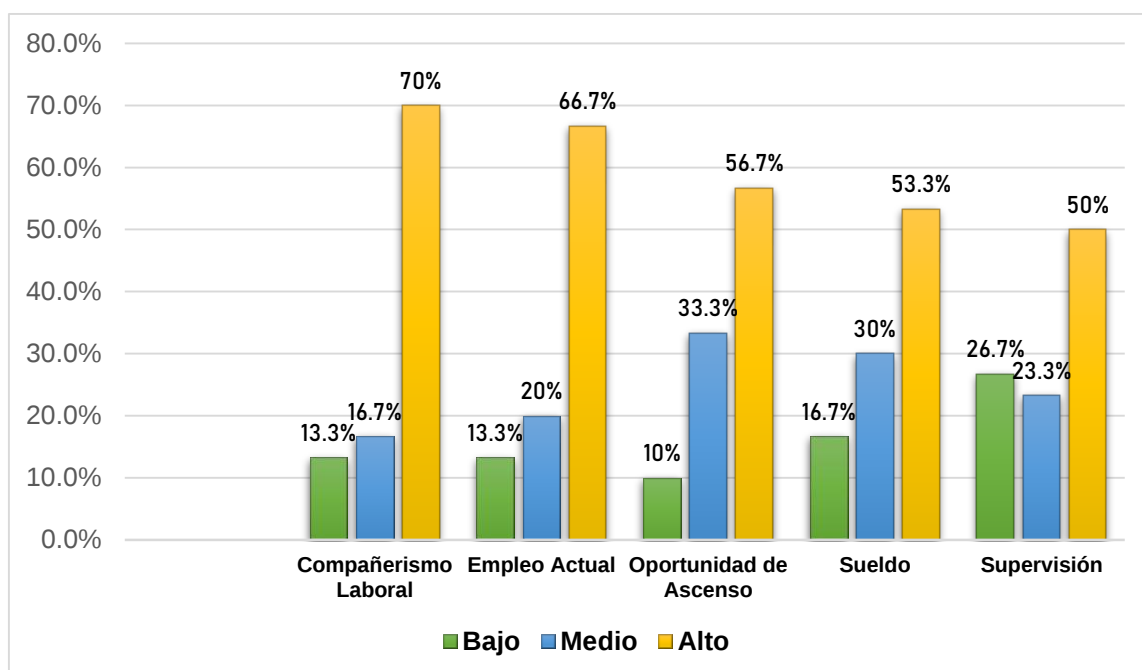


Figura 2: Elementos de la Satisfacción del trabajador

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Los autores

Los resultados de la investigación para la variable satisfacción del trabajador nos muestran que el elemento que tiene mayor preponderancia es el indicador del compañerismo laboral con un nivel alto de las respuestas del 70,0%, en segundo lugar, el indicador del empleo actual con un nivel alto del 66,7% de las respuestas, justificado por el bienestar de haber conseguido un puesto de trabajo, en tercer lugar, tenemos el indicador de la oportunidad de ascenso con el 56,7% debido al reducido número de personal y las capacidades que ofrece promociones, en cuarto lugar tenemos los resultados del indicador del sueldo con un nivel alto del 53,3% y finalmente el elemento de la supervisión registrado por el indicador nos muestra un nivel alto del orden del 50,0% que posiblemente debido al alto nivel de compañerismo se pospone las acciones de supervisión.

Para el objetivo específico 2: Describir los factores del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

Tabla 10: Factores del desempeño laboral.

Indicadores	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	n	%	N	%	n	%
Calidad de trabajo	1	3.3	4	13.3	25	83.3	30	100.0
Conocimiento del trabajo	2	6.7	4	13.3	24	80.0	30	100.0
Cumplimiento de metas	2	6.7	5	16.7	23	76.7	30	100.0
Desempeño en el cargo	3	10.0	6	20.0	21	70.0	30	100.0
Desempeño laboral	5	17	6	20	19	63	30	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas.

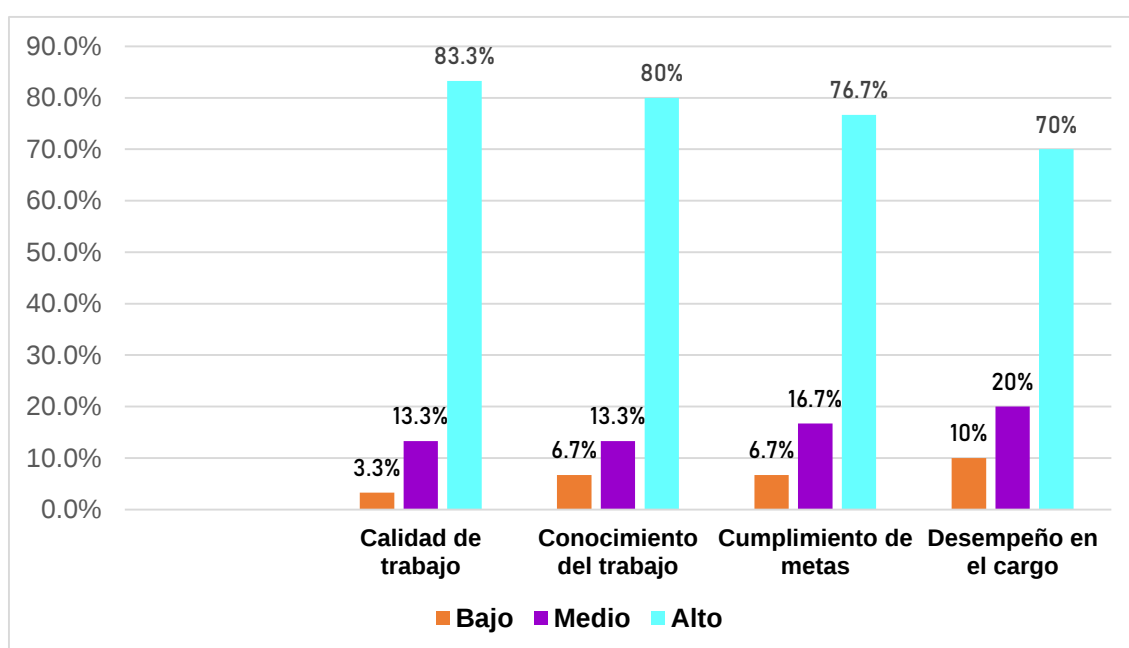


Figura 3: Factores del desempeño laboral.

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: Los autores

Los factores analizados para la variable desempeño laboral se muestran mediante el indicador de la Calidad del trabajo que tiene un nivel alto con el

83,3% de las respuestas, en segundo lugar, el indicador que mide el conocimiento del trabajo obtuvo el 80,0% de las respuestas, en tercer lugar, el cumplimiento de metas con el 76,7% y el desempeño en el cargo con el 70,0% de las entrevistas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes.

4.2. Discusión

Para el objetivo general: Determinar cuál es la incidencia de la satisfacción del trabajador en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

La influencia de la satisfacción del trabajador en la variable desempeño laboral se corrobora con el coeficiente Rho de Spearman del 0,702 el cual nos indica que existe una relación de asociación fuerte y positiva entre las variables investigadas para los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019. La satisfacción del trabajador tiene como respuestas de nivel alto con el 66,7% de los entrevistados, un 23,3% para el nivel medio y un 10,0% para el nivel bajo dichos resultados tienen una influencia del 63,3% de nivel alto en el desempeño laboral, seguido de un 20,0% de las respuestas para el nivel medio y para el nivel bajo de un 16,7% de las entrevistas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019. Según Auccapure (2019), en su tesis titulada Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco, Perú, el personal administrativo manifiesta que las condiciones de trabajo son poco adecuadas y, por consiguiente, se cree que el desempeño laboral es regular. En conclusión, sí existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral, por lo tanto, a mejores condiciones de trabajo, el desempeño laboral del personal administrativo tiende a ser bueno.

Existen coincidencias entre los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de pampas de Hospital con las realizadas por Auccapure en la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco Perú.

Para el objetivo específico 1: Analizar los elementos de la satisfacción del trabajador en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

Los resultados de la investigación para la variable satisfacción del trabajador nos muestran que el elemento que tiene mayor preponderancia es el indicador del compañerismo laboral con un nivel alto de las respuestas del 70,0%, en segundo lugar, el indicador empleo actual con un nivel alto del 66,7% de las respuestas, justificado por el bienestar de haber conseguido un puesto de trabajo, en tercer lugar, el indicador de la oportunidad de ascenso con el 56,7% debido al reducido número de personal y las capacidades que ofrece promociones, en cuarto lugar tenemos los resultados del indicador del sueldo con un nivel alto del 53,3% y finalmente el elemento de la supervisión registrado por el indicador nos muestra un nivel alto del orden del 50,0% que posiblemente debido al alto nivel de compañerismo se pospone las acciones de supervisión. Fuentes (2012) en su tesis Satisfacción laboral (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala), Universidad Rafael Landívar, concluyó: “Que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos”.

Los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019 tiene similitudes con los resultados del trabajo realizado en la tesis satisfacción laboral y su influencia en la productividad, (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala), Universidad Rafael Landívar.

Para el objetivo específico 2: Describir los factores del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

Los factores analizados para la variable desempeño laboral se muestran mediante el indicador de la calidad del trabajo que tiene un nivel alto con el 83,3% de las respuestas, en segundo lugar, el indicador que mide el conocimiento del trabajo obtuvo el 80,0% de las respuestas, en tercer lugar, el cumplimiento de metas con el 76,7% y el desempeño en el cargo con el 70,0% de las entrevistas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019. Según Auccapure, (2019) en su tesis titulada Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco Perú, el personal administrativo manifiesta que las condiciones de trabajo son poco adecuadas y, por consiguiente, se cree que el desempeño laboral es regular. En conclusión, el desempeño laboral y las mejores condiciones de trabajo del personal administrativo tienden a ser bueno.

Existen acercamientos entre los resultados de los trabajos realizados en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019 y los resultados hallados por Auccapure en la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco Perú.

V. CONCLUSIONES

1. La incidencia la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital fue positiva; estableciéndose la satisfacción del trabajador implicando en un nivel alto en el desempeño laboral, debido al ambiente plácido para la realización de las funciones dentro de la institución edil; reafirmandose mediante el coeficiente Rho de Spearman de 0,702.
2. El elemento de la satisfacción del trabajador con mayor predominio fue el compañerismo laboral con un alto nivel por la comunicación entre autoridades y servidores administrativos, seguido del empleo actual obtuvo un alto grado de aprobación explicado al haber conseguido un puesto de trabajo, oportunidad de ascenso manifestó un alto nivel de las respuestas debido a la posibilidad de brindarles promociones, sueldo sostuvo un alto nivel de acogimiento por los trabajadores que manifiesta que percibieron una retribución promediada y en última ubicación supervisión con un alto nivel de respuestas de los trabajadores generada por retrasar la inspección de la tareas realizadas; situaciones que expresan el trabajo en equipo, desarrollo de competencias y planes de carrera y la ejecución de las tareas en un clima laboral agradable.
3. El factor del desempeño laboral de mayor relevancia fue la calidad de trabajo con una alta aceptación de los trabajadores debido a la satisfacción de los trabajadores en la ejecución de sus tareas, seguido del conocimiento del trabajo obtuvo un nivel alto de las entrevistas por el involucramiento del capital intelectual en la capacidad de la gestión municipal, cumplimiento de metas expresó un alto acogimiento de los trabajadores por la realización de sus labores que conlleva al logro de los objetivos y desempeño en el cargo tuvo un alto grado de las respuestas de los trabajadores que implica mejorar el reconocimiento de las funciones establecidas; estos resultados explican que calidad de trabajo, involucra conocimiento de la tarea, logro de metas y la eficiencia y efectividad en el desempeño de las funciones y/o tareas asignadas a los trabajadores de Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital.

VI. RECOMENDACIONES

1. Las autoridades municipales deben considerar como política institucional, implementar programas de capacitación laboral, con respecto a la identificación de las funciones ejercidas por los colaboradores y así incentivar a los trabajadores para conseguir un mejor desempeño laboral.
2. Diseñar planes de satisfacción laboral y de evaluación de desempeño al trabajador, con el propósito de seguir mejorando el servicio a los pobladores del Distrito de Pampas de Hospital, Tumbes. Es necesario aplicar las políticas planes de carrera y de remuneraciones a fin de mejorar las actitudes de los trabajadores.
3. Deben aplicarse evaluaciones de desempeño laboral semestrales a los trabajadores con el propósito de brindarle capacitación oportuna y adquieran mejores competencias y repercutan en un buen desempeño laboral y en el servicio al ciudadano.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, F. L. (2010). Comportamiento organizacional: Bases y fundamentos. Lima: Buenos Aires.
- Auccapure, V. L. (2019). Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad. Universidad Andina del Cuzco: Facultad de Ciencias Económicas.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson - Prentice
- Carrasco, D. S. (2009). Metodología de la investigación. Lima: San Marcos.
- Casa, C. M. (2015). Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015. Trujillo: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Casas, L. y López, J. (2014). Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. Mexico: Mc Graw Hill.
- Daft, R. L. (2011). Teoría y diseño organizacional. México: Cengage Learning.
- Fuentes, S. (2012) Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango, Guatemala
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- James, L. R y Jones, A. (1974). Clima organizacional: una revisión de la teoría y la investigación. *Psychological Bulletin*, 81 (12), 1096-1112.
- Jex, S.M., y Gudanski, D.M. . (1992). Creencias de eficacia y estrés laboral: un estudio exploratorio. *Diario de comportamiento organizacional*, 13(5), 509-517.
- Jimenez, D., P. (2007). Manual de Recursos Humanos. España: ESIC.
- Jones, G. (2008). Teoría organizacional: Diseño y cambios en las organizaciones. Mexico: Pearson - Educación.

- Ley Órgánica de Municipalidades. (Mayo de 2003). Ley 27972. Lima, Perú: Diario El Peruano.
- Mondy, R. W. (2010). Administración de recursos humanos. México: Pearson - Educación.
- Oré, E. (2015). El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis. Ayacucho: Imprenta Multiservicios Pulbigraf.
- Parra, E. y Tineo, Y. (2018). Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Pérez y Fidalgo (2007) Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.
- Pintado, P. E. (2014). Comportamiento organizacional: gerenciación y liderazgo conductivo. Lima, Perú: Dennis Morzán.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Sociedad Cooperativa Taller Abierto.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2010). Administración. México: Pearson - Educacion.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson - Educación
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional. México: Pearson -educación.
- Rodriguez, B. B. (2016). Programa de capacitación en atención al usuario para la mejora del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Cayaltí. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Santos, R. G. (2016). Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba, agosto 2016. Trujillo: Universidad Peruana del Norte.
- Schaubroeck, J. (1992). Afecto disposicional y estrés relacionado con el trabajo. Revista de psicología aplicada, 77, 323-335.
- Toro, A. F. (2010). Clima organizacional: Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana. Medellin - Colombia: Artes Gráficas JAVA.
- Uría, I. (2011). Periodismo, Comunicación corporativa. (Universidad de Navarra, ed.). Revista nuestro tiempo.
- Uribe, P. J. (2015). Clima y ambiente: organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: El Manual Moderno S.A. de C.V.

- Varela, R. (2006). Administración de la compensación. México: Pearson - Educación.
- Vargas, R. M., y Delgado, V. L. (2016). El comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Ambato Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Whetten, D. A. y Cameron. (2005). Desarrollo de habilidades directivas. Mexico: Pearson - Educación.

VIII. ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo de investigación
Problema general: ¿Cuál es la incidencia de la satisfacción del trabajador en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019?	Determinar cuál es la incidencia de la satisfacción del trabajador en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019 Objetivos específicos: 1. Analizar los elementos de la satisfacción del trabajador en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019, 2. Describir los factores del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.	La satisfacción del trabajador tiene incidencia positiva en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.	Variable 1: Satisfacción laboral Variable 2: Desempeño laboral	Correlacional No experimental transversal

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

Título: Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Variable 1: Satisfacción del trabajador	La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia su empleo. (Robbins y Coulter , 2010)	La medición de los indicadores de la variable satisfacción del trabajador, se obtuvieron de fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario constituido por 15 ítems, empleándose la Escala de Likert: De Acuerdo (DA)= 3; Indeciso (I)= 2; En Desacuerdo. (ED)= 1; instrumento, aplicado a una muestra de 30 trabajadores administrativos entre funcionarios y servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, en oficina, en horario de trabajo.	• Compañerismo laboral • Supervisión • Empleo actual • Oportunidad de ascensos • Sueldo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 10, 11, 12, 13, 14, 15	Cuestionario	Escala de Likert De Acuerdo (DA)=3; Indeciso (I)= 2; En Desacuerdo. (ED)= 1;
Variable 2: Desempeño laboral	Chiavenato (2007), nos da a conocer que es el desempeño en un puesto, es decir, es el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él.	Los datos para la medición de los indicadores de la variable desempeño laboral, se obtuvieron de fuentes primarias, mediante la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario estructurado con 15 preguntas, empleándose la Escala de Likert: De Acuerdo (DA)= 3; Indeciso (I)= 2; En Desacuerdo. (ED)= 1; aplicándose a una muestra de 30 trabajadores administrativos entre funcionarios y servidores administrativos Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, en sus oficinas, en horario de trabajo.	• Calidad de trabajo • Conocimiento del trabajo • Desempeño en el cargo • Cumplimiento de metas	16, 17, 18, 19, 20,21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	Cuestionario	

Anexo 3: Autorización para ejecución de la tesis

“Año de la lucha contra la corrupción y de la impunidad”

Tumbes, 06 de enero 2020.

Carta N° 03 – 2019/ KGCHS -EVBV

Señor : Ing. Samuel Edmundo Pacheco Marchan

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital. Región

Tumbes

Asunto: Autorización para ejecución de tesis

Tenemos el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que las suscritas, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, tienen como objetivo optar el título profesional de Licenciado en administración, para lo cual deben de cumplir con un requisito académico de desarrollar la tesis: “Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019”. Siendo necesario para su ejecución de la tesis, la aplicación de instrumentos de recolección de datos como; observación, encuestas y otros conexos, para cumplir este cometido, solicitamos a usted la debida autorización para aplicar las técnicas de campo y recopilar otra información pertinente de su representada y de esta manera culminar con éxito el trabajo de investigación y lograr nuestros objetivos profesionales.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,

Original Firmado

Original Firmado

Kelly Geraldine Chelton Saldarriaga

Tesista

Estefani Virginia Balladares Valladolid

Tesista

Anexo 4: Consentimiento informado

En la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, región Tumbes, a las
del2019.

Yo Con DNI N°.....

Expreso mi voluntad de participar como informante/entrevistado en la ejecución del Proyecto de tesis de los egresados de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes; denominado: **“Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019”**.

Declaro conocer el objeto del estudio y que se me ha informado acerca de la confiabilidad de la información que yo aporte en mi calidad de informante/entrevistado.

Nombre y firma

Anexo 5: Cuestionario

Dirigido al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital

Señores colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tenga Ud., un buen día, la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión respecto al trabajo de tesis titulado: "Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019". La información proporcionada es completamente anónima. La información recopilada será de uso estrictamente académica. Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones; teniendo en cuenta que cada casilla cuenta con un número tiene un significado como se muestra:

- | | |
|------------------|-------|
| 3. De acuerdo | (DA) |
| 2. Indeciso | (I) |
| 1. En desacuerdo | (ED) |

I. Información general:

Marque con una X los datos personales solicitados a continuación:

Datos del encuestado

Edad _____ Sexo _____

Cargo que ocupa _____ Nivel de educación _____

Tiempo de servicio _____

Variable: Satisfacción del trabajador

N°	Preguntas	DA= 3	I= 2	ED= 1
Compañerismo laboral				
1	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.			
2	Me agrada trabajar con mis compañeros.			
3	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.			
Supervisión				
4	Existe una política de supervisión de liderazgo efectivo.			
5	Es grata la disposición de mi jefe, que permite progreso en mil trabajos.			
Empleo actual				
6	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.			
7	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.			
8	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.			
9	Se cuenta con los medios necesarios para realizar mi trabajo.			
Sueldo				
10	Siento que el ingreso que obtengo es bastante aceptable.			
11	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			
12	Se cuenta con diversas prestaciones y beneficios.			
Oportunidad de ascensos				
13	Existen oportunidades de progresar en la institución.			
14	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.			
15	Se brinda capacitación para el mejor desempeño.			

Variable: Desempeño laboral

N°	Preguntas	DA= 3	I= 2	ED= 1
Calidad de trabajo				
16	El trabajo que usted desarrolla se orienta en un objetivo.			
17	A diario usted cumple oportunamente con sus funciones.			
18	Existen las condiciones laborales adecuadas para un trabajo efectivo.			
19	La atención del servicio es respetuosa, rápido y personalizado.			
Conocimiento del trabajo				
20	Las capacitaciones ofrecidas le han generado le han generado habilidades y competencias para un trabajo efectivo.			
21	¿Tiene usted conocimiento pleno de su puesto de trabajo?			
22	La ejecución de su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente.			
23	Se aprecia un buen nivel de creatividad e innovación.			
Desempeño en el cargo				
24	Se aplican normas y procedimientos apropiados en el desarrollo de su trabajo.			
25	Se encuentra en capacidad de respuesta ante un imprevisto laboral.			
26	Su trabajo es evaluado en base de resultados.			
Cumplimiento de metas				
27	Existe una coordinación en el desarrollo de su trabajo para el logro de un objetivo.			
28	El trabajo desarrollado contiene la misión de la empresa.			
29	Considera usted que se logra satisfacer las expectativas del público usuario.			
30	Se supera las metas establecidas en el tiempo adecuado.			

Muchas gracias.