

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores
de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de
Yarusyacan 2024**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Bach. Gilda Peregrina CORNEJO MONAGO

Bach. Xiomara Yessenia ROSAS DIAZ

Asesor:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores
de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de
Yarusyacan 2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO
PRESIDENTE

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
MIEMBRO

Dra. Jannet Karim FUSTER GOMEZ
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 039-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Xiomara Yessenia ROSAS DIAZ - Gilda Peregrina CORNEJO MONAGO

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de Yarusyacan 2024

Asesor:

Dr. José Antonio Cárdenas Sinche

Índice de Similitud: **6%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 5 de Noviembre de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS SINCHE Jose Antonio FAU 20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.11.2025 10:43:42 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Dios por la vida, sabiduría y perseverancia.

A nuestros padres y a todos nuestros seres queridos por su invaluable contribución y apoyo moral que nos impulsaron e hicieron posible este logro.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

Nuestro inmenso agradecimiento a Dios por su acompañamiento y habernos permitido culminar el presente trabajo de investigación.

A la UNDAC y a la Escuela de Administración por la oportunidad de nuestra formación profesional y habernos ofrecido educación de calidad.

A los docentes por su paciencia, dedicación y por transmitirnos sus conocimientos.

A nuestro asesor, Dr. José Cárdenas Sinche por su guía, apoyo, paciencia y compromiso en el desarrollo de esta investigación.

A la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asis de Yarusyacan y a todo el personal por las facilidades brindadas para el desarrollo de esta investigación.

Las autoras

RESUMEN

Nuestra investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan durante el año 2024.

Para lograr este propósito, se desarrolló un estudio de tipo básico, con un nivel correlacional. El enfoque general adoptado fue el método científico, complementado con los métodos específicos hipotético, deductivo y correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental, de tipo transaccional o transversal, permitiendo observar y analizar los fenómenos en un momento específico.

La población estuvo constituida por un total de 37 trabajadores, y debido a su tamaño reducido, se optó por emplear una muestra censal que incluyó a la totalidad de los integrantes. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, implementada mediante un cuestionario basado en una escala Likert, con 9 preguntas diseñadas para evaluar cada una de las variables investigadas.

El procesamiento de los datos recolectados se realizó utilizando el software SPSS versión 29, lo que permitió generar resultados presentados en forma de tablas y gráficos para una mejor interpretación. Para la prueba de hipótesis, se aplicó el coeficiente de compensación Rho de Spearman, obteniendo un valor de 0,508, lo cual refleja una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Además, la significancia estadística observada (Sig. = 0,000) fue inferior al nivel crítico ($\alpha = 0,05$), permitiendo confirmar que: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan en el año 2024.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, talento humano.

ABSTRACT

Our research aimed to determine the level of relationship between job satisfaction and job performance among the employees of the District Municipality of San Francisco de Asís de Yarusyacan during 2024.

To achieve this objective, a basic study with a correlational level was conducted. The general approach adopted was the scientific method, complemented by specific methods such as inductive, deductive, and correlational methods. The research design was non-experimental, transactional, or cross-sectional, allowing for the observation and analysis of phenomena at a specific point in time.

The population consisted of 37 employees, and due to its small size, a census sample was used, including all members of the population. The data collection technique employed was a survey, implemented through a questionnaire based on a Likert scale, with nine questions designed to evaluate each of the variables studied.

The collected data was processed using SPSS software, version 29, which facilitated the generation of results presented in tables and graphs for better interpretation. For hypothesis testing, the Spearman's Rho correlation coefficient was applied, yielding a value of 0.508, which indicates a moderate positive correlation between the variables under study. Furthermore, the observed statistical significance (Sig. = 0.000) was below the critical level ($\alpha = 0.05$), confirming that: There is a significant relationship between job satisfaction and job performance among the employees of the District Municipality of San Francisco de Asís de Yarusyacan in 2024.

Keywords: Job satisfaction, job performance, human resources.

INTRODUCCIÓN

En el entorno actual, las organizaciones enfrentan el desafío de mantener un equilibrio entre el logro de sus objetivos institucionales y la satisfacción de sus colaboradores. La satisfacción laboral y el desempeño laboral son variables fundamentales en este contexto, ya que representan indicadores clave del bienestar de los trabajadores y del rendimiento organizacional. Comprender la relación entre estas variables resulta de suma importancia para implementar estrategias que potencien tanto el desarrollo individual como el organizacional.

La Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán no es ajena a esta realidad. Como entidad pública, su misión no solo radica en gestionar eficientemente los recursos y servicios en favor de la comunidad, sino también en garantizar que su capital humano trabaje en condiciones óptimas, motivado y comprometido con los objetivos institucionales. En este sentido, la identificación y análisis de los factores que contribuyen a la satisfacción laboral y su impacto en el desempeño son esenciales para optimizar su gestión.

Según García (2017) el desempeño en un puesto laboral está directamente relacionado con la capacidad y la motivación del trabajador para llevar a cabo las tareas establecidas. En este sentido, los colaboradores que alcanzan mayores niveles de éxito son aquellos que no solo poseen las competencias necesarias, sino que también se sienten alineados con los objetivos de la entidad y mantienen un alto grado de motivación en su desempeño.

La investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad durante el año 2024. Este estudio se basa en un enfoque cuantitativo, utilizando métodos inductivo, deductivo y correlacional, y se fundamenta en la recolección de datos mediante un cuestionario diseñado específicamente para evaluar las variables en cuestión.

La preeminencia de nuestro estudio radica en que sus resultados no solo contribuirán a la mejora de las condiciones laborales y el rendimiento de los trabajadores, sino que

también podrán servir como base para la formulación de políticas públicas y estrategias organizacionales en el ámbito municipal. Además, se espera que los hallazgos de esta investigación fomenten una mayor comprensión del vínculo entre satisfacción y desempeño laboral, aportando al campo de la psicología organizacional y la gestión pública.

Nuestra indagación ha sido estructurada de acuerdo con los lineamientos establecidos en el reglamento de grados y título de la UNDAC (2022), organizándose en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Problema de Investigación

En este capítulo se desarrolla la idea inicial del estudio, identificando y delimitando el problema central, así como los específicos. Asimismo, se definen los objetivos que guían la investigación, se argumenta su relevancia, y se señalan las limitaciones inherentes al alcance del trabajo.

Capítulo II: Marco Teórico

Esta sección integra antecedentes relevantes y teorías que fundamentan las variables analizadas Satisfacción laboral y desempeño laboral, proporcionando un soporte científico riguroso. Además, se formulan las hipótesis, se identifican las variables del estudio y se presenta su operacionalización para facilitar su análisis.

Capítulo III: Metodología y Técnicas de Investigación

Aquí se detalla el enfoque metodológico empleado, describiendo las características de la población y la muestra seleccionada, así como las técnicas utilizadas para la recolección, procesamiento y análisis de datos. También se explica el proceso de selección, validación y confiabilidad de los instrumentos, destacando el cumplimiento de principios éticos a lo largo de la investigación.

Capítulo IV: Resultados y Discusión

Este apartado presenta los hallazgos del trabajo de campo, utilizando tablas y gráficos elaborados con el software SPSS versión 26. Asimismo, se realiza la contrastación de las hipótesis y una discusión reflexiva de los resultados obtenidos.

Finalmente, se incluyen las conclusiones y recomendaciones, con la expectativa de que estas contribuyan significativamente al mejoramiento de la entidad analizada.

Quedamos atentos a sus comentarios y sugerencias, confiando en que esta investigación será una valiosa herramienta para el análisis y toma de decisiones en el ámbito estudiado.

Las Autoras

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	4
1.3.	Formulación del problema	5
1.3.1.	Problema general	5
1.3.2.	Problemas específicos	5
1.4.	Formulación de objetivos	5
1.4.1.	Objetivo general	5
1.4.2.	Objetivos específicos	5
1.5.	Justificación de la investigación	6
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	8
2.2.	Bases teóricas – científicas	13
2.3.	Definición de términos básicos	21
2.4.	Formulación de hipótesis.....	22

3.4.1	Hipótesis general	22
3.4.2	Hipótesis específicas.....	22
2.5.	Identificación de variables.....	22
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	23

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	24
3.2.	Nivel de investigación	24
3.3.	Métodos de investigación	24
3.4.	Diseño de investigación.....	25
3.5.	Población y muestra	27
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	28
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	30
3.9.	Tratamiento estadístico.....	30
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	31

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	33
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	34
4.3.	Prueba de hipótesis	54
4.4.	Discusión de resultados.....	59

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Satisfacción laboral.....	29
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable satisfacción del cliente	29
Tabla 3. Satisfacción laboral agrupado.....	34
Tabla 4. ¿Se siente cómodo(a) con las condiciones físicas del lugar donde trabaja?.....	35
Tabla 5. ¿Considera que la infraestructura laboral cumple con las necesidades para su desempeño?	36
Tabla 6. ¿Percibe un ambiente laboral agradable durante el desarrollo de sus actividades?.....	37
Tabla 7. ¿Experimenta relaciones de colaboración con sus compañeros de trabajo?	38
Tabla 8. ¿Siente apoyo y orientación adecuada por parte de sus superiores?	39
Tabla 9. ¿Participa activamente en el trabajo en equipo con resultados positivos?	40
Tabla 10. ¿Considera que las evaluaciones realizadas sobre su trabajo fueron justas?.....	41
Tabla 11. ¿Recibió reconocimiento por su esfuerzo y desempeño laboral?.....	42
Tabla 12. ¿Obtuvo incentivos que lo(a) motivaron a realizar mejor su trabajo?	43
Tabla 13. Desempeño laboral agrupado.....	44
Tabla 14. ¿Cumplió las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos?.....	45
Tabla 15. ¿Hizo un uso eficiente de los recursos disponibles para realizar su trabajo?.....	46
Tabla 16. ¿Resolvió de manera oportuna los problemas que surgieron en sus actividades laborales?	47
Tabla 17. ¿Alcanzó los objetivos establecidos para su posición laboral?	48
Tabla 18. ¿Contribuyó significativamente al logro de los resultados organizacionales?	49
Tabla 19. ¿Entregó un trabajo con estándares de calidad adecuados?.....	50
Tabla 20. ¿Logró resultados favorables utilizando los recursos asignados?.....	51
Tabla 21. ¿Se evaluó positivamente su desempeño laboral en comparación con el estándar esperado?.....	52

Tabla 22. ¿Cumplió con las metas específicas asignadas por la organización?	53
Tabla 23. Valores del coeficiente de correlación de rho de Spearman	54
Tabla 24. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral	55
Tabla 25. Nivel de correlación entre condiciones laborales y eficiencia	56
Tabla 26. Nivel de correlación entre reconocimiento y las recompensas y eficacia	57
Tabla 27. Nivel de correlación entre relaciones interpersonales y compromiso organizacional	58

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. Pirámide de Maslow adaptado a la satisfacción laboral	15
Figura 2. Diseño de investigación	26
Figura 3. Satisfacción laboral agrupado	34
Figura 4. ¿Se siente cómodo(a) con las condiciones físicas del lugar donde trabaja?	35
Figura 5. ¿Considera que la infraestructura laboral cumple con las necesidades para su desempeño?	36
Figura 6. ¿Percibe un ambiente laboral agradable durante el desarrollo de sus actividades?	37
Figura 7. ¿Experimenta relaciones de colaboración con sus compañeros de trabajo?.....	38
Figura 8. ¿Siente apoyo y orientación adecuada por parte de sus superiores?.....	39
Figura 9. ¿Participa activamente en el trabajo en equipo con resultados positivos?	40
Figura 10. ¿Considera que las evaluaciones realizadas sobre su trabajo fueron justas? ...	41
Figura 11. ¿Recibió reconocimiento por su esfuerzo y desempeño laboral?	42
Figura 12. ¿Obtuvo incentivos que lo(a) motivaron a realizar mejor su trabajo?	43
Figura 13. Desempeño laboral agrupado	44
Figura 14. ¿Cumplió las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos?	45
Figura 15. ¿Hizo un uso eficiente de los recursos disponibles para realizar su trabajo?	46
Figura 16. ¿Resolvió de manera oportuna los problemas que surgieron en sus actividades laborales?	47
Figura 17. ¿Alcanzó los objetivos establecidos para su posición laboral?.....	48
Figura 18. ¿Contribuyó significativamente al logro de los resultados organizacionales?	49
Figura 19. ¿Entregó un trabajo con estándares de calidad adecuados?	50
Figura 20. ¿Logró resultados favorables utilizando los recursos asignados?	51
Figura 21. ¿Se evaluó positivamente su desempeño laboral en comparación con el estándar esperado?	52
Figura 22. ¿Cumplió con las metas específicas asignadas por la organización?	53

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

De acuerdo con diversos estudios internacionales, la satisfacción laboral y el desempeño laboral están estrechamente relacionados. Investigaciones como la de Robbins y Judge (2013) señalan que condiciones laborales inadecuadas, la falta de reconocimiento y relaciones interpersonales conflictivas afectan negativamente el desempeño organizacional de los colaboradores. Este fenómeno se observa en organizaciones públicas y privadas, donde los bajos niveles de satisfacción resultan en alta rotación, desmotivación y baja productividad.

De acuerdo con Cortes (2022) La satisfacción laboral se refiere al estado en el que un trabajador se siente motivado, satisfecho y pleno en relación con su empleo. Este sentimiento surge cuando el empleado percibe estabilidad en su trabajo, oportunidades de crecimiento profesional y un equilibrio adecuado entre su vida personal y laboral.

Se entiende como una disposición emocional positiva hacia la experiencia laboral, que influye directamente en la conducta del trabajador. Un entorno laboral positivo provoca comportamientos orientados a la eficiencia y la adaptabilidad, lo que contribuye al logro de objetivos laborales, mejora la calidad del desempeño individual y se refleja en resultados organizacionales más efectivos.

En nuestro país, son diversas las instituciones públicas, en las cuales los problemas relacionados con la satisfacción laboral incluyen escasas oportunidades de desarrollo, ausencia de incentivos y precariedad en las condiciones de trabajo. Estos factores impactan directamente en el desempeño de los trabajadores, lo que repercute en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

En la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán, se ha identificado una problemática relacionada con la falta de motivación y compromiso de los trabajadores. Esto se traduce en un bajo cumplimiento de metas, procesos administrativos ineficientes y un deterioro en las relaciones interpersonales. Esta situación genera insatisfacción tanto en los trabajadores como en los ciudadanos, quienes perciben un servicio deficiente.

Nuestra Municipalidad estudiada, enfrenta retos significativos en la gestión de su personal, lo cual impacta en la calidad del servicio que brinda a la comunidad. En particular, se ha observado una percepción generalizada de insatisfacción laboral, reflejada en aspectos como las deficientes condiciones de trabajo, la falta de reconocimiento a los logros de los trabajadores y problemas en las relaciones interpersonales.

El problema general identificado ¿Cuál es el nivel de relación de la Satisfacción Laboral con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024? responde a una inquietud clave en la gestión pública: cómo mejorar la eficiencia de los servicios municipales a través de la gestión del capital humano. La correlación entre satisfacción y desempeño laboral ha sido ampliamente estudiada, pero las investigaciones específicas en contextos municipales son limitadas. Este planteamiento busca aportar evidencia empírica que pueda servir para desarrollar estrategias de mejora en la gestión de personal y la calidad de los servicios públicos.

En relación al problema específico 1 ¿Cuál es el nivel de relación entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital

de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024?, debemos mencionar que, las condiciones laborales son uno de los factores más influyentes en la percepción de satisfacción de los empleados. Analizar su relación con el desempeño técnico permite identificar si las políticas salariales y de beneficios están alineadas con los objetivos organizacionales y cómo impactan en la ejecución efectiva de tareas específicas.

En función al objetivo específico 2 ¿Cuál es el nivel de relación entre el reconocimiento y las recompensas con la eficacia laboral de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024? El reconocimiento laboral y las recompensas son un poderoso motivador que promueve comportamientos positivos en el lugar de trabajo. Analizar su impacto en el desempeño contextual ofrece información sobre cómo las prácticas de agradecimiento y valoración pueden fortalecer la colaboración y el compromiso organizacional.

Relativo al objetivo específico 3 ¿Cuál es el nivel de relación entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024? Las relaciones entre los empleados afectan directamente la cooperación y la disposición de los empleados para participar en actividades no obligatorias que beneficien a la organización. Este análisis es decisivo para entender cómo las relaciones interpersonales y las percepciones del entorno laboral influyen en el compromiso de los colaboradores con la institución.

El análisis del problema general y los problemas específicos evidencia la importancia de abordar de manera integral los factores que influyen en la satisfacción y el desempeño laboral en el ámbito municipal. En un contexto donde la calidad de los servicios públicos depende directamente de la gestión del talento humano, esta investigación procura generar conocimiento útil para la toma de decisiones y la implementación de políticas públicas más efectivas.

Estas deficiencias identificadas parecen estar relacionadas con un bajo desempeño laboral, evidenciado en el incumplimiento de metas institucionales,

ineficiencias en los procesos administrativos y una baja calidad en los servicios ofrecidos. Esto afecta no solo la productividad interna, sino también la percepción ciudadana sobre la eficacia de la municipalidad.

Por ello, surge la necesidad de investigar cómo la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad, identificando los factores clave que afectan ambas variables y proponiendo estrategias que promuevan mejoras en la gestión del recurso humano y con ello, la gestión municipal.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación Social

Para efectos de nuestra investigación lo constituyeron los trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de Yarusyacan.

1.2.2. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la Municipalidad Distrital ubicado en la plaza principal S/N del distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacan, de la Provincia de Pasco y Región Pasco.

1.2.3. Delimitación Temporal

Nuestra investigación tuvo un periodo de duración comprendido en la gestión dentro del año 2024 (entre los meses de enero a diciembre).

1.2.4. Delimitación Conceptual

- a) **Satisfacción Laboral.** Para el presente estudio se delimita conceptualmente como el “Conjunto de impresiones favorables o desfavorables de los empleados hacia su trabajo”. (Newstrom, 2011, p. 530)
- b) **Desempeño Laboral.** De acuerdo con Chiavenato (2019) “Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y

actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p. 206).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de relación entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024?
- b) ¿Cuál es el nivel de relación entre el reconocimiento y las recompensas con la eficacia laboral de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024?
- c) ¿Cuál es el nivel de relación entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer el nivel de relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de relación entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

- b) Establecer el nivel de relación entre el reconocimiento y las recompensas con la eficacia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.
- c) Analizar el nivel de relación entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La investigación es relevante desde una perspectiva teórica porque amplía el conocimiento sobre la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, dos variables ampliamente estudiadas en el ámbito de la psicología organizacional y la administración. De acuerdo con Robbins y Judge, (2013), estas variables están directamente vinculadas al logro de objetivos organizacionales.

Además, buscamos aplicar el desarrollo de teorías modernas que integran dimensiones específicas, como las condiciones laborales, el reconocimiento y las relaciones interpersonales, proporcionando un marco conceptual actualizado y aplicable a contextos municipales.

1.5.2. Justificación Práctica

Los resultados permitirán a la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán identificar los factores que afectan la satisfacción y el desempeño laboral, sirviendo como base para diseñar estrategias de intervención que mejoren el clima organizacional y la productividad. Esto no solo beneficiará a los trabajadores al incrementar su bienestar, sino también a los ciudadanos, quienes percibirán una mejora en los servicios públicos ofrecidos por dicha entidad.

1.5.3. Justificación Metodológica

Este estudio utilizó un diseño correlacional, lo que permite establecer el grado de relación entre las variables con rigor científico. La metodología empleada incluirá la recolección de datos mediante cuestionarios estandarizados y validados (uno por

cada variable) por expertos en la materia. Esto garantizo que los resultados sean fiables y comparables con otras investigaciones similares, enriqueciendo el enfoque metodológico para futuros estudios.

1.5.4. Justificación de Conveniencia

La investigación es conveniente porque aborda una problemática que impacta directamente en la eficiencia de los servicios municipales. Los resultados son de utilidad no solo para la municipalidad, sino también para otras entidades públicas que enfrenten problemas similares. Además, se alinea con las políticas de gestión pública orientadas a optimizar el desempeño y promover el bienestar laboral de los trabajadores.

1.6. Limitaciones de la investigación

Existió la posibilidad de que los trabajadores no respondan con total sinceridad a los cuestionarios entregados, lo que pudo afectar la precisión de los datos recolectados. Para mitigar esto, se garantizó el anonimato de los participantes.

Las restricciones de tiempo y presupuesto pudieron limitar la extensión de la muestra o la profundidad del análisis. Esto se afrontó priorizando la calidad sobre la cantidad en los instrumentos aplicados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cuzco (2024) en la indagación “Estrés y satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos Cayambe, periodo 2023” se propuso como su objetivo principal “Determinar la influencia del estrés laboral sobre la satisfacción laboral en el personal del Cuerpo de Bomberos Cayambe” (p. 8) fue una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, el diseño que se manejó fue el no experimental, transversal, se trabajó con una muestra de 54 colaboradores, se empleó como técnica principal la encuesta, con su instrumento el cuestionario, al finalizar en su principal conclusión nos indica que:

Después de aplicar el instrumento de Estrés OIT OMS y de satisfacción ESL 21 se pudo evidenciar que el estrés laboral tiene influencia sobre la satisfacción laboral de los trabajadores con un valor de correlación de Rho Spearman -0.524 , es decir que existe una correlación negativa moderada, en definitiva, se deduce que cuando hay presencia de estrés dentro de la institución se ve afectada la satisfacción laboral de los trabajadores (p. 65).

Saavedra y Delgado (2020) en el artículo de investigación titulado “Satisfacción laboral en la gestión administrativa” se propusieron como objetivo

principal del estudio caracterizar la satisfacción laboral en el contexto de la gestión administrativa. Se trató de una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental y descriptivo, apoyada en una revisión sistemática. Para la recolección de datos, se utilizó una tabla de registro estructurada, tomando como fuente principal la revisión bibliográfica de artículos científicos tanto nacionales como internacionales relacionados con los temas de gestión administrativa y satisfacción laboral. En total, se seleccionaron los 11 artículos más relevantes para el análisis. Al finalizar en su principal conclusión mencionan que:

La satisfacción laboral en la gestión administrativa es como se siente el trabajador en su ambiente de trabajo, los trabajadores de estas instituciones no están del todo satisfechos, por las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y el deficiente liderazgo (p. 1520).

Salazar (2019) en el artículo de investigación titulado “Satisfacción laboral y desempeño” teniendo como uno de sus objetivos principales el de llevar a cabo una revisión bibliográfica sobre diversas variables que impactan significativamente en el funcionamiento de una organización. Entre los temas de mayor relevancia se encuentran la satisfacción laboral, el desempeño laboral, las tareas y su conceptualización, así como su vínculo con la productividad, la eficiencia y la eficacia. Fue una investigación de enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, se orientó a verificar una revisión bibliográfica sobre las variables estudiadas, en su conclusión principal nos reporta:

Desde una visión positiva la satisfacción contribuye a que los individuos estén más complacidos con sus realidades de trabajo, y la apertura al cambio cumple un doble papel al asociarse con la satisfacción y apuntar a su desempeño. Esto indica que, si las organizaciones desean empleados que den mucho más y que cumplan con las normas definidas, es necesario que se preocupen por que el personal esté satisfecho y abierto al cambio (p. 64).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Hernández (2024) en la tesis de Licenciatura “Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023” se trazó como su objetivo principal “Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023” (p. 37) fue una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, el diseño empleado fue el no experimental, transversal, se trabajó con una muestra de 30 personas, como técnica principal se manejó la encuesta, con su instrumento el cuestionario, al finalizar en su principal conclusión nos indica que:

Se definió la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, evidenciándose como finalidad un coeficiente de relación de Rho Spearman $rS=0,678^{**}$, con un nivel o grado de significancia bilateral 0,001, por lo que quedó demostrado que, sí se halla una correlación positiva considerable entre las variables estudiadas, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose a su vez la hipótesis alterna que indica que, sí relación directa y significativa para ambas (p. 60).

Acostupa (2024) en la indagación “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, Tacna 2022” se formuló como su objetivo principal “Determinar cómo la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral en los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, Tacna 2022” (p. 5) fue una investigación de tipo básica, de nivel básica, el diseño manejado fue el no experimental transversal, la muestra estuvo integrado por 172 personas, la técnica manipulada fue la encuesta y como instrumento se empleó la encuesta, en su conclusión principal alude que:

La probabilidad obtenida en la prueba es prácticamente nula (0,000), lo que demuestra que la relación entre la satisfacción laboral de los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, Tacna 2022, y su desempeño laboral es innegable. El coeficiente de correlación de 0,936 refuerza esta afirmación, indicando que existe una correlación positiva fuerte. Esto implica que a medida que aumenta el nivel de satisfacción laboral, también lo hace el desempeño laboral (p. 93).

Irigoien (2023) en la indagación “La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia de Utcubamba” se planteó como su objetivo general “Establecer la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia de Utcubamba” (p. 3) fue una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, como diseño empleó el no experimental, se trabajó con una muestra de 40 colaboradores, como técnica para recopilar los datos se empleó la encuesta y como su instrumento principal el cuestionario, en su conclusión principal nos indica que:

Se logró demostrar la relación, la misma que es significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia de Utcubamba, el valor de correlación de Pearson $r = ,935$ significa que existe correlación significativa de manera positiva alta entre las variables contrastadas, y al tener una significancia (bilateral) = ,000 menor a $\alpha = ,05$ (tabla 3) se toma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% así mismo el nivel de confianza fue del 95% (p. 29).

Cóndor y Ruiz (2022) en la tesis de licenciatura “Satisfacción Laboral y Desempeño de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques – 2020” se propusieron como su objetivo principal “Establecer la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital

de Viques – 2020” (p. 11) fue una investigación de tipo básica, de nivel correlacional, como métodos se emplearon el hipotético – deductivo y el analítico – sintético, como diseño se manejó el no experimental, de corte transversal, la muestra empleada fue de 20 personas, como técnica se utilizó la encuesta con su instrumento el cuestionario, en su conclusión principal menciona que:

Se estableció la relación que existe entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020, de acuerdo a la investigación realizada se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente $r_s = 0.903$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020 (p. 89).

2.1.3. Antecedentes locales

Calderón y Panez (2024) en la tesis de Licenciatura “Sistema de incentivos y la satisfacción laboral de los directivos del GOREPA – 2023” se propusieron como objetivo principal “Determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de incentivos y la satisfacción laboral de los directivos del GOREPA – 2023” (p. 5) se trató de una investigación de tipo básica, el nivel manejado fue descriptivo, como método general se aplicó el científico y los específicos fueron el inductivo, deductivo y correlacional, de diseño no experimental transversal, se trabajó con una muestra de 44 personas, como técnica se empleó la encuesta y se hizo uso del cuestionario como instrumento, en su conclusión principal, nos indican que:

Se determinó que existe una relación positiva alta y significativa ($\rho = 0.850$, $p < 0.01$) entre el sistema de incentivos y la satisfacción laboral de los directivos del GOREPA – 2023. Esto indica que un sistema de incentivos bien diseñado y aplicado puede acrecentar significativamente la satisfacción laboral de los directivos (p. 66).

Advincula y Cornelio (2023) en la tesis de Licenciatura “La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huariaca 2022” se plantearon como su objetivo general “Determinar el nivel de relación de la Gestión de Recursos Humanos con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huariaca 2022” (p. 5), fue una investigación de tipo básica de nivel descriptivo, como método principal se manejó el hipotético – deductivo, se empleó el diseño no experimental, la muestra empleada fue de 15 personas, como técnica principal se hizo uso de la encuesta y como instrumento el cuestionario, al finalizar concluyen que:

Los resultados nos muestran que, mediante la correlación de Pearson, es de 0,920, el mismo que comprueba que existe una correlación positiva muy alta entre nuestras variables gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, del mismo modo el grado de significación estadística $p=0,000 < 0,05$. Por lo que podemos manifestar que una adecuada gestión de los recursos humanos logrará una satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Huariaca (p. 50).

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un concepto central en el estudio del comportamiento organizacional. Se refiere al grado en que los empleados se sienten contentos y realizados en su entorno laboral, lo que puede influir directamente en su desempeño, compromiso y bienestar general.

El estudio de la satisfacción laboral es una problemática que se origina con los procesos de división del trabajo (Fayol, 1949) y que se sistematiza con el desarrollo de la psicología y la administración como disciplinas científicas. Este tema resulta complejo y controvertido desde una perspectiva científica, ya que existen múltiples enfoques y teorías sobre la relación entre el ser humano y su actividad laboral.

En este contexto, la satisfacción laboral puede interpretarse como el grado en que las necesidades de los empleados son satisfechas en relación con lo que perciben que la organización les ofrece. Desde otra perspectiva, también puede analizarse como la percepción de los empleados sobre el reconocimiento y valoración que reciben por parte de la organización, lo que influye directamente en su compromiso y bienestar dentro del entorno laboral.

De acuerdo con Locke (1976), la satisfacción laboral es “un estado emocional positivo o placentero que resulta de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales” (p. 130). Este autor destaca que la satisfacción laboral no es un fenómeno único, sino multidimensional, abarcando aspectos como las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y el reconocimiento.

Otros autores como Spector (1997) también han definido la satisfacción laboral como una actitud general que los empleados tienen hacia su trabajo, influida por factores internos y externos al individuo.

De otra parte, Robbins y Coulter (2010), mencionan que la satisfacción laboral se define como “la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral manifiesta una actitud positiva hacia su trabajo, mientras que una persona insatisfecha muestra una actitud negativa” (p. 285). En este sentido, cuando los colaboradores mencionan sus actitudes durante el desempeño de sus actividades en el entorno laboral, generalmente hacen referencia a su nivel de satisfacción con el trabajo.

Algunos estudios mencionan que la percepción de justicia, ya sea en los resultados obtenidos o en los procesos implementados, influye directamente en el grado de satisfacción de los empleados. Sin embargo, como señalan Bateman y Snell (2009), un trabajador satisfecho no siempre es sinónimo de mayor productividad, ya que, en ocasiones, la satisfacción puede estar vinculada a la falta de exigencia en el trabajo: “A veces, las personas están felices con su empleo simplemente porque no tienen que esforzarse demasiado” (p. 494). Esto pone de manifiesto que la

satisfacción laboral es un concepto confuso, influido tanto por factores internos como externos al empleado y a la organización.

Principales Teorías de la Satisfacción Laboral

a) Teoría de las Necesidades de Maslow

Maslow (1943) propuso que las necesidades humanas pueden ser jerarquizadas en una pirámide, comenzando por necesidades fisiológicas y ascendiendo hacia necesidades de autorrealización. La satisfacción laboral, desde esta perspectiva, se logra cuando el trabajo permite satisfacer estas necesidades en distintos niveles.

Figura 1 Pirámide de Maslow adaptado a la satisfacción laboral



Por ejemplo

- Necesidades fisiológicas: Salarios justos y suficiente
- Necesidades de seguridad: Condiciones de trabajo seguras
- Necesidades sociales: Buen clima laboral.
- Necesidades de autoestima: Reconocimiento.
- Necesidades de autorrealización: Oportunidades de desarrollo personal.

b) Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Herzberg (1966) desarrollaron una teoría que distingue entre factores higiénicos y factores motivadores. Los factores higiénicos (como el salario, la seguridad laboral y las condiciones físicas) no generan satisfacción por sí mismos, pero su ausencia causa insatisfacción. Por otro lado, los factores motivadores (como el reconocimiento y la autonomía) son clave para aumentar la satisfacción laboral.

De acuerdo con Madero (2019) Las teorías de Herzberg “referentes a la administración y la motivación, y muestran la relación entre supervisor-subordinado, líder-colaborador, por lo que en la actualidad esas teorías de motivación de personal han llegado a ser tan numerosas que muchos administradores las han podido utilizar” (p. 13)

c) Teoría de la Equidad de Adams

Adams (1963) sugiere que los empleados evalúan su satisfacción laboral comparando sus aportaciones (como el esfuerzo y las competencias) con las recompensas recibidas (salario, reconocimiento). Una percepción de inequidad puede llevar a insatisfacción y desmotivación.

Para Ruiz (2019) Esta teoría se fundamenta en conceptos como la “comparación social” y la “disonancia cognitiva de Festinger”. “La comparación social hace referencia al hecho de que nos comparamos con los demás para valorarnos a nosotros mismos; no nos comparamos con “cualquiera”, sino con personas con “X” características”.

d) Teoría del Ajuste Persona-Entorno

Kristof-Brown y Guay (2011) proponen que la satisfacción laboral aumenta cuando existe una correspondencia entre las características del individuo (valores, intereses) y las del entorno laboral. En el contexto municipal, esto puede significar alinear los valores de servicio público con las expectativas y habilidades de los empleados.

El ajuste persona-entorno se refiere a la armonía que surge cuando las características individuales de una persona concuerdan adecuadamente con las demandas, recursos y valores del entorno laboral. Este concepto, fundamental en el ámbito de la psicología industrial y organizacional, ha sido objeto de numerosos estudios y teorías.

Los modelos de ajuste persona-entorno (PE) destacan por explorar cómo las características únicas de los empleados interactúan con las particularidades del entorno laboral, estableciendo que cada individuo puede adaptarse de manera distinta a determinados entornos de trabajo. Este enfoque subraya la importancia de la compatibilidad entre las personas y las condiciones laborales para promover el bienestar y la productividad en las organizaciones.

Importancia de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es esencial para el éxito organizacional. Estudios como los de Judge et al. (2001) muestran una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño individual, así como una reducción en la rotación y el ausentismo.

En el ámbito municipal, una alta satisfacción laboral puede traducirse en:

- ✓ Mayor eficiencia en la atención al ciudadano.
- ✓ Reducción de conflictos internos.
- ✓ Incremento en la innovación y el compromiso con los proyectos municipales.

Dimensiones de Satisfacción Laboral

a. Condiciones Laborales. Incluyen los aspectos físicos y ambientales del lugar de trabajo, así como los recursos disponibles. Autores como Warr et al. (1979) enfatizan que un entorno laboral adecuado reduce el estrés y aumenta la satisfacción.

Indicadores: Seguridad laboral, infraestructura adecuada, ambiente limpio y saludable.

b. Reconocimiento y Recompensas. Se refiere a los mecanismos de reconocimiento de los logros y el esfuerzo de los empleados. Herzberg et al. (1966) lo identificaron como un factor motivador clave.

Indicadores: Políticas de incentivos, evaluaciones de rendimiento, bonificaciones.

c. Relaciones Interpersonales. La calidad de las relaciones entre compañeros, superiores y subordinados es crucial. Robbins y Judge (2013) destacan que un clima laboral armónico fomenta la colaboración y el compromiso.

Indicadores: Trabajo en equipo, comunicación efectiva, apoyo entre compañeros.

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al grado en que un empleado cumple con las expectativas de su rol en la organización. Es una variable clave para medir la efectividad organizacional y el impacto individual dentro de una institución.

Campbell (1990) define el desempeño laboral como “conductas o acciones que son relevantes para los objetivos de la organización”. Esta definición subraya que el desempeño no solo depende de habilidades técnicas, sino también de actitudes y comportamientos.

En el contexto municipal, el desempeño laboral adquiere una relevancia especial, pues afecta directamente la calidad de los servicios públicos y la percepción ciudadana de las instituciones. Este artículo aborda las principales teorías, dimensiones, y factores asociados al desempeño laboral, así como su aplicación en el ámbito municipal.

Según Motowidlo et al. (1997), el desempeño laboral incluye dos componentes:

- **Desempeño técnico:** Cumplimiento de tareas específicas del puesto.
- **Desempeño contextual:** Comportamientos que favorecen el entorno laboral, como la cooperación y el trabajo en equipo.

Principales Teorías del Desempeño Laboral

a) Modelo de las Tres Dimensiones de Campbell

Campbell (1990) propuso un modelo basado en tres dimensiones:

- **Proficiencia en tareas:** Capacidad para realizar las tareas asignadas.
- **Proficiencia adaptativa:** Capacidad para adaptarse a cambios.
- **Proficiencia proactiva:** Iniciativa para mejorar procesos o proponer ideas innovadoras.

b) Teoría del Comportamiento Planeado

Ajzen (1991) sugiere que el desempeño laboral está influenciado por las intenciones de comportamiento, que a su vez dependen de actitudes, normas subjetivas y control percibido. Esta teoría resalta la importancia de factores psicosociales en el desempeño.

c) Modelo de Competencias

Spencer y Spencer (1993) argumentan que el desempeño laboral está determinado por competencias, que incluyen conocimientos, habilidades, actitudes y valores. Este modelo ha sido ampliamente adoptado en gestión de recursos humanos.

Importancia del Desempeño Laboral

El desempeño laboral es crucial para evaluar el éxito de una organización. Un alto desempeño laboral contribuye a:

- Mejorar la productividad y calidad de los servicios.
- Incrementar la satisfacción del cliente o usuario final.
- Reducir costos operativos mediante una mayor eficiencia.

En el contexto municipal, el desempeño laboral impacta directamente en la percepción de los ciudadanos sobre la gestión pública. Un personal comprometido y eficiente puede mejorar la calidad de los servicios, optimizar el uso de recursos y fortalecer la confianza de la comunidad.

Dimensiones del Desempeño Laboral

a) **Eficiencia Laboral:** Se refiere al uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los resultados deseados. Taylor (1911) destacó que la eficiencia es un componente fundamental del desempeño.

Indicadores: Tiempo de ejecución de tareas, utilización de recursos, cumplimiento de plazos.

b) **Eficacia Laboral:** Se centra en el logro de los objetivos establecidos. Drucker (1974) señaló que la eficacia mide la capacidad de alcanzar metas relevantes.

Indicadores: Metas alcanzadas, calidad de resultados, impacto de las tareas realizadas.

c) **Compromiso Organizacional:** Refleja el nivel de implicación del trabajador con la organización. Meyer y Allen (1991) proponen tres tipos de compromiso: afectivo, normativo y de continuidad.

Indicadores: Participación en proyectos, lealtad, alineación con los objetivos organizacionales.

Relación entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral

Diversos estudios han explorado la relación entre estas variables. Judge et al. (2001) realizaron un metaanálisis que muestra una correlación moderada pero significativa entre satisfacción y desempeño laboral. Estos hallazgos sugieren que la satisfacción puede actuar como un antecedente del desempeño, aunque también podría existir una relación bidireccional.

En el ámbito municipal, esta relación es especialmente relevante, ya que un personal satisfecho tiende a mostrar mayor compromiso, proactividad y eficiencia en la prestación de servicios públicos. Por ende, las políticas de gestión deben considerar estrategias integrales que aborden ambas variables de manera simultánea.

2.3. Definición de términos básicos

- **Satisfacción laboral.** “Grado en que los empleados perciben que sus necesidades y expectativas están siendo satisfechas en el trabajo” (Locke, 1976).
- **Desempeño laboral.** “Conductas y resultados que contribuyen a los objetivos organizacionales” (Campbell, 1990).
- **Clima organizacional.** Percepción compartida por los empleados sobre el entorno laboral, es aquella que fomenta compromiso a largo plazo y pasión (Litwin y Stringer, 1968).
- **Motivación intrínseca.** “Impulso interno para realizar tareas por satisfacción personal” (Deci y Ryan, 1985).
- **Liderazgo transformacional.** “Estilo de liderazgo que inspira y motiva a los empleados a superar sus propios intereses por el bien común” (Bass y Avolio, 1994).
- **Compromiso laboral.** “Estado de energía y concentración en el trabajo; conexión emocional, motivación y lealtad de los empleados hacia los objetivos, valores y resultados de la empresa, yendo más allá de la simple satisfacción” (Schaufeli & Bakker, 2004).
- **Competencias laborales.** “Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes requeridos para el desempeño efectivo” (Boyatzis, 2008).
- **Innovación organizacional.** “Proceso de generación e implementación de ideas nuevas en el entorno laboral” (Damanpour, 1991).
- **Bienestar laboral.** “Estado general de salud y satisfacción en el entorno de trabajo” (Warr, 1987).
- **Evaluación del desempeño.** “Proceso de medición y análisis de la eficacia laboral” (Murphy y Cleveland, 1995).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.
- b) Existe una relación significativa entre el reconocimiento y las recompensas con la eficacia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.
- c) Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

2.5. Identificación de variables

V1: Satisfacción Laboral

V2: Desempeño Laboral

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	"Conjunto de impresiones favorables o desfavorables de los empleados hacia su trabajo". (Newstrom, 2011, p. 530)	Se medirá a través de un cuestionario diseñado en escala Likert, que evalúa las dimensiones claves de la satisfacción laboral	Condiciones laborales	Ambiente físico	1
				Infraestructura	2
				Clima laboral	3
			Reconocimiento y recompensa	Relación con compañeros	4
				Relación con superiores	5
				Trabajo en equipo	6
			Relaciones interpersonales	Percepción de justicia en evaluaciones	7
				Reconocimiento	8
				Incentivos	9
Desempeño Laboral	Chiavenato (2019) "Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados" (Chiavenato, 2019, p. 206)	Se evaluará mediante un cuestionario en escala Likert que mide tres dimensiones principales: eficiencia, eficacia y compromiso organizacional-	Eficiencia	Cumplimiento de tareas	1
				Uso de recursos	2
				Resolución de problemas	3
			Eficacia	Logro de objetivos	4
				Impacto en resultados	5
				Calidad del trabajo	6
			Compromiso organizacional	Relación entre recursos y resultados	7
				Nivel de desempeño	8
				Cumplimiento de metas	9

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, también conocida como pura o fundamental. De acuerdo con Calderón y Piñeiro (2003) Su propósito primordial es contribuir al avance del conocimiento científico mediante el enriquecimiento de teorías existentes, sin enfocarse de manera directa en aplicaciones prácticas o implicancias inmediatas. Este enfoque, de carácter más formal, se orienta hacia la búsqueda de generalizaciones que admitan el desarrollo de teorías sustentadas en principios y leyes universales (p. 52).

3.2. Nivel de investigación

El nivel asumido por nuestra indagación, es el nivel correlacional, para Bernal (2010) “Mide el grado de relación entre variables de la población estudiada” (p. 120), para nuestro caso se ha medido el grado de relación que existe entre nuestras variables de estudio: Satisfacción laboral y el desempeño laboral.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método general

Se empleo el Método Científico como enfoque principal de la investigación. Para Tamayo y Tamayo (2012), este método se define como un conjunto de procedimientos que permiten plantear problemas científicos, someter a prueba las

hipótesis y evaluar los instrumentos de trabajo investigativo (p. 30). Este enfoque sistemático garantizara la rigidez en el desarrollo del estudio.

3.3.2. Métodos Específicos

Para el desarrollo de la investigación, se aplicaron los siguientes métodos:

a) Método Hipotético: El método hipotético es una estrategia de investigación científica que parte de la formulación de una hipótesis — es decir, una proposición tentativa que explica un fenómeno o relación entre variables — y que luego se somete a verificación empírica mediante la observación o la experimentación.

Este método busca comprobar o refutar la hipótesis mediante la contrastación con la realidad, y es característico de las ciencias naturales, pero también se aplica en ciencias sociales cuando el enfoque es cuantitativo y lógico-deductivo.

b) Método Deductivo: Este razonamiento partió de principios generales previamente establecidos y permitió derivar conclusiones específicas. En el contexto de esta investigación, se utilizará para partir de teorías generales sobre la satisfacción y el desempeño laboral, a fin de aplicarlas a los casos particulares analizados.

c) Método Correlacional: Este método se centró en analizar la relación existente entre las dos variables principales del estudio: “Satisfacción Laboral” y “Desempeño Laboral”. Consentirá determinar el grado de conexión entre ambas variables y establecer conclusiones basadas en los datos obtenidos.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación empleado fue el no experimental, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) en este tipo de estudios no se realiza una manipulación intencionada de las variables. En su lugar, los fenómenos se observan tal como ocurren en su entorno natural, sin alterar las condiciones existentes. Este

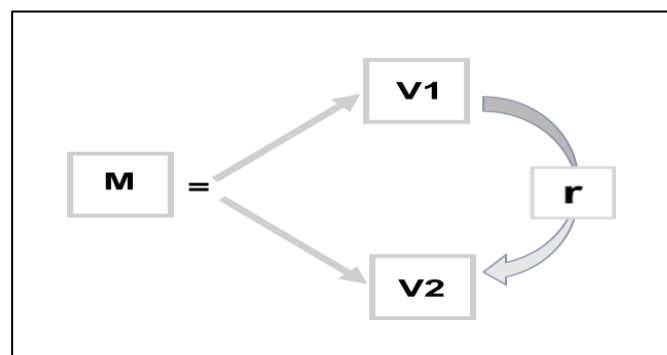
enfoque permite analizar las relaciones entre las variables en su estado original, proporcionando una visión más realista y objetiva de los procesos estudiados. (p. 187)

Además, el estudio fue de naturaleza transversal, lo que significa que la recolección de datos se efectuará en un único momento o durante un periodo específico. Este enfoque es ideal para capturar un panorama instantáneo de las variables en cuestión, permitiendo identificar patrones, correlaciones o tendencias en el tiempo de estudio definido.

El diseño no experimental y transversal es particularmente adecuado para investigaciones que buscan describir, analizar o correlacionar fenómenos, como es el caso de nuestro estudio sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Al no intervenir directamente en las variables, se asegura que los resultados reflejen la realidad de los fenómenos en su contexto, proporcionando una base sólida para generar conclusiones pertinentes y aplicables.

Se representa de la siguiente manera:

Figura 2 *Diseño de investigación*



Donde:

M= Muestra

r= relación entre variables

V1= Satisfacción Laboral

V2= Desempeño Laboral

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población de un estudio se refiere al conjunto total de personas, objetos o fenómenos que el investigador desea analizar para obtener información relevante sobre el fenómeno en cuestión. Según Grasso (2016), "se denomina población (o universo) al conjunto de sujetos u objetos que poseen en común cierto o ciertos atributos especificables que la definen" (p. 74). Este grupo debe compartir características específicas que permitan delimitarlo claramente y hacer posible su estudio.

En el contexto de nuestra investigación, la población objetivo está constituida por los trabajadores de la municipalidad. De acuerdo con datos proporcionados por la Oficina de Recursos Humanos, el total asciende a 37 personas, distribuidas entre personal contratado y nombrado.

3.5.2. Muestra

"Es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (Bernal, 2010, p. 112)

La muestra que se empleará en este estudio es de carácter censal, dado que se incluyó al 100% de la población total, lo cual resulta viable al tratarse de un número manejable de colaboradores.

En este sentido, Ramírez (2010) señala que una muestra censal es aquella en la que todas las unidades que conforman la población son incluidas en el análisis. Por tanto, en esta investigación, la población estudiada se define como censal, ya que cumple simultáneamente la función de universo, población y muestra, permitiendo así un análisis exhaustivo y representativo de todos los sujetos implicados. Lo que significa que se trabajó con el total de trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Arias (2012) nos indica que “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (p. 67)

En nuestro caso empleamos como técnica principal la encuesta, la que según Muñoz (2016). Es un instrumento de investigación descriptiva, que busca definir de manera anticipada las preguntas que se plantearán, a las personas que formarán parte de una muestra representativa de la población, estableciendo claramente las posibles respuestas y determinar con precisión el método que se empleará para recopilar la información obtenida durante el proceso de investigación. (p. 87)

3.6.2. Instrumentos

Trabajamos con el cuestionario, uno por cada variable y que de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2003) “Contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p.135)

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.7.1. Selección del Instrumento

Se seleccionó el cuestionario como el instrumento principal de recolección de datos, debido a su capacidad para recopilar información de manera estructurada y estandarizada, permitiendo analizar las percepciones de los participantes en relación con las variables de estudio: satisfacción laboral y desempeño laboral. El diseño del cuestionario se basó en una revisión exhaustiva de literatura científica y en instrumentos previamente validados en estudios similares, adaptándolos al contexto específico de la investigación, tal como se aprecia en el anexo 01.

3.7.2. Validación del Instrumento

Expertos de la gestión administrativa y la metodología de investigación revisaron el cuestionario para garantizar que cada pregunta sea relevante, clara y representativa de los indicadores y dimensiones de las variables. (ver anexo 02)

3.7.3. Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento se evaluará mediante el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach. Este método permite medir qué tan coherentes son las respuestas entre los diferentes ítems que conforman cada dimensión e indicador del cuestionario.

Un coeficiente de Alpha de Cronbach igual o superior a 0.70 es considerado aceptable para asegurar la fiabilidad de los resultados. Nuestros resultados se pueden apreciar en las tablas siguientes:

Tabla 1 Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable *Satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	9

Fuente: Procesado con el SPSS V. 29

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable *Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	9

Fuente. Procesado con el SPSS V. 29

Con estas estrategias de selección, validación y confiabilidad, se buscó garantizar que el instrumento de investigación sea preciso, consistente y adecuado para medir de manera objetiva y válida las variables de estudio, la misma que nos permitió obtener resultados confiables y relevantes para alcanzar nuestros objetivos.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En nuestra indagación las técnicas de procesamiento y análisis de datos serán manejadas de la siguiente manera:

3.8.1. Codificación de datos

Los datos obtenidos a través de los instrumentos (cuestionarios) serán organizados y codificados en un software estadístico el Excel en primer lugar, asignando valores numéricos a las respuestas categóricas para facilitar su análisis.

3.8.2. Tabulación de datos

Se elaborarán tablas de frecuencias y gráficos para presentar de manera descriptiva las características principales de la muestra y las respuestas obtenidas, para ello nos apoyaremos en el SPSS V. 29.

3.8.3. Análisis descriptivo

Se emplearán medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y de dispersión (desviación estándar, varianza) para describir las variables y sus dimensiones.

3.8.4. Análisis correlacional

Se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables "Satisfacción Laboral" y "Desempeño Laboral" y sus dimensiones.

3.9. Tratamiento estadístico

El tratamiento estadístico de la presente investigación se llevará a cabo en dos fases principales, con el objetivo de garantizar un análisis riguroso y completo de los datos conseguidos:

3.9.1. Análisis descriptivo

En esta etapa inicial, se realizará la recopilación y organización de los datos utilizando el programa Excel. Esto permitirá estructurar la información de manera clara y ordenada para su posterior procesamiento. Una vez organizada, la información será importada al software SPSS versión 29, donde se generarán tablas y figuras que

faciliten la visualización y comprensión de los resultados descriptivos, como distribuciones, frecuencias y tendencias generales de las variables estudiadas.

3.9.2. Análisis inferencial

En la segunda etapa, se procederá a realizar un análisis más profundo para establecer relaciones y verificar hipótesis planteadas en la investigación. Para este propósito, se utilizará el estadístico de correlación de Pearson, dado que este método es adecuado para evaluar el grado de relación lineal entre las variables de interés. Todo el análisis se llevará a cabo empleando el software SPSS versión 29, asegurando así la precisión y confiabilidad de los resultados obtenidos. Esta etapa permitirá extraer conclusiones significativas y fundamentadas que aporten al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

3.10.1. Orientación ética

La investigación respetó los principios éticos de la investigación, para ello se buscó:

- a) Consentimiento informado.** Los participantes fueron informados del propósito del estudio y su participación será voluntaria.
- b) Confidencialidad.** Los datos recolectados fueron tratados de forma anónima y confidencial.
- c) Integridad.** Los resultados son reportados de manera honesta, sin manipulación de datos o conclusiones.

3.10.2. Orientación filosófica

La investigación se alinea con un enfoque humanista, priorizando el bienestar de los trabajadores como individuos dentro del entorno organizacional.

También adopta un enfoque pragmático, al buscar resultados aplicables que puedan mejorar la gestión en el ámbito municipal.

3.10.3. Orientación epistémica

Desde una perspectiva positivista, se utilizaron métodos cuantitativos para buscar relaciones objetivas entre las variables estudiadas.

Sin embargo, también se incorporó una perspectiva interpretativa, considerando que la percepción de satisfacción y desempeño puede variar según el contexto individual y organizacional.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La recolección de datos se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán, durante el periodo comprendido entre el 10 y 15 de enero del año en curso. Se empleó como técnica principal la encuesta, aplicada mediante un cuestionario. Dicho cuestionario se estructuró con preguntas basadas en la escala de Likert, permitiendo evaluar las percepciones y actitudes de los trabajadores en relación con las dimensiones e indicadores definidos en el estudio.

Las encuestas se administraron de manera presencial a las 37 personas, asegurando la claridad de las preguntas y la comprensión por parte de los participantes. Para preservar la confidencialidad de las respuestas y fomentar la sinceridad de los encuestados, se garantizó el anonimato y se brindó una breve explicación sobre el propósito del estudio antes de la aplicación de los instrumentos.

Una vez concluida la fase de recolección, los datos fueron organizados y digitalizados en el programa Excel para su posterior procesamiento y análisis con el software estadístico SPSS 26. Esto permitió la elaboración de tablas y figuras.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

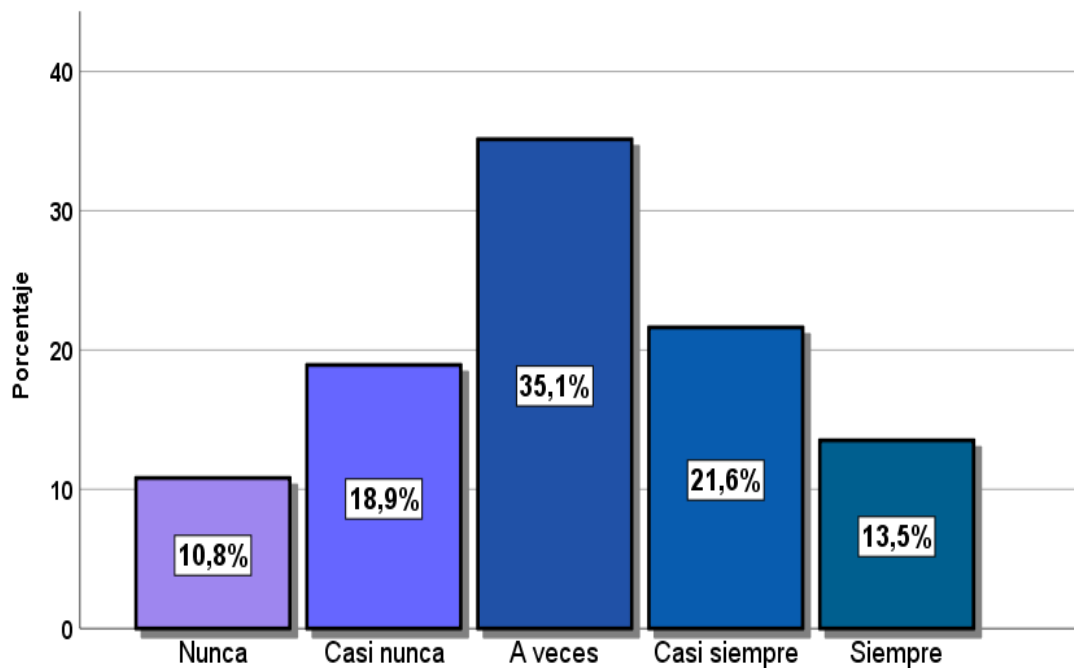
4.2.1. Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 3 Satisfacción laboral agrupado

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10,8
Casi nunca	7	18,9
A veces	13	35,1
Casi siempre	8	21,6
Siempre	5	13,5
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 3 Satisfacción laboral agrupado



Interpretación:

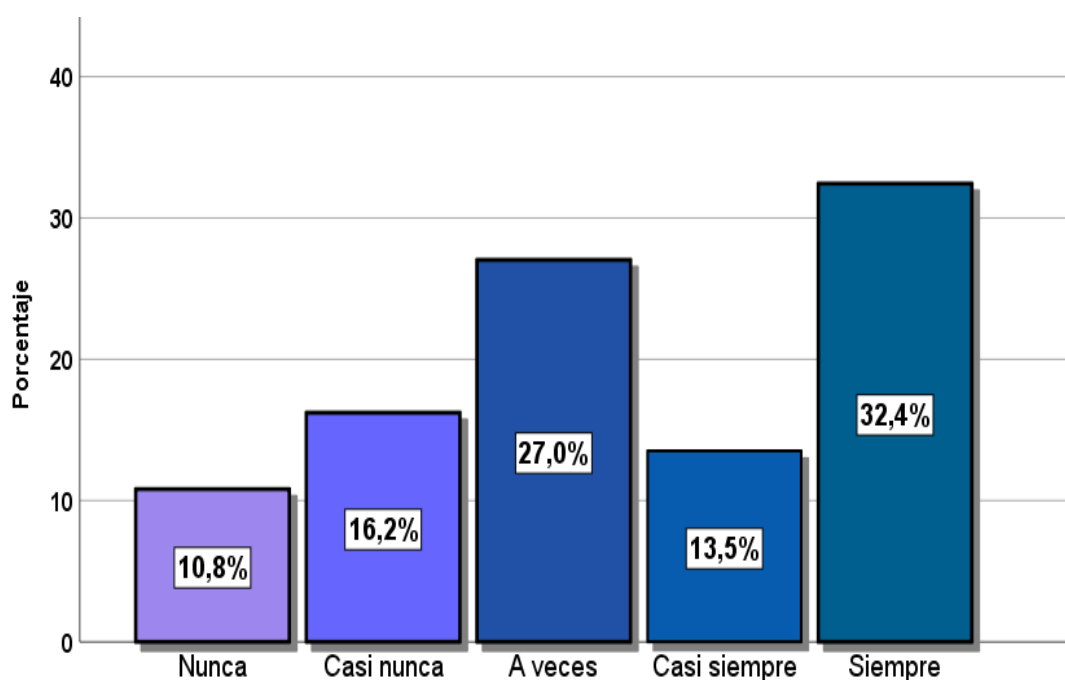
Los resultados mostrados en la tabla y figura 3, se observa que el 35,1% de los encuestados consideran que a veces sienten satisfacción laboral en la MDSFAY. Un 21,6% declara que casi siempre, el 18,9% opina que casi nunca, por otro lado, el 13,5% expresa que siempre y el 10,8% señala que nunca.

Tabla 4 ¿Se siente cómodo(a) con las condiciones físicas del lugar donde trabaja?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10,8
Casi nunca	6	16,2
A veces	10	27,0
Casi siempre	5	13,5
Siempre	12	32,4
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 4 ¿Se siente cómodo(a) con las condiciones físicas del lugar donde trabaja?



Interpretación:

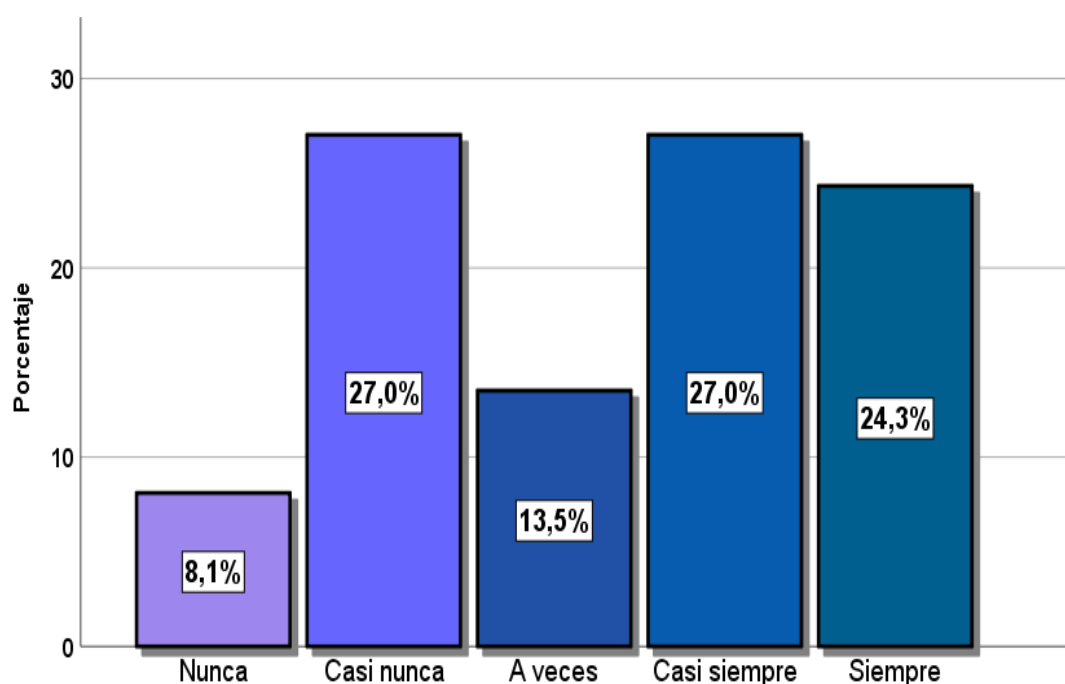
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 4, se observa que el 32,4% de los encuestados consideran que siempre se siente cómodo(a) con las condiciones físicas del lugar donde trabaja. Un 27% declara que a veces, el 16,2% opina que casi nunca, por otro lado, el 13,5% expresa que casi siempre y el 10,8% señala que nunca.

Tabla 5 ¿Considera que la infraestructura laboral cumple con las necesidades para su desempeño?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8,1
Casi nunca	10	27,0
A veces	5	13,5
Casi siempre	10	27,0
Siempre	9	24,3
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 5 ¿Considera que la infraestructura laboral cumple con las necesidades para su desempeño?



Interpretación:

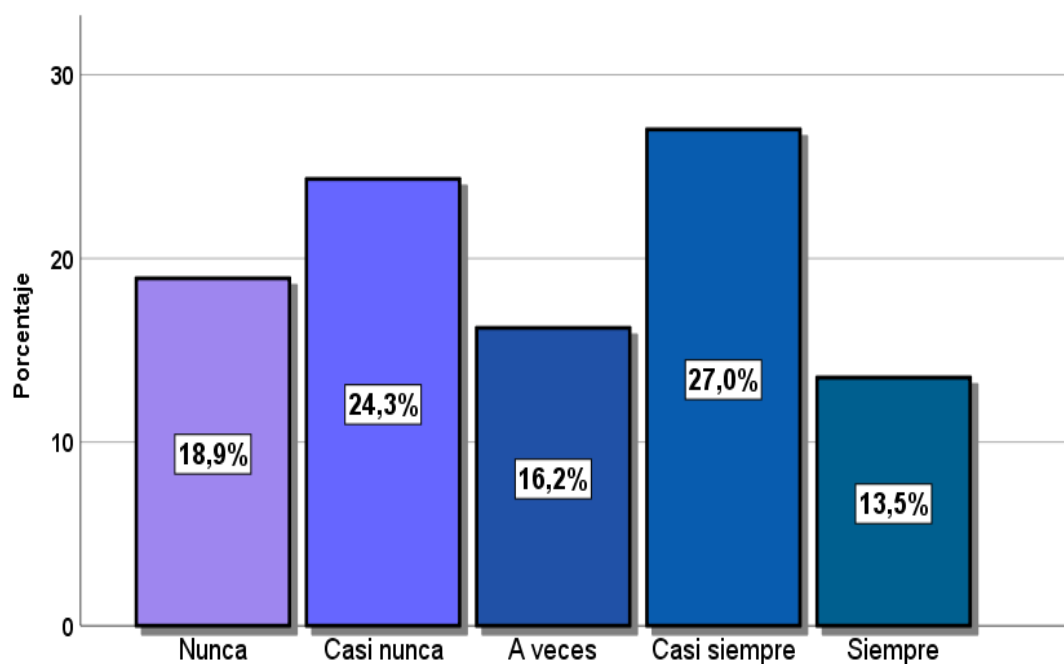
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 5, se observa que el 27% de los encuestados consideran que casi siempre la infraestructura laboral cumple con las necesidades para su desempeño. Igual un 27% declara que casi nunca, el 24,3% opina que siempre, por otro lado, el 13,5% expresa que a veces y el 8,1% señala que nunca.

Tabla 6 ¿Percibe un ambiente laboral agradable durante el desarrollo de sus actividades?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	18,9
Casi nunca	9	24,3
A veces	6	16,2
Casi siempre	10	27,0
Siempre	5	13,5
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 6 ¿Percibe un ambiente laboral agradable durante el desarrollo de sus actividades?



Interpretación:

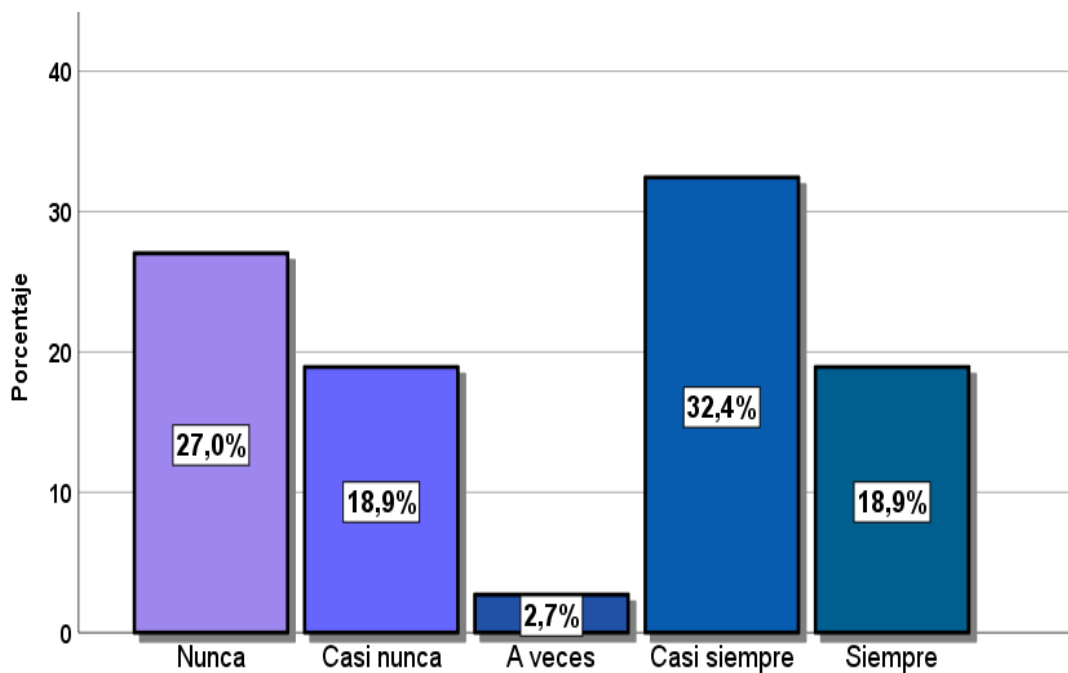
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 6, se observa que el 27% de los encuestados consideran que casi siempre percibe un ambiente laboral agradable durante el desarrollo de sus actividades, un 24,3% declara que casi nunca, el 18,9% opina que nunca, el 16,2% expresa que a veces y el 13,5% señala que siempre.

Tabla 7. *¿Experimenta relaciones de colaboración con sus compañeros de trabajo?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	27,0
Casi nunca	7	18,9
A veces	1	2,7
Casi siempre	12	32,4
Siempre	7	18,9
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 7 *¿Experimenta relaciones de colaboración con sus compañeros de trabajo?*



Interpretación:

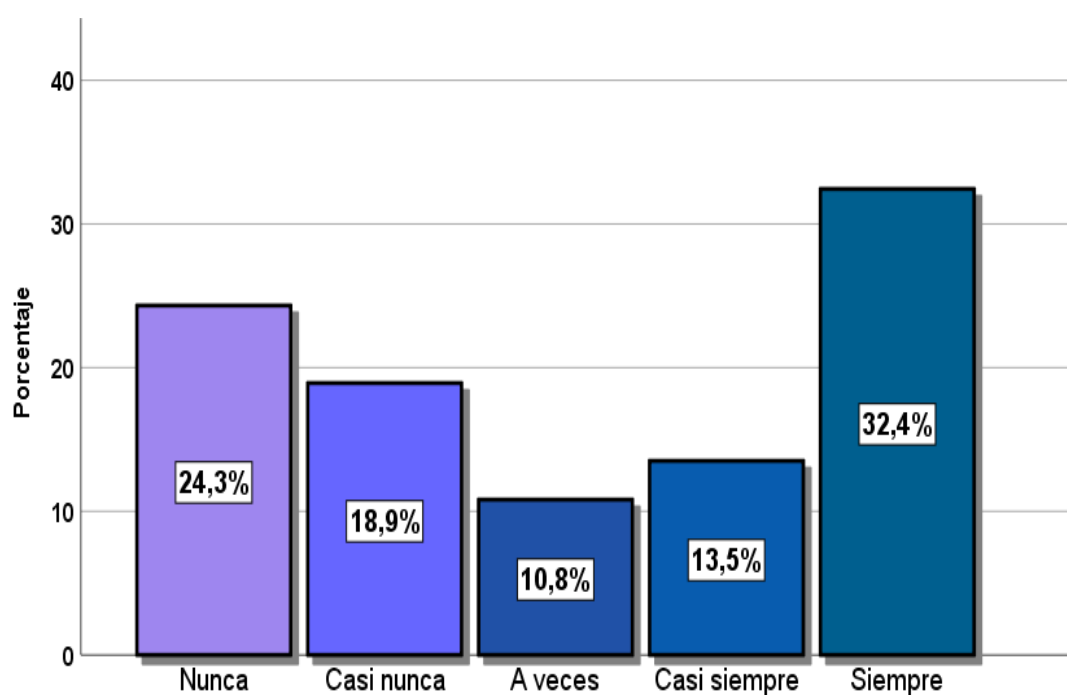
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 7, se observa que el 32,4% de los encuestados consideran que casi siempre experimenta relaciones de colaboración con sus compañeros de trabajo. un 27% declara que nunca, el 18,9% opina que siempre, igual el 18,9% expresa que casi nunca y el 2,7% señala que a veces.

Tabla 8 ¿Siente apoyo y orientación adecuada por parte de sus superiores?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	24,3
Casi nunca	7	18,9
A veces	4	10,8
Casi siempre	5	13,5
Siempre	12	32,4
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 8 ¿Siente apoyo y orientación adecuada por parte de sus superiores?



Interpretación:

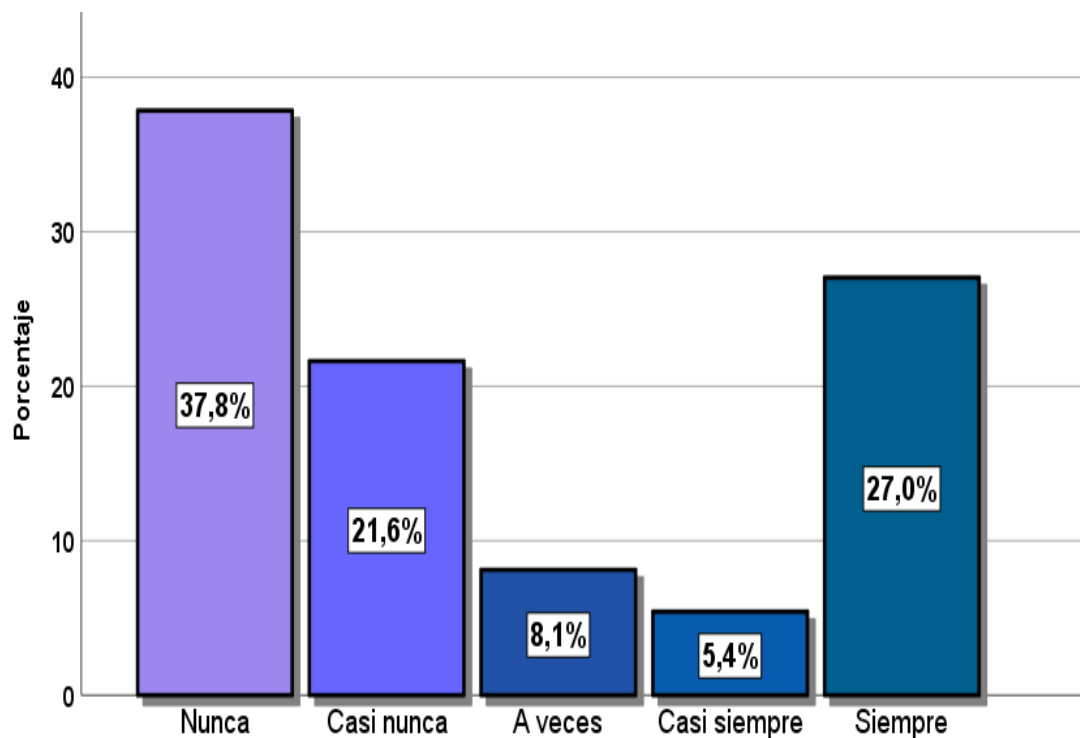
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 8, se observa que el 32,4% de los encuestados consideran que siempre sienten apoyo y orientación adecuada por parte de sus superiores, un 24,3% declara que nunca, el 18,9% opina que casi nunca, el 13,5% expresa que casi siempre y el 10,8% señala que a veces.

Tabla 9 ¿Participa activamente en el trabajo en equipo con resultados positivos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	37,8
Casi nunca	8	21,6
A veces	3	8,1
Casi siempre	2	5,4
Siempre	10	27,0
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 9 ¿Participa activamente en el trabajo en equipo con resultados positivos?



Interpretación:

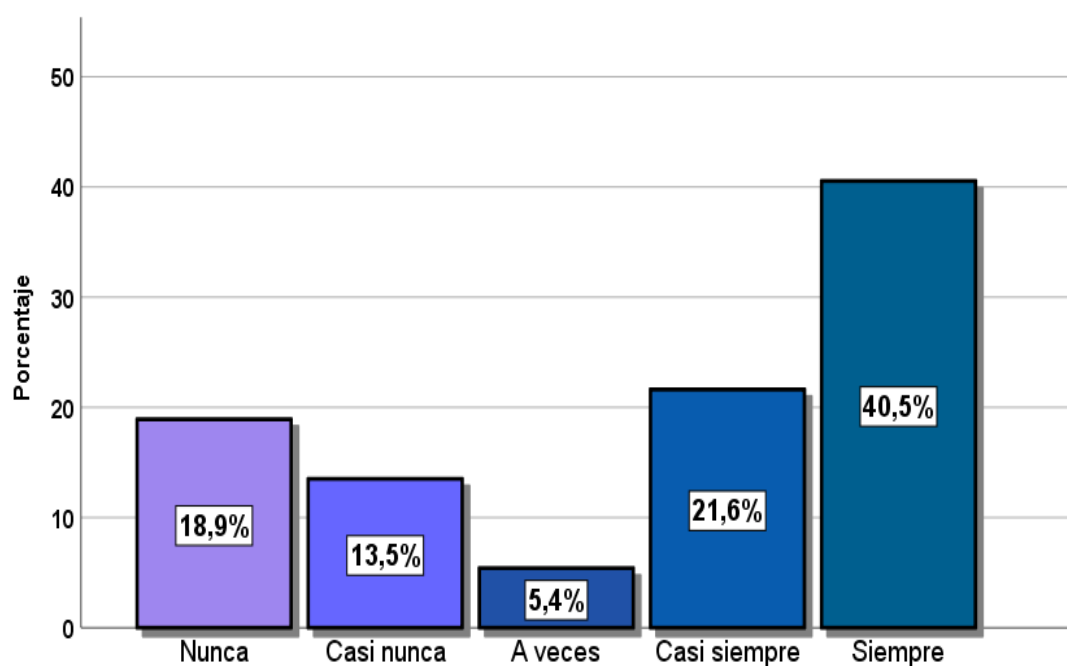
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 9, se observa que el 37,8% de los encuestados consideran nunca igual participa activamente en el trabajo en equipo con resultados positivos, un 27% declara que siempre, el 21,6% opina que casi nunca, el 8,1% expresa que a veces y el 5,4% señala que casi siempre.

Tabla 10 ¿Considera que las evaluaciones realizadas sobre su trabajo fueron justas?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	18,9
Casi nunca	5	13,5
A veces	2	5,4
Casi siempre	8	21,6
Siempre	15	40,5
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 10 ¿Considera que las evaluaciones realizadas sobre su trabajo fueron justas?



Interpretación:

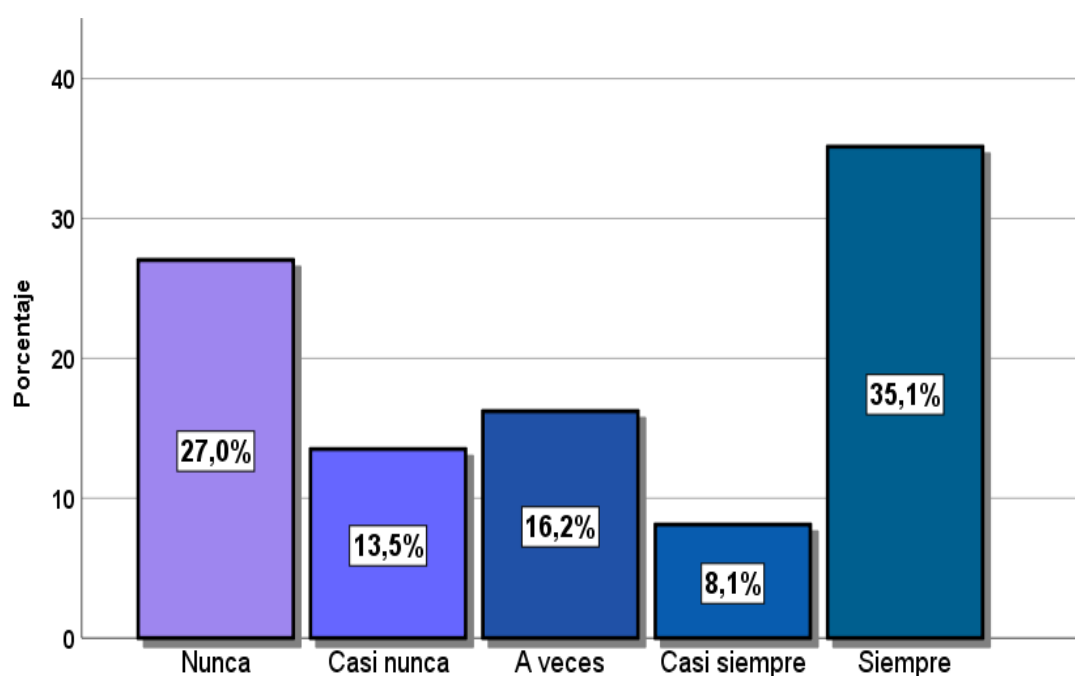
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 10, se observa que el 40,5% de los encuestados consideran que siempre las evaluaciones realizadas sobre su trabajo fueron justas, un 21,6% declara que casi siempre, el 18,9% opina que nunca, por otro lado, el 13,5% expresa que casi nunca y el 5,4% señala que a veces.

Tabla 11 ¿Recibió reconocimiento por su esfuerzo y desempeño laboral?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	27,0
Casi nunca	5	13,5
A veces	6	16,2
Casi siempre	3	8,1
Siempre	13	35,1
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 11 ¿Recibió reconocimiento por su esfuerzo y desempeño laboral?



Interpretación:

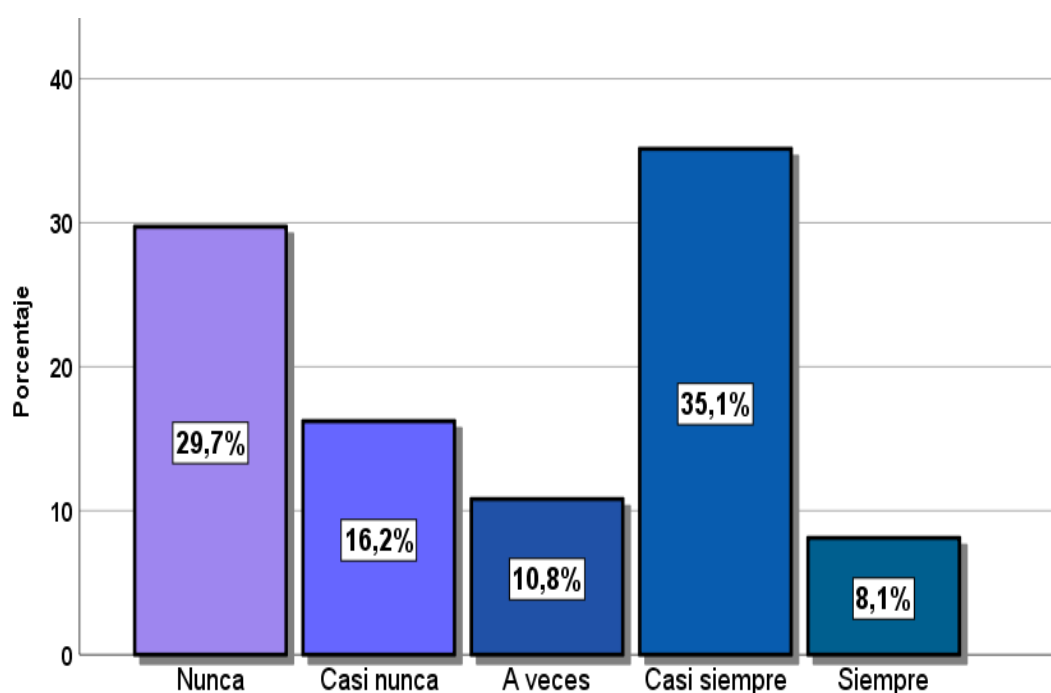
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 11, se observa que el 35,1% de los encuestados consideran que siempre recibió reconocimiento por su esfuerzo y desempeño laboral. un 27% declara que nunca, el 16,2% opina que a veces, por otro lado, el 13,5% expresa que casi nunca y el 8,1% señala que casi siempre.

Tabla 12 ¿Obtuvo incentivos que lo(a) motivaron a realizar mejor su trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	29,7
Casi nunca	6	16,2
A veces	4	10,8
Casi siempre	13	35,1
Siempre	3	8,1
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 12 ¿Obtuvo incentivos que lo(a) motivaron a realizar mejor su trabajo?



Interpretación:

A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 12, se observa que el 35,1% de los encuestados consideran que casi siempre obtuvo incentivos que lo(a) motivaron a realizar mejor su trabajo. un 29,7% declara que nunca, el 16,2% opina que casi nunca, por otro lado, el 10,8% expresa que a veces y el 8,1% señala que siempre.

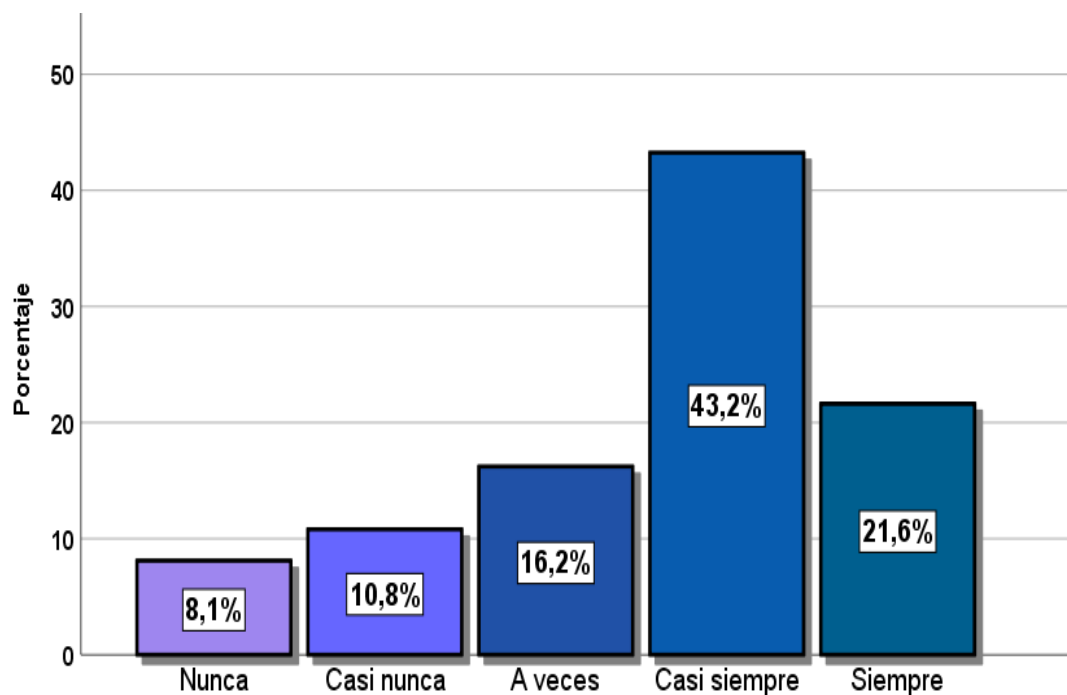
4.2.2. Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 13 Desempeño laboral agrupado

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8,1
Casi nunca	4	10,8
A veces	6	16,2
Casi siempre	16	43,2
Siempre	8	21,6
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 13 Desempeño laboral agrupado



Interpretación:

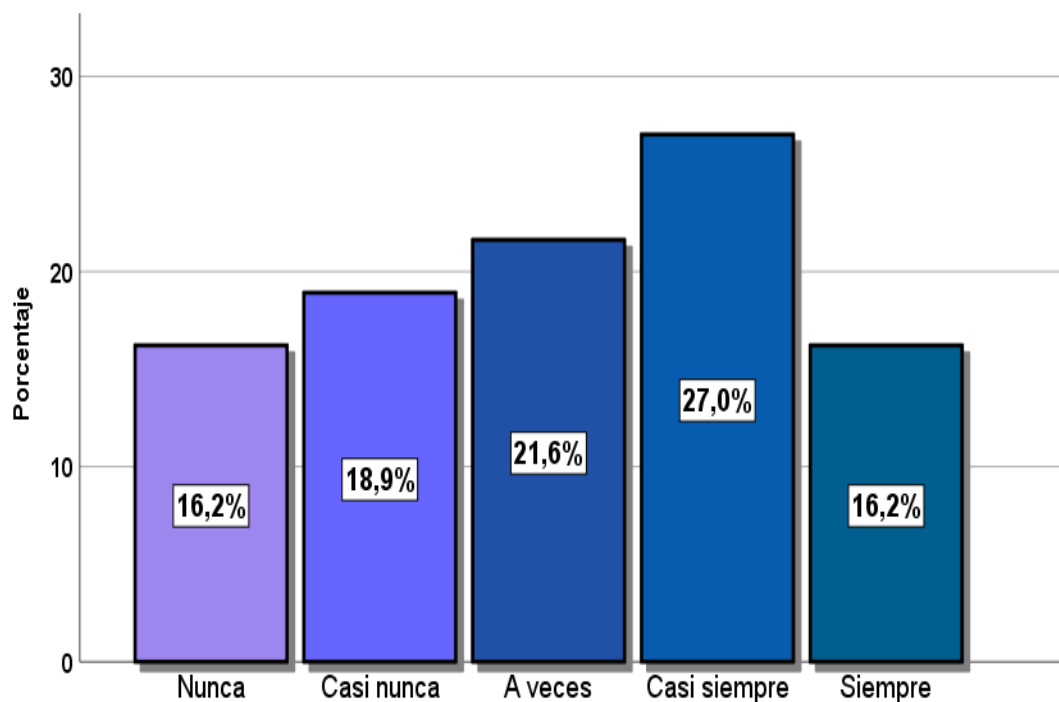
Los resultados mostrados en la tabla y figura 13, se observa que el 43,2% de los encuestados consideran que casi siempre tienen un buen desempeño laboral en la MDSFAY. Un 21,6% declara que siempre, el 16,2% opina que a veces, el 10,8% expresa que casi nunca y el 8,1% señala que nunca.

Tabla 14 ¿Cumplió las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	16,2
Casi nunca	7	18,9
A veces	8	21,6
Casi siempre	10	27,0
Siempre	6	16,2
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 14 ¿Cumplió las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos?



Interpretación:

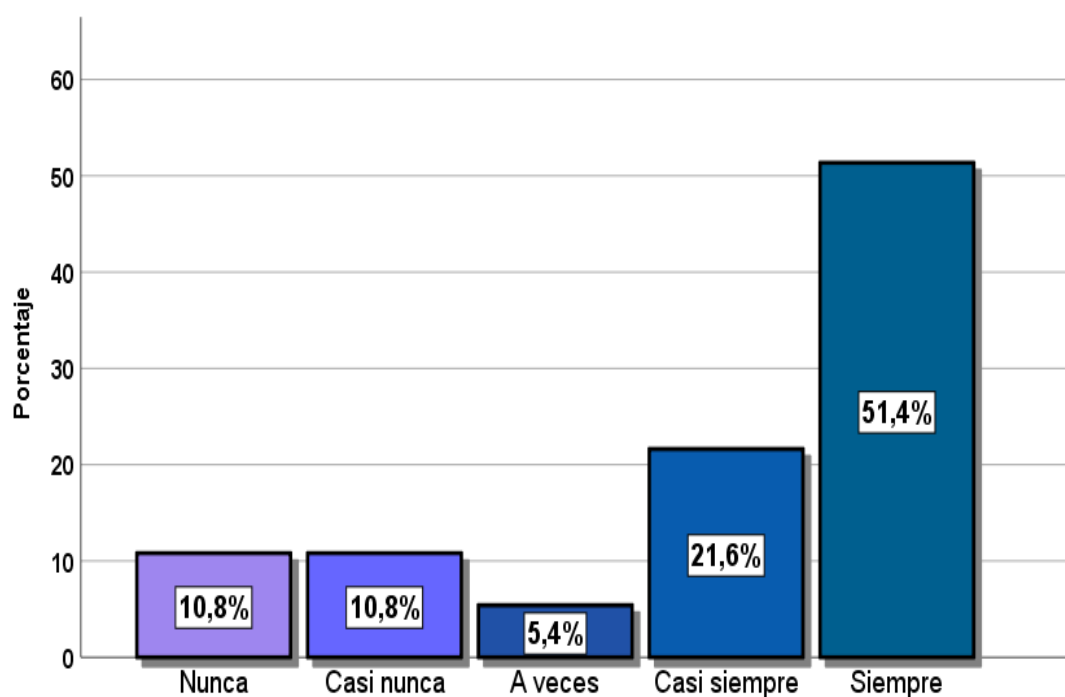
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 14, se observa que el 27% de los encuestados consideran que casi siempre cumple las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos. 21,6% declara que a veces, el 18,9% opina que casi nunca, el 16,2% expresa que siempre, igual el 16,2% señala que nunca.

Tabla 15 ¿Hizo un uso eficiente de los recursos disponibles para realizar su trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10,8
Casi nunca	4	10,8
A veces	2	5,4
Casi siempre	8	21,6
Siempre	19	51,4
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 15 ¿Hizo un uso eficiente de los recursos disponibles para realizar su trabajo?



Interpretación:

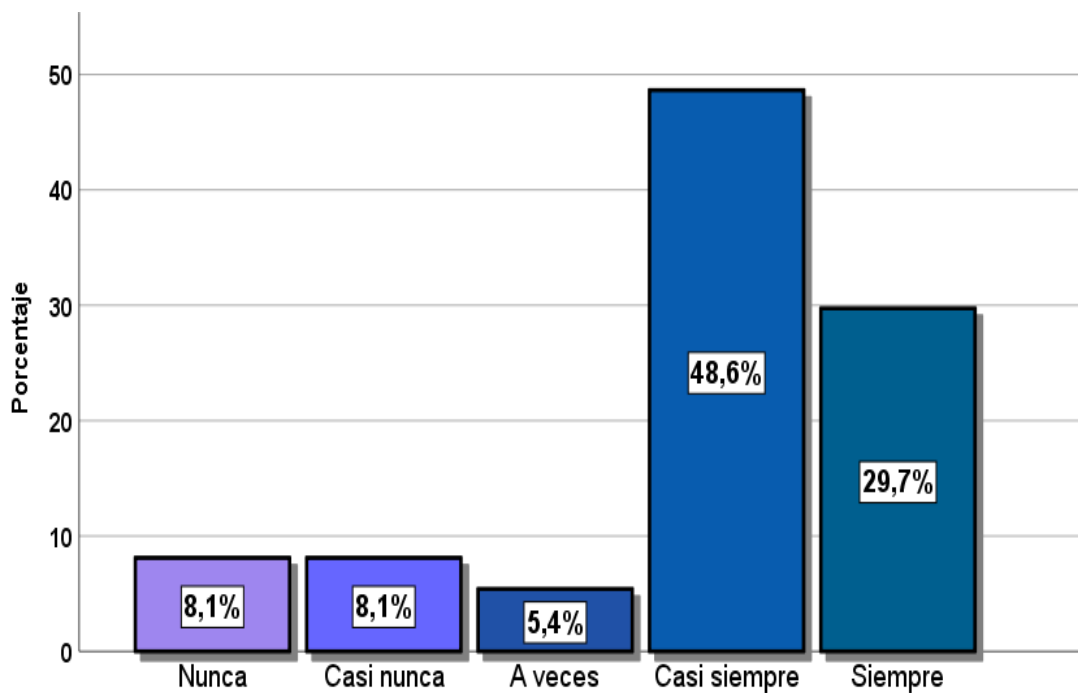
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 15, se observa que el 51,4% de los encuestados consideran que siempre hizo un uso eficiente de los recursos disponibles para realizar su trabajo, 21,6% declara que casi siempre, el 10,8% opina que casi nunca, igual 10,8% expresa que nunca, y el 5,4% señala que a veces.

Tabla 16 ¿Resolvió de manera oportuna los problemas que surgieron en sus actividades laborales?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8,1
Casi nunca	3	8,1
A veces	2	5,4
Casi siempre	18	48,6
Siempre	11	29,7
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 16 ¿Resolvió de manera oportuna los problemas que surgieron en sus actividades laborales?



Interpretación:

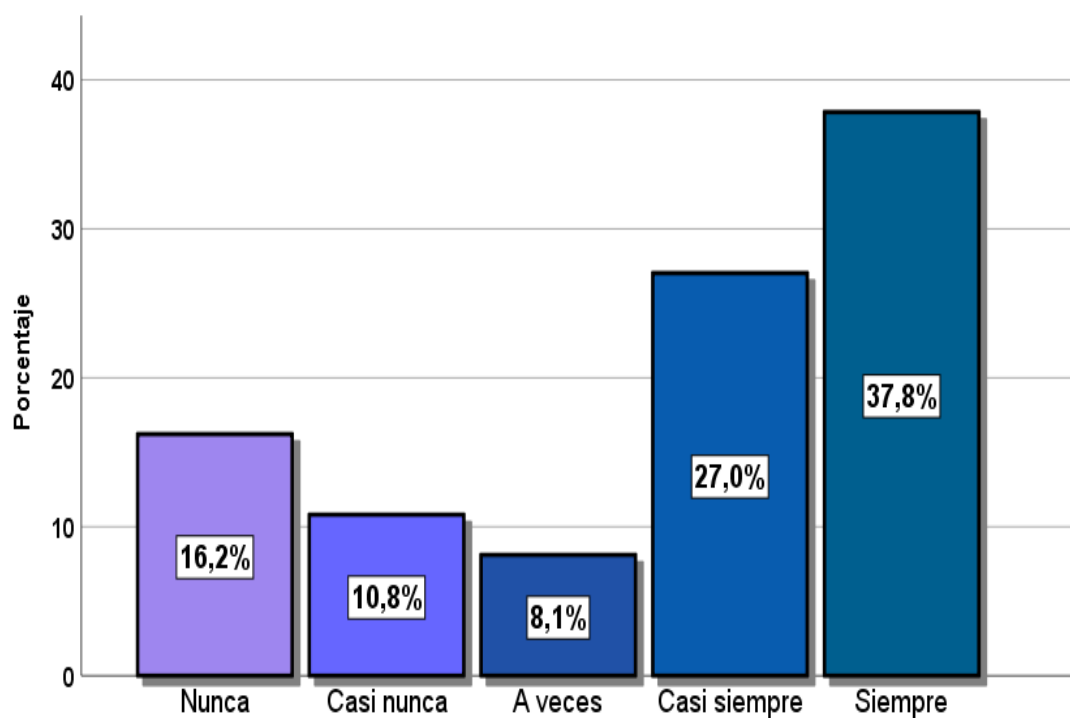
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 16, se observa que el 48,6% de los encuestados consideran que casi siempre resolvió de manera oportuna los problemas que surgieron en sus actividades laborales, 29,7% declara que siempre, el 8,1% opina que casi nunca, igual 8,1% expresa que nunca, y el 5,4% señala que a veces.

Tabla 17 ¿Alcanzó los objetivos establecidos para su posición laboral?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	16,2
Casi nunca	4	10,8
A veces	3	8,1
Casi siempre	10	27,0
Siempre	14	37,8
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 17 ¿Alcanzó los objetivos establecidos para su posición laboral?



Interpretación:

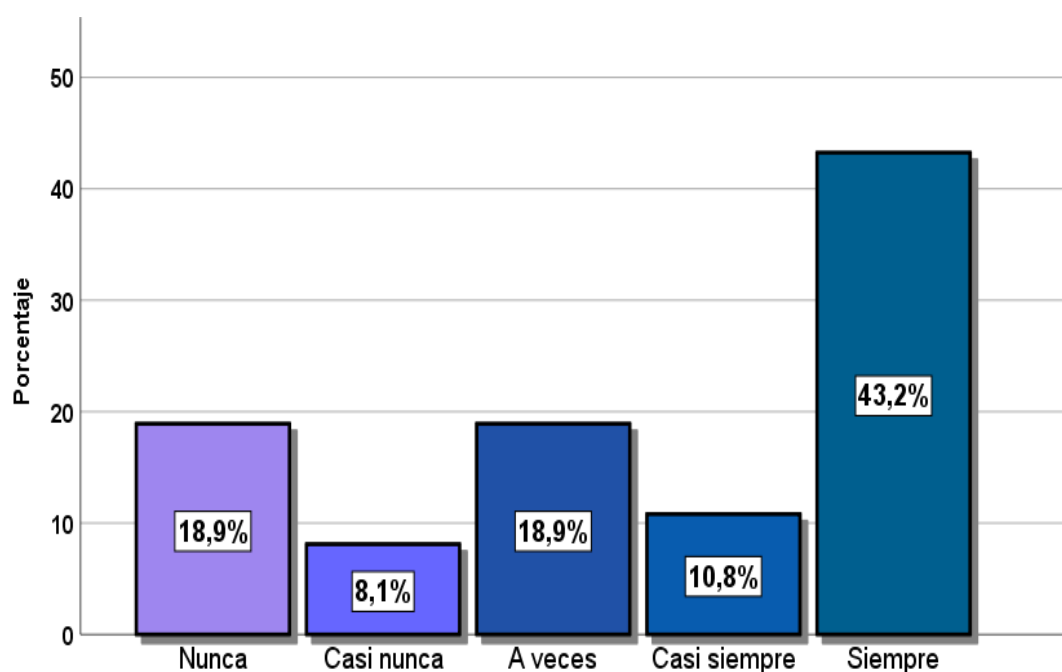
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 17, se observa que el 37,8% de los encuestados consideran que siempre alcanzó los objetivos establecidos para su posición laboral, 27% declara que casi siempre, el 16,2% opina que nunca, un 10,8% expresa que casi nunca, y el 8,1% señala que a veces.

Tabla 18 ¿Contribuyó significativamente al logro de los resultados organizacionales?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	18,9
Casi nunca	3	8,1
A veces	7	18,9
Casi siempre	4	10,8
Siempre	16	43,2
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 18 ¿Contribuyó significativamente al logro de los resultados organizacionales?



Interpretación:

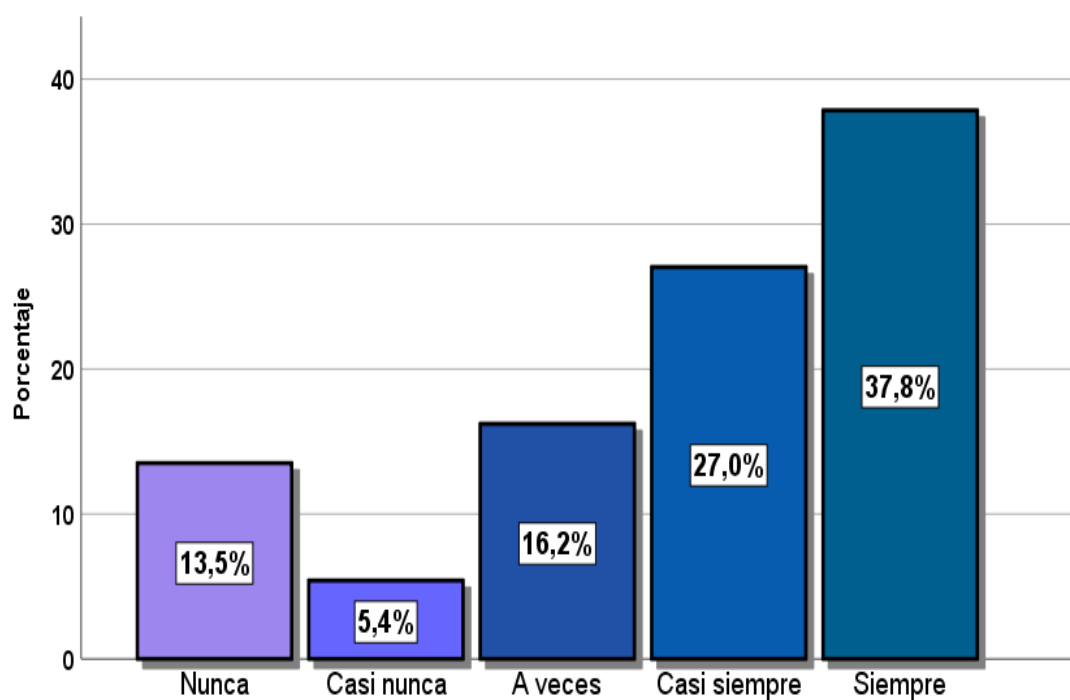
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 18, se observa que el 43,2% de los encuestados consideran que siempre contribuyó significativamente al logro de los resultados organizacionales, 18,9% declara que a veces, igual el 18,9% opina que nunca, un 10,8% expresa que casi siempre, y el 8,1% señala que casi nunca.

Tabla 19 ¿Entregó un trabajo con estándares de calidad adecuados?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	13,5
Casi nunca	2	5,4
A veces	6	16,2
Casi siempre	10	27,0
Siempre	14	37,8
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 19 ¿Entregó un trabajo con estándares de calidad adecuados?



Interpretación:

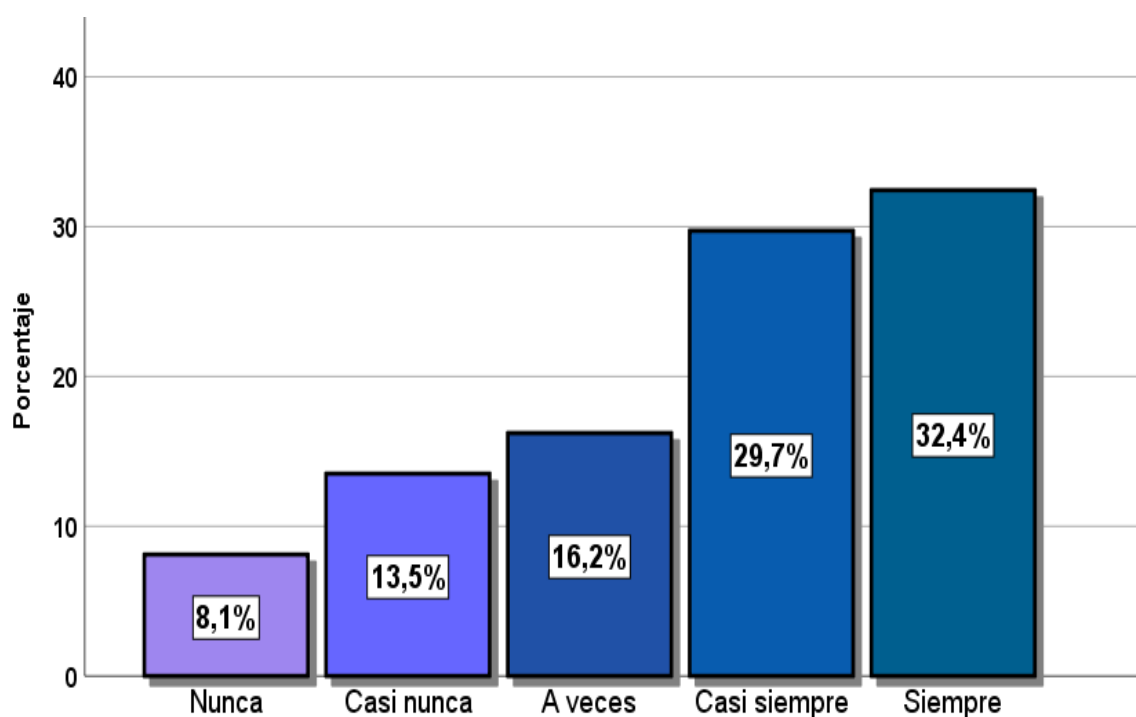
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 19, se observa que el 37,8% de los encuestados consideran que siempre entregó un trabajo con estándares de calidad adecuados, 27% declara que casi siempre, el 16,2% opina que a veces, un 13,5% expresa que nunca, y el 5,4% señala que casi nunca.

Tabla 20 ¿Logró resultados favorables utilizando los recursos asignados?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8,1
Casi nunca	5	13,5
A veces	6	16,2
Casi siempre	11	29,7
Siempre	12	32,4
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 20 ¿Logró resultados favorables utilizando los recursos asignados?



Interpretación:

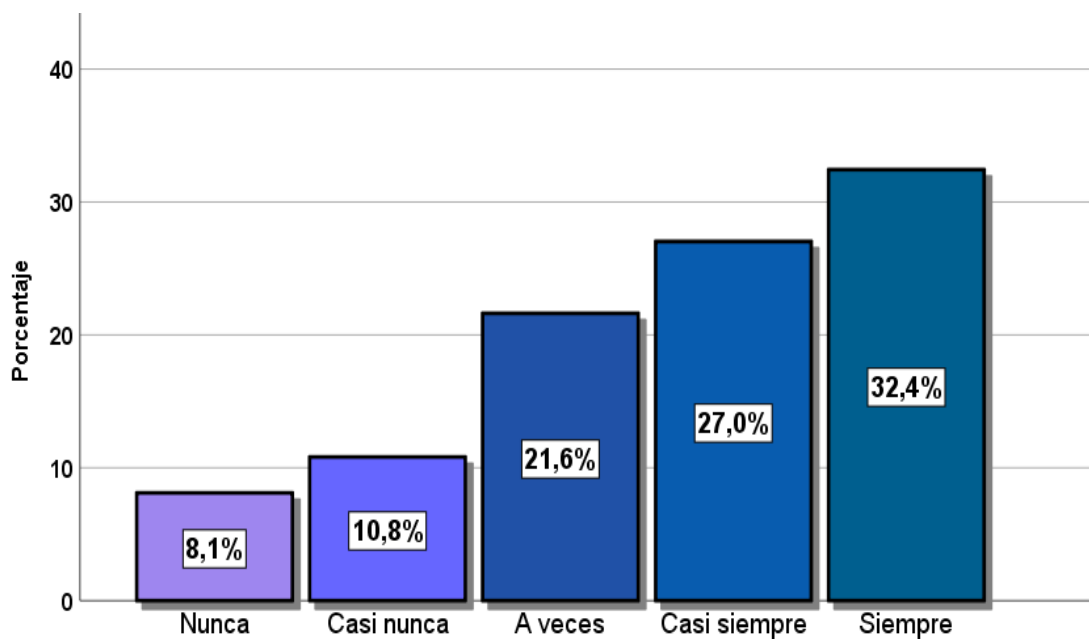
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 20, se observa que el 32,4% de los encuestados consideran que siempre logró resultados favorables utilizando los recursos asignados, 29,7% declara que casi siempre, el 16,2% opina que a veces, un 13,5% expresa que casi nunca, y el 8,1% señala que nunca.

Tabla 21 ¿Se evaluó positivamente su desempeño laboral en comparación con el estándar esperado?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8,1
Casi nunca	4	10,8
A veces	8	21,6
Casi siempre	10	27,0
Siempre	12	32,4
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 21 ¿Se evaluó positivamente su desempeño laboral en comparación con el estándar esperado?



Interpretación:

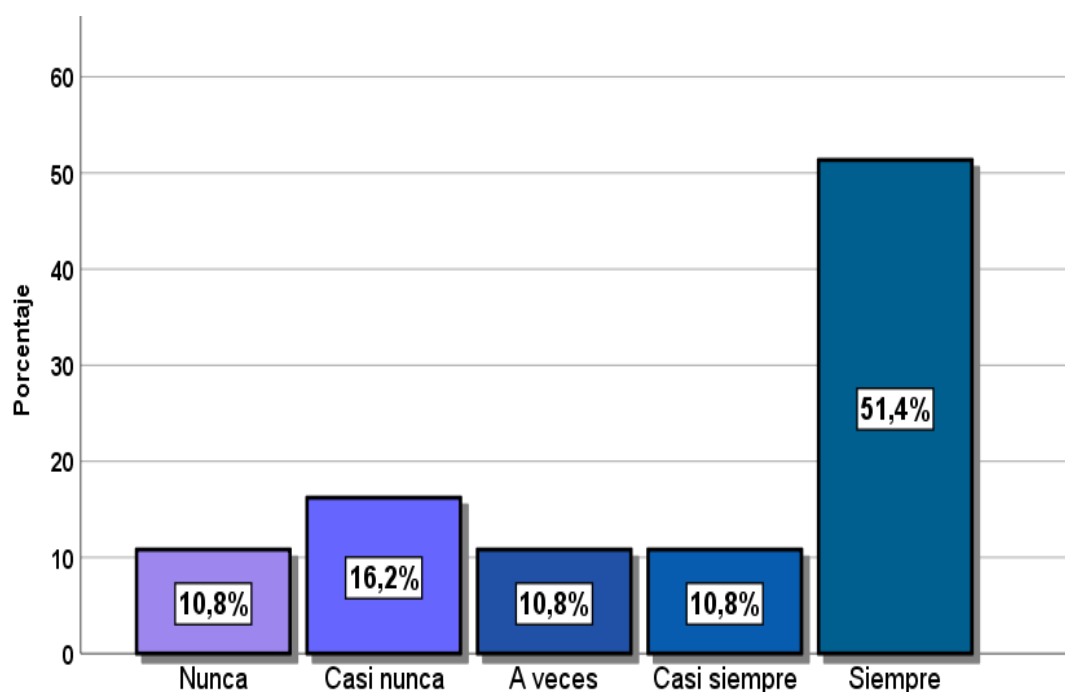
A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 21, se observa que el 32,4% de los encuestados consideran que siempre se evaluó positivamente su desempeño laboral en comparación con el estándar esperado, 27% declara que casi siempre, el 21,6% opina que a veces, el 10,8% expresa que casi nunca, y el 8,1% señala que nunca.

Tabla 22 ¿Cumplió con las metas específicas asignadas por la organización?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10,8
Casi nunca	6	16,2
A veces	4	10,8
Casi siempre	4	10,8
Siempre	19	51,4
Total	37	100,0

Fuente. Resultados de la diligencia del cuestionario

Figura 22 ¿Cumplió con las metas específicas asignadas por la organización?



Interpretación:

A partir de los resultados mostrados en la tabla y figura 22, se observa que el 51,4% de los encuestados consideran que siempre cumplió con las metas específicas asignadas por la organización, el 16,2% declara que casi nunca, el 10,8% opina que casi siempre, igual 10,8% expresa que nunca, de forma semejante el 10,8% señala que a veces.

4.3. Prueba de hipótesis

a. Establecemos el estadístico

Tabla 23 Valores del coeficiente de correlación de rho de Spearman

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

Fuente. (Hernández Sampieri et al., 2014)

b. Nivel de significancia

Instauramos el nivel de significancia en el orden del 5% = 0,05

c. Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se consiente la Hipótesis Nula (H_0)

Si el p valor < 0,05 se refuta la Hipótesis Nula (H_0)

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

H₁: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

Tabla 24 Nivel de correlación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral

		Satisfacción laboral	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,508**	
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	37	
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,508	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	37	37

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

Fuente. Cuestionario procesado con el SPSS V.29

Interpretación:

Los datos exteriorizados en la tabla 24 nos permiten afirmar que las variables "Satisfacción laboral" y "Desempeño laboral" revelan una correlación de 0,508, lo que, según la tabla de correlación (ver tabla 23), indica una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia bilateral de Spearman es de 0,001 ($p < 0,05$), lo que defiende la aceptación de la hipótesis de investigación y el rechazo de la hipótesis nula.

Es decir que, existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

a) Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

H₁: Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

Tabla 25 Nivel de correlación entre condiciones laborales y eficiencia

		Condiciones laborales	Eficiencia
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	,525**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	37
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	37

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

Fuente. Cuestionario procesado con el SPSS V.29

Interpretación:

Los datos exteriorizados en la tabla 25 nos permiten afirmar que las dimensiones "Condiciones laborales" y "Eficiencia" revelan una correlación de 0,525, lo que, según la tabla de correlación (ver tabla 23), indica una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia bilateral de Spearman es de 0,001 ($p < 0,05$), lo que defiende la aceptación de la hipótesis de investigación y el rechazo de la hipótesis nula.

Es decir que, existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

b) Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación significativa entre el reconocimiento y las recompensas con la eficacia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

H₁: Existe una relación significativa entre el reconocimiento y las recompensas con la eficacia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

Tabla 26 Nivel de correlación entre reconocimiento y las recompensas y eficacia

			Reconocimiento Y recompensas	Eficacia
Rho de Spearman	Reconocimient o Y recompensas	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	37	37
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,482	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	37	37

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

Fuente. Cuestionario procesado con el SPSS V.29

Interpretación:

Los datos exteriorizados en la tabla 26 nos permiten afirmar que las dimensiones "Reconocimiento y recompensas" y "Eficacia" revelan una correlación de 0,482, lo que, según la tabla de correlación (ver tabla 23), indica una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia bilateral de Spearman es de 0,001 ($p < 0,05$), lo que defiende la aceptación de la hipótesis de investigación y el rechazo de la hipótesis nula.

Es decir que, existe una relación significativa entre el reconocimiento y las recompensas con la eficacia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

c) Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

H₁: Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

Tabla 27 Nivel de correlación entre relaciones interpersonales y el compromiso organizacional

		Relaciones interpersonales	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,440**
		N	37
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,440
		Sig. (bilateral)	,001
		N	37

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

Fuente. Cuestionario procesado con el SPSS V.29

Interpretación:

Los datos exteriorizados en la tabla 27 nos permiten afirmar que las dimensiones "Relaciones interpersonales" y "Compromiso organizacional" revelan una correlación de 0,440, lo que, según la tabla de correlación (ver tabla 23), indica una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia bilateral de

Spearman es de 0,001 ($p < 0,05$), lo que defiende la aceptación de la hipótesis de investigación y el rechazo de la hipótesis nula.

Es decir que, existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.

4.4. Discusión de resultados

El análisis de resultados basado en la evaluación de Spearman permitió establecer relaciones significativas entre las variables estudiadas, arrojando un coeficiente moderado positivo de 0,508 entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Este hallazgo refleja que a medida que los niveles de satisfacción laboral aumentan, el desempeño laboral de los trabajadores también tiende a mejorar, aunque no de manera estrictamente proporcional. Esta determinación es consistente con teorías y estudios previos que destacan la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño, como el modelo de Herzberg (1968), quien plantea que los factores motivacionales y de higiene en el ambiente de trabajo tienen un impacto directo en el desempeño.

La calificación moderada sugiere que, aunque la satisfacción laboral contribuye de manera significativa al desempeño, existen otros factores que pueden estar influyendo en este último, como las competencias técnicas, las políticas organizacionales o el liderazgo. Estudios como el de Locke (1976), en su teoría del valor, afirman que la satisfacción laboral está relacionada con las percepciones individuales sobre si las recompensas laborales cumplen con sus expectativas. En el contexto de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán, esto puede estar vinculado con aspectos como el reconocimiento insuficiente o las limitaciones en los recursos disponibles para realizar las labores.

Los resultados se comparan con los de Hernandez (2024) quien alude que: Se establecieron la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023. Los

resultados mostraron un coeficiente de compensación de Spearman (0,678**) con un nivel de significancia bilateral de $p=0,001$. Esto evidencia una evaluación positiva considerable entre las variables analizadas, confirmando que el aumento en la satisfacción laboral está significativamente asociado con un mejor desempeño laboral (p. 59).

También con los resultados hallados por Díaz (2022) quien concluye que “se determinó que existe relación significativa y directa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2022” (p. 48)

Respecto a la relación entre las condiciones laborales y la eficiencia. El coeficiente de 0,525 muestra una relación positiva moderada entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores. De acuerdo con la teoría de las necesidades de Maslow (1943), las condiciones laborales influyen directamente en el cumplimiento de las necesidades básicas de los trabajadores, como la seguridad y el bienestar. En la entidad estudiada, factores como la infraestructura adecuada, la disponibilidad de herramientas y un entorno laboral seguro podrían ser claves para mejorar la eficiencia de los empleados. No obstante, la elevación moderada indica que es necesario realizar un análisis más detallado para identificar áreas específicas donde las condiciones laborales podrían estar limitando el desempeño.

Los resultados encontrados guardan relación con los conseguidos por Pacora (2021) quien en su investigación nos indica que:

De un total de 98 que representan el 100% de los colaboradores de limpieza pública, 57 que son el 58% perciben que hay malas condiciones de laborales y 67 que son el 69%, perciben insatisfacción laboral. En los resultados del análisis de correlación se aprecia que la significancia bilateral es de $.001 < .05$ es de. 437. (p. 50)

Concerniente a la relación entre el reconocimiento y recompensas y la eficacia laboral: El hallazgo de 0,482 entre el reconocimiento, las recompensas y la eficacia

laboral es consistente con la teoría del refuerzo de Skinner (1953), que sostiene que los comportamientos reforzados positivamente son más propensos a repetirse. Esto sugiere que, en la Municipalidad, la implementación de estrategias efectivas de reconocimiento y recompensas podría incrementar la motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores, lo que se traduciría en un mayor nivel de eficacia. Sin embargo, la evaluación moderada también señala que el actual sistema de reconocimiento puede no ser percibido como justo o suficiente, lo que podría estar limitando su impacto en el desempeño laboral.

Referente a la relación entre las relaciones interpersonales y compromiso organizacional: Es la activación positiva más débil (0,440) que se encontró entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional. Según la teoría de la identidad social de Tajfel y Turner (1979), la percepción de pertenencia a un grupo influye en el compromiso hacia la organización. En este caso, aunque las relaciones interpersonales son relevantes, su influencia limitada podría estar asociada a la falta de una cultura organizacional sólida que fomente la cohesión entre los trabajadores. En la Municipalidad, esto podría estar vinculado a dinámicas de trabajo individualista, conflictos internos o una ausencia de liderazgo orientado al fortalecimiento del trabajo en equipo.

Estos resultados reflejan desafíos específicos de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán. Como institución pública, enfrenta limitaciones comunes en este tipo de organizaciones, tales como presupuestos ajustados, burocracia y estructuras jerárquicas rígidas. Estos factores pueden dificultar la implementación de estrategias que mejoren la satisfacción laboral y, por ende, el desempeño. Sin embargo, también evidencian oportunidades claras de intervención, como la modernización de procesos, la creación de programas de desarrollo profesional, y la promoción de una cultura organizacional que valore y reconozca el esfuerzo de los trabajadores.

Además, al considerar el coeficiente moderado general y los específicos, se observa que, aunque las relaciones son significativas, existe un amplio margen de mejora. La implementación de políticas que fortalezcan las condiciones laborales, promueva el reconocimiento efectivo y fomenten relaciones interpersonales sólidas podría generar un impacto más significativo en el desempeño laboral. Esto no solo beneficiaría a los trabajadores, sino también a la población que depende de los servicios de la Municipalidad.

CONCLUSIONES

- 1°. Se encontró una evaluación positiva moderada de la rho de Spearman ($=0,508$) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores. Esto indica que, a mayor satisfacción laboral, el desempeño laboral también tiende a mejorar, aunque no de manera completamente proporcional. La relación identificada resalta la importancia de atender los factores que influyen en la satisfacción laboral, como condiciones laborales, reconocimiento, recompensas y relaciones interpersonales, para promover un desempeño laboral más eficiente y eficaz.
- 2°. Se determinó una relación positiva moderada ($r=0,525$) entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores. Esto refleja que mejores condiciones laborales contribuyen a que los trabajadores desempeñen sus tareas de manera más eficiente. Sin embargo, también sugiere que hay margen para optimizar estas condiciones a fin de maximizar la eficiencia.
- 3°. Los resultados ($r=0,482$) Establecen una relación positiva moderada entre el reconocimiento, las recompensas y la eficacia laboral. Esto evidencia que el reconocimiento y las recompensas son factores importantes para mejorar la eficacia de los trabajadores, aunque podrían estar influenciados por otras variables no consideradas en este estudio.
- 4°. Se encontró una relación positiva débil ($r=0,440$) entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional, la misma que sugiere, aunque las relaciones interpersonales influyen en el compromiso organizacional, no son el factor más determinante. Esto podría estar relacionado con aspectos culturales, organizacionales o de liderazgo que requieren mayor atención.

RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Municipalidad distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan se les recomienda:

- 1°. Implementar un plan integral de mejora de la satisfacción laboral que incluya políticas para optimizar las condiciones laborales, establecer programas de reconocimiento y recompensas, y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo. Este plan debe estar acompañado de evaluaciones periódicas para medir su impacto en el desempeño laboral y realizar los ajustes necesarios.
- 2°. Realizar una evaluación integral de las condiciones laborales en la Municipalidad, identificando áreas críticas como espacios físicos, herramientas de trabajo y horarios. Basado en estos diagnósticos, establecer mejoras específicas, como la modernización de equipos, capacitaciones técnicas y ajustes en la carga laboral para incrementar la eficiencia de los trabajadores.
- 3°. Diseñar un sistema formal de reconocimiento y recompensas que sea transparente, equitativo y basado en el mérito. Este sistema debe incluir reconocimientos públicos, incentivos económicos y oportunidades de desarrollo profesional. Además, realizará talleres para concienciar a los líderes sobre la importancia del reconocimiento constante en la motivación y eficacia del equipo.
- 4°. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo mediante programas de integración, actividades y talleres de comunicación efectiva. Además, promover un liderazgo inclusivo y participativo que motive a los trabajadores a sentirse parte activa de la organización y fortalezca su compromiso. Estas acciones deben ser evaluadas periódicamente para identificar su impacto en el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acostupa Flores, E. A. (2024). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, Tacna 2022*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/3464>
- Adams, J. (1963). Hacia una comprensión de la inequidad. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436. <https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0040968>
- Advincula Gonzales, M. L., & Cornelio Carhuaricra, F. M. (2023). *La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huariaca 2022*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3764>
- Ajzen, H. (1991). The theory of planned behavior. *ELSEVIER*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. (Sexta ed.) Caracas: Episteme.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. California: Sage Publications.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. Octava edición*. México, D. F. : McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencias en el siglo XXI. *Revista de desarrollo gerencial*, 27(1), 5-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02621710810840730>

- Calderon Benavides, W. S., & Panes Barreto, E. G. (2024). *Sistema de incentivos y la satisfacción laboral de los directivos del GOREPA - 2023*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4775>
- Calderón Fornaris, P. A., & Piñeiro Suárez, N. (2003). *Metodología de la investigación científica. Selección de lecturas*. Universidad de la Habana.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Decima edición ed.). McGraw-Hill.
- Cóndor Tito, S. M., & Ruiz Aguilar, L. Á. (2022). *Satisfacción Laboral y Desempeño de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Viques - 2020*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/4916>
- Cortes, N. (27 de Diciembre de 2022). *Todo sobre la satisfacción laboral*. Obtenido de GeoVictoria.com: <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/satisfaccion-laboral#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20se%20entiende,el%20trabajo%20y%20la%20vida>.
- Cuzco Guzmán, J. L. (2024). *Estrés y satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos Cayambe, periodo 2023*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/33676>
- Díaz Bustamante, J. C. (2022). *Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2022*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Autónoma de Chota. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14142/302>
- Drucker, P. F. (1974). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Nueva York: Harper & Row.
- Fayol Le Maire, H. (1949). *General and Industrial Management*. Londres: Pitman Publishing.

- García Peña, F. F. (2017). *Descubriendo las áreas ciegas de la alta dirección empresarial*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.
- Hernandez Villalobos, E. (2024). *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12393>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta* (Segunda ed.) Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Pub. Co.
- Irigoin Salazar, N. (2023). *La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia de Utcubamba*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/130676>
- Judge, T. A., Thoresen, C., Bono, J., & Patton, G. (2001). La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376–407. <https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Kristof-Brown, A., & Guay, R. P. (2011). *Ajuste persona-entorno*. En Zedeck, *APA handbook of industrial and organization psychology* (págs. 3-50). Asociación Estadounidense de Psicología.
- Locke, E. A. (1976). *La naturaleza y causas de la satisfacción laboral*. MD Dunnette, *Manual de psicología industrial y organizacional*, 1297-1349).
- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/http://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 370–396.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 61-89.
- Muñoz Rocha, C. I. (2016). *Metodología de la Investigación* (Primera reimpresión ed.). México D.F.: Progreso S.A de C.V.

- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo, Decimotercera edición*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Pacora Cruz, J. R. (2021). *Condiciones laborales y satisfacción de los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad distrital de Huaura 2019*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5467/JOSELINE%20ROSARIO%2C%20PACORA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editorial Panapo,. <https://doi.org/http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0049.pdf>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración. Decima edición*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Ruiz Mitjana, L. (6 de Setiembre de 2019). *Teoría de la equidad: qué es y qué dice sobre las relaciones*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/social/teoria-de-equidad>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardale, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar Marmolejo, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección académica de ciencias estratégicas*, 6(1), 47-67. https://doi.org/https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. McMillan.
- Spector, P. E. (1997). *Satisfacción laboral: aplicación, evaluación, causas y consecuencias*. SAGE Publications, Inc.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory. *The social psychology of intergroup relations*(5), 33-47.

Tamayo y Tamayo , M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. (Sexta ed.). México
D. F: Limusa.

Taylor, F. W. (1911). *Los principios de la administración científica*. Harper & Brothers.

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. (2022). *Reglamento general de grados académicos y títulos profesionales 2022 de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*. Cerro de Pasco: UNDAC.

Warr, P., Cook, J. D., & Muro, T. D. (1979). Escalas para la medición de algunas actitudes laborales y aspectos del bienestar psicológico. *Revista de Psicología del Trabajo*, 52(2), 129-148. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de Recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración
ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL



Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración para contestar la presente encuesta, la misma que forma parte de la tesis: Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de Yarusyacan 2024.

Por favor:

1. No escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" el numero de la respuesta que usted considere es la más adecuada.
De acuerdo al cuadro que aparece.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL						
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿Se siente cómodo(a) con las condiciones físicas del lugar donde trabaja?					
2	¿Considera que la infraestructura laboral cumple con las necesidades para su desempeño?					
3	¿Percibe un ambiente laboral agradable durante el desarrollo de sus actividades?					
4	¿Experimenta relaciones de colaboración con sus compañeros de trabajo?					
5	¿Siente apoyo y orientación adecuada por parte de sus superiores?					

6	¿Participa activamente en el trabajo en equipo con resultados positivos?					
7	¿Considera que las evaluaciones realizadas sobre su trabajo fueron justas?					
8	¿Recibió reconocimiento por su esfuerzo y desempeño laboral?					
9	¿Obtuvo incentivos que lo(a) motivaron a realizar mejor su trabajo?					

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿Cumplió las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos?					
2	¿Hizo un uso eficiente de los recursos disponibles para realizar su trabajo?					
3	¿Resolvió de manera oportuna los problemas que surgieron en sus actividades laborales?					
4	¿Alcanzó los objetivos establecidos para su posición laboral?					
5	¿Contribuyó significativamente al logro de los resultados organizacionales?					
6	¿Entregó un trabajo con estándares de calidad adecuados?					
7	¿Logró resultados favorables utilizando los recursos asignados?					
8	¿Se evaluó positivamente su desempeño laboral en comparación con el estándar esperado?					
9	¿Cumplió con las metas específicas asignadas por la organización?					

Anexo 02: Procedimiento de validez y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : Mg. Edwin A. CALDERON CARHUAS
Cargo o Institución donde labora : ADMINISTRADOR DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACIÓN PASCO.
Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
Autor del instrumento : Bach. Xiomara Yessenia ROSAS DIAZ y Bach Gilda Peregrina CORNEJO MONAGO
Título : "Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de Yarusyacan 2024".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
21. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables															X					
22. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
23. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
24. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna															X					
25. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica															X					
26. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
27. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral															X					
28. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.															X					
29. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones															X					
30. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE (X) NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

Cerro de Pasco, <u>Junio</u> del 2025	04085334		981790006
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES


Apellidos y Nombres del Informante : ~~Mag. Yaseri~~ S. RIVAS CORNELIO
 Cargo o Institución donde labora : Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Autor del instrumento : Bach. Xiomara Yessenia ROSAS DIAZ y Bach Gilda Peregrina CORNEJO MONAGO
 Título : "Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de ~~Yarusyacan~~ 2024".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente					
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																			X			
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X			
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X			
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																			X			
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																			X			
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X			
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																			X			
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																			X			
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																			X			
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			x			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE (x) NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85

Cerro de Pasco, <u>Junio</u> del 2025	75269597		976496733
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	<u>Celular</u> N°

Anexo 03: Matriz de consistencia

Tesis: Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital San Francisco de Asís de Yarusyacan 2024.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024?	Establecer el nivel de relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.	Existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.	<p>Variable 1 Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: Condiciones laborales Reconocimiento y recompensa Relaciones interpersonales</p> <p>Variable 2 Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Eficiencia Eficacia Compromiso organizacional</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Método de Investigación General: Científica</p> <p>Específicos: Hipotético Deductivo correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 37 personas</p> <p>Muestra: 37 trabajadores</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Encuesta Cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Excel, SPSS V. 29</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿Cuál es el nivel de relación entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024?	Determinar el nivel de relación entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.	Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.		
¿Cuál es el nivel de relación entre el reconocimiento y las recompensas con la eficacia laboral de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024?	Establecer el nivel de relación entre el reconocimiento y las recompensas con la eficacia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.	Existe una relación significativa entre el reconocimiento y las recompensas con la eficacia laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.		
¿Cuál es el nivel de relación entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024?	Analizar el nivel de relación entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.	Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán en el año 2024.		

Anexo 04

ORGANIGRAMA MDSFAY

