



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



SATISFFACCIÓN DEL TRABAJADOR Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUPA 2024

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. FREDY BAILON LARICO QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2024



Fredy Baylon Larico Quispe

SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUPA 2024

 Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::8254:416562793

Fecha de entrega

16 dic 2024, 10:46 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 dic 2024, 10:51 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITALdocx

Tamaño de archivo

8.4 MB

105 Páginas

20,180 Palabras

116,402 Caracteres





11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cá...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 8% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

M. Sc. Isabel Charaja Fernández
DOCENTE
UNA - PUNO

Dra. Grisell Aliaga Melo
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
F.C.A.H. - UNA PUNO





DEDICATORIA

Dedico esta tesis con profundo agradecimiento a Dios todopoderoso, por su constante provisión de salud, fortaleza y bendiciones, que me han permitido alcanzar mis objetivos a lo largo de mi vida y durante todo el proceso de mi formación profesional.

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres: A mi padre Epifanio Larico Sullca, quien ha sido el pilar esencial en mi desarrollo personal y profesional, siempre mostrando un ejemplo inspirador de carácter, actitud y perseverancia y a mi madre Brígida Quispe Mamani, mi referente y guía, cuya sabiduría ha sido una constante fuente de orientación, enseñándome que, con esfuerzo, constancia y disciplina, cualquier meta es alcanzable. Pero, sobre todo, agradezco profundamente el amor y el apoyo incondicional que ambos me han brindado desde el primer día de mi vida.

De igual manera, extiendo mi agradecimiento a mis hermanos Cristina, Nélida y Froilán, por ser un ejemplo constante en mi vida, por enseñarme a mejorar como persona cada día y por brindarme siempre su comprensión y apoyo incondicional en todo momento.

Fredy Bailon Larico Quispe



AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso, quien me ha acompañado en los momentos más desafiantes y ha iluminado mi vida, guiándome siempre por el camino adecuado, le agradezco por otorgarme fortaleza, voluntad y bendiciones. Extiendo también mi gratitud a toda mi familia, cuyo constante apoyo y presencia han sido una fuente de motivación y superación.

Agradezco a la distinguida Universidad Nacional del Altiplano por otorgarme la oportunidad de recibir una sólida formación profesional, la cual ha sido enriquecida por los conocimientos y enseñanzas impartidos por mis estimados docentes de la Escuela Profesional de Administración.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la M. Sc. Litzbel Charaja Fernández por su invaluable asesoría, su constante motivación hacia la superación personal y profesional, y su excepcional profesionalismo, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación. Asimismo, extiendo mi gratitud a los miembros del jurado, M. Sc. Geovanna Sarela Ortega Cruz, M. Sc. Bertelly Turpo aliaga y la M. Sc. Elmer Henry Lupaca Chata por sus valiosos aportes y correcciones que contribuyeron significativamente al enriquecimiento de este trabajo.

Fredy Bailon Larico Quispe



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	14
ABSTRACT.....	15
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.2.1. Problema General	21
1.2.2. Problemas Específicos	22
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1. Hipótesis General.	22
1.3.2. Hipótesis Especificas.....	22
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	23
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.5.1. Objetivo General.....	25
1.5.2. Objetivos Específicos.	25



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	26
2.1.1. En el ámbito internacional.....	26
2.1.2. En el ámbito nacional.	30
2.1.3 Antecedentes locales.....	35
2.2. MARCO TEÓRICO	38
2.2.1. Satisfacción del trabajador.....	38
2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral	39
2.2.3. Dimensiones de la satisfacción al trabajador.....	40
2.2.4. Capacidad Laboral	42
2.2.5. Desempeño laboral	43
2.2.6. Importancia del desempeño laboral.....	43
2.2.7. Objetivos del desempeño laboral.....	44
2.2.8. Dimensiones del desempeño laboral	44
2.2.9. Marco conceptual	46

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO.....	50
3.2. PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO	51
3.3. PROCEDIMIENTO	51
3.3.1. Enfoque de investigación.....	51
3.3.2. Alcance de investigación	51
3.3.3. Tipo de investigación.	51
3.3.4. Método de investigación.....	52



3.3.5	Diseño de investigación.....	52
3.3.6	Nivel de investigación	52
3.3.7	Técnica.....	53
3.3.8	Instrumento de recolección de datos	54
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	57
3.4.1	Población.	57
3.4.2	Muestra.	58
3.5	VARIABLES.....	58
3.6	PRUEBA ESTADÍSTICA	63
3.7	TÉCNICA MUESTRAL.....	63
3.8	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....	64
3.8.1	Procedimientos de Recopilación de Información	64
3.8.2	Análisis y procesamiento de la información.....	64
3.8.3	Diseño estadístico.	65
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	RESULTADOS	68
4.1.1	Objetivo específico 1	68
4.1.2	Objetivo específico 2.....	70
4.1.3	Objetivo específico 3.....	72
4.1.4	Objetivo específico 4.....	74
4.1.5	Objetivo General	76
4.2	DISCUSIÓN	78
V	CONCLUSIONES	82
VI	RECOMENDACIONES.....	84



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	93

ÁREA: Administración general

TEMA: Satisfacción del trabajador y el desempeño laboral

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 26 de diciembre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Escala para cuestionario.....	54
Tabla 2 Población de estudio	57
Tabla 3 Estadística de fiabilidad por alfa de Crombach	66
Tabla 4 Prueba de normalidad	67
Tabla 5 Significado de la tarea y el desempeño laboral.....	68
Tabla 6 Relación entre el significado de las tareas asignadas y el desempeño laboral	69
Tabla 7 Condiciones de trabajo y el desempeño laboral en el municipio.....	70
Tabla 8 Relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral.....	71
Tabla 9 Reconocimiento social y el desempeño laboral.....	72
Tabla 10 Relación entre el reconocimiento social y el desempeño laboral	73
Tabla 11 Beneficios económicos y el desempeño laboral	74
Tabla 12 Relación entre beneficios económicos y el desempeño laboral.....	75
Tabla 13 Satisfacción del trabajador y el desempeño laboral.....	76
Tabla 14 Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajador	77



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ubicación de lugar de estudio	50
Figura 2 Rangos de valoración del alfa de Cronbach	66



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Matriz de consistencia	93
Anexo 2 Operacionalización de variables	94
Anexo 3 Base de datos	95
Anexo 4 Cuestionario	97
Anexo 5 Programa Integral de Bienestar Laboral y Fortalecimiento del Desempeño	99
Anexo 6 Solicitud permiso para realizar trabajo de investigación	100
Anexo 7 Carta de aceptación	101
Anexo 8 Evidencias fotográficas	102



ACRÓNIMOS

HR:	Recursos Humanos
ISO:	Organización Internacional de Normalización
RRL:	Relaciones Laborales



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación de la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa 2024. Se llevó a cabo siguiendo los lineamientos metodológicos, constituyendo un estudio correspondiente al enfoque cuantitativo, método científico de tipo básico fundamental, y diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra fue compuesta por 56 trabajadores de las subgerencias de dicha entidad, utilizando un muestreo no probabilístico, intencional o por conveniencia. Para la recopilación de datos se utilizó la técnica denominada encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario para el fin de recopilar información acerca de la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral. Los resultados obtenidos demuestran que la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa, evidenciando que un 60.7% de los trabajadores que casi siempre están satisfechos, teniendo un desempeño significativo del 35.7%. Además, entre los que presentan satisfacción a veces, solo el 14.3% logra un desempeño considerable, lo que indica que la satisfacción laboral no garantiza necesariamente un alto rendimiento. Además, revelaron una relación positiva moderada, con un coeficiente Rho de Spearman 0.490 y una significancia de 0.000, lo que refuerza la importancia de la satisfacción laboral en la efectividad de los trabajadores. Se concluye que la satisfacción laboral tiene una relación positiva moderada con el desempeño laboral. Los trabajadores con mayor satisfacción muestran un mejor desempeño, mientras que quienes están menos satisfechos presentan un desempeño considerablemente menor.

Palabras Clave: Condiciones laborales, Desempeño laboral, Evaluación, Motivación, Satisfacción laboral.



ABSTRACT

The primary objective of the research was to determine the relationship between worker satisfaction and job performance in the District Municipality of Chupa, 2024. The study followed methodological guidelines and was conducted as a quantitative research study, employing a basic fundamental scientific method and a non-experimental, cross-sectional design at a descriptive correlational level. The sample consisted of 56 workers from the sub-managerial areas of the entity, selected through non-probabilistic, intentional, or convenience sampling. Data collection was carried out using the survey technique, with its corresponding instrument, a questionnaire, to gather information on worker satisfaction and job performance. The results demonstrate that job satisfaction is related to job performance in the District Municipality of Chupa. Specifically, 60.7% of workers who are almost always satisfied show significant performance at 35.7%, while only 14.3% of those who are occasionally satisfied achieve considerable performance. This indicates that job satisfaction does not necessarily guarantee high performance. Additionally, the findings revealed a moderate positive relationship, with a Spearman's Rho coefficient of 0.490 and a significance level of 0.000, reinforcing the importance of job satisfaction for worker effectiveness. It is concluded that job satisfaction has a moderate positive relationship with job performance. Workers with higher satisfaction levels exhibit better performance, whereas those with lower satisfaction levels show considerably reduced performance.

Keywords: Working conditions, Job performance, Evaluation, Motivation, Job satisfaction



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Según Urquía y Paredes (2020) , el estudio de la relación entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral ha ganado relevancia en el ámbito de la gestión pública, dada su influencia en la eficiencia y efectividad de las instituciones. En este contexto, la Municipalidad Distrital de Chupa, como organismo clave en la gestión de recursos y servicios para la comunidad, no está exenta de esta realidad. La satisfacción del trabajador, entendida como el grado en que las expectativas y necesidades laborales de los empleados son atendidas, juega un rol crucial en la motivación, el compromiso y la calidad del trabajo desempeñado.

Según Hernández (2024), el desempeño laboral, por su parte, se refiere a la capacidad del trabajador para cumplir con las metas y objetivos establecidos por la institución. Un alto desempeño no solo se traduce en la optimización de los procesos y servicios, sino también en la mejora de la percepción que tiene la comunidad respecto a la calidad de los servicios públicos que recibe.

Este estudio busca analizar la relación entre la satisfacción de los trabajadores y su desempeño en la Municipalidad Distrital de Chupa en el año 2024, con el objetivo de identificar cómo estos dos factores se interrelacionan y de qué manera impactan en el funcionamiento de la entidad. Mediante el uso de un enfoque cuantitativo y una metodología correlacional, se pretende aportar información relevante que permita a las autoridades municipales implementar estrategias que mejoren tanto el bienestar del personal como la eficiencia institucional.



En un contexto de creciente demanda ciudadana por servicios públicos de calidad, comprender los factores que inciden en el desempeño de los trabajadores municipales es esencial para mejorar la gestión pública y con ello, satisfacer las expectativas de la población.

La presente investigación se estructura en cuatro capítulos:

Capítulo I: Se plantea el problema central de la investigación, proporcionando una descripción detallada de la situación problemática, sus causas y consecuencias. Se justifica la relevancia del estudio, explicando por qué es importante abordar esta problemática. Además, se formulan las preguntas de investigación que guían el desarrollo del estudio y se establecen tanto el objetivo general como los objetivos específicos, que orientan el análisis. Finalmente, se proponen las hipótesis a contrastar, fundamentadas en el marco teórico y antecedentes, en alineación con los objetivos.

Capítulo II: Se presentan los antecedentes de la investigación, es decir, estudios previos que han abordado temas similares o relacionados. Estos antecedentes ofrecen una base sólida para comprender el tratamiento del problema en investigaciones anteriores y los vacíos que aún persisten en el campo. Además, se desarrolla el marco teórico, que incluye los fundamentos conceptuales de la investigación, agrupando y analizando las teorías, conceptos y enfoques clave que sustentan las variables, proporcionando así el soporte teórico para interpretar los resultados.

Capítulo III: Se describen los materiales y métodos empleados en la investigación, incluyendo el enfoque, diseño y tipo de investigación, así como la población y muestra consideradas. También se detalla el proceso de recolección de datos, describiendo las técnicas e instrumentos utilizados para tal fin.



Capítulo IV: Se exponen los resultados obtenidos, estructurados de acuerdo con los objetivos planteados, junto con la contrastación de las hipótesis.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados de la investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores son temas de gran interés en el ámbito internacional. Diversos estudios han demostrado que una mayor satisfacción laboral está correlacionada con un mejor desempeño laboral, menor rotación de personal y una mayor motivación. Sin embargo, existen disparidades significativas en los niveles de satisfacción y desempeño laboral entre diferentes países y culturas, influenciadas por factores como las condiciones laborales, las políticas de recursos humanos, la economía y la cultura organizacional. Un ejemplo concreto es el de México donde solo un 12% de los trabajadores se sienten satisfecho con su trabajo mientras que un 88% se siente insatisfecho. Específicamente el 24,3% indica que está insatisfecho con su salario, el 24,3% con el entorno laboral y el 22,8% con las oportunidades de crecimiento (Maldonado, 2019).

Por lo tanto, se puede inferir que la insatisfacción laboral afecta fuertemente en el desempeño del trabajador porque disminuye su motivación, productividad y precisión en su labor (Martin, 2023). En este contexto, Sánchez y García (2019) señalan que, desde los años 90 en la Ciudad de México, la satisfacción laboral de los trabajadores ha experimentado un descenso notable. Se ha identificado que las condiciones laborales es el principal factor que genera insatisfacción, ya que muchos empleados consideran que su remuneración no corresponde al esfuerzo y las tareas que desempeñan. Otro factor relevante que afecta negativamente la satisfacción del trabajador es la falta de



reconocimiento social y económico, debido a que muchas empresas no brindan posibilidades de ascenso o mejores posiciones a sus empleados.

Asimismo, En Chile, el 58% del personal reporta satisfacción moderada, pero destaca la necesidad de mejorar el reconocimiento y los beneficios económicos. Además, el 81.3% considera su desempeño adecuado, aunque el perfil del trabajador requiere atención (Martínez, 2020). En Ecuador, un estudio de Álvarez et al., (2019) señala baja satisfacción laboral, vinculada a insuficientes beneficios económicos, malas condiciones laborales y falta de significado en las tareas asignadas.

Se puede inferir, aunque los empleados encuentran valor y desafío en sus tareas y demuestran un buen desempeño, sienten que hay una falta de reconocimiento y beneficios económicos. Además, se requiere mejorar el perfil del trabajador para asegurar un ajuste más adecuado a las demandas laborales.

En Perú, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores son variables importantes que impactan en un determinado mercado laboral en relación con las inequidades económicas. Un gran porcentaje de trabajadores afirman categóricamente que las condiciones laborales se encuentran por debajo de los estándares normales, se verifican mediante salarios bajos, excesiva carga laboral y falta de oportunidades para el desarrollo personal lo que definitivamente influye de manera negativa en su desempeño y satisfacción. Un estudio elaborado por (Apprecio, 2023) indica que solo el 36% de los peruanos experimenta desmotivación laboral

Por otra parte, Huertas et al., (2019) en su investigación realizada en una empresa del distrito de Carquín, Lima, Perú, señalan que muchas empresas se centran exclusivamente en la oferta de sus productos al público, sin prestar atención a los problemas que afectan a sus empleados, lo que resulta en una disminución de la



satisfacción laboral. Entre las principales causas de insatisfacción se encuentran el aumento de las horas de trabajo y las situaciones de falta de respeto por parte de los superiores, las cuales están relacionadas con las condiciones laborales. Además, la falta de incentivos motivacionales y los pagos tardíos que se vinculan con el reconocimiento social y económico. Estos factores son determinantes en el desempeño y la calidad del trabajo de los empleados.

Boada (2019), afirma que la satisfacción laboral es clave para el desempeño y rendimiento empresarial, pero en Perú, problemas como malas condiciones laborales, salarios injustos y falta de reconocimiento afectan negativamente el desempeño de los empleados. Por su parte, Arismendez (2019) identifica la falta de reconocimiento social y económico con un 38% de insatisfacción como el principal factor negativo, seguido por bajos incentivos, deficiente comunicación y malas relaciones interpersonales.

En la región de Puno, sobre desempeño y satisfacción laboral presenta particularidades específicas relacionadas con los salarios bajos, precarias condiciones laborales y falta de oportunidades de actualización y desarrollo que afectan de manera negativa los niveles de satisfacción en el trabajo. De acuerdo con los informes de DIRCETUR Puno solo un 12% de los trabajadores se encuentran satisfecho con sus labores, el 65% manifiesta estar en duda mientras que el 23% indican que están insatisfechos con su trabajo (Charaja & Mamani, 2014).

En el ámbito local, La Municipalidad Distrital de Chupa Provincia de Azángaro es una entidad pública encargada de ofrecer servicios a los ciudadanos y administrar el distrito. La satisfacción laboral en las municipalidades es un tema de gran relevancia, ya que su mejora permite a las autoridades implementar cambios en la gestión y desarrollar estrategias que favorezcan el bienestar de sus trabajadores. Esto, a su vez, promueve un



desempeño más eficiente y facilita el logro de los objetivos propuestos por la municipalidad. No obstante, en la actualidad, la Municipalidad Distrital de Chupa enfrenta una problemática laboral caracterizada por un ambiente tenso, inestabilidad laboral y malas condiciones de trabajo. Estas circunstancias podrían estar generando una baja satisfacción laboral entre los empleados.

Adicionalmente, se ha identificado una falta de motivación como un factor que impacta negativamente en el desempeño de los trabajadores. Cuando un empleado percibe que sus tareas carecen de valor o relevancia, es probable que su rendimiento disminuya. Otro elemento que afecta el desempeño es el ambiente laboral, el cual no ofrece las condiciones adecuadas para ejecutar las tareas asignadas. Por estos motivos, este estudio se enfoca en analizar tanto el nivel de satisfacción de los trabajadores como el desempeño laboral en dicha municipalidad.

Se considera que este estudio es relevante, ya que permitirá establecer la relación entre la satisfacción al trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa, proporcionando así información valiosa para la toma de decisiones que mejoren la satisfacción de los empleados y, en consecuencia, el desempeño organizacional.

En este contexto, se plantean las siguientes interrogantes:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación de la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024?



1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la significación de la tarea y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024?
- ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024?
- ¿De qué manera se relaciona el reconocimiento social con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024?
- ¿De qué manera se relaciona los beneficios económicos con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis General.

Existe relación entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa 2024.

1.3.2 Hipótesis Especificas.

- Existe relación positiva entre la significación de la tarea y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024
- Existe relación positiva entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024
- Existe relación positiva entre el reconocimiento social con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024
- Existe relación positiva entre los beneficios económicos con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024



1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica por cuanto intentara establecer en qué medida y de qué manera se relacionan las variables satisfacción del trabajador y el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada municipalidad, de modo que se pueda entenderse plenamente el nivel de influencia de la satisfacción laboral sobre el desempeño de los empleados, sus formas de motivación, sus compromisos institucionales su empatía con el trabajo en equipo y su cumplimiento de sus tareas. Asimismo, el estudio es un referente teórico para la elaboración de otras investigaciones sobre el tema en cuestión, determinando sus correlaciones entre sus variables indicadas porque se ha demostrado desde la práctica que los trabajadores que están muy bien motivados y satisfechos tienden a ser más productivos, empáticos y comprometidos con las instituciones que laboran.

La justificación practica implica encontrar resultados que permitan formular estrategias de gestión institucional orientadas a identificar factores involucrados en la motivación y satisfacción laboral, iniciando con la mejora del clima institucional, las acciones de motivación, compensación reconocimiento a los méritos profesionales del trabajador y compromiso institucional con el desarrollo profesional de los colaboradores. Definitivamente, las estrategias efectivas de motivación contribuirán significativamente a lograr un mayor desempeño laboral en beneficio de la institución y el alcance de los objetivos programados.

Desde el punto de vista metodológico, el presente estudio permitirá aplicar métodos y técnicas de recojo de información para su correspondiente análisis y procesamiento estadístico evitando sesgos en los resultados que están dirigidos a medir y evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores y el nivel de influencia respecto de su



desempeño laboral. Conviene subrayar que el recojo de los datos se realizara aplicando dos cuestionarios que permitan visualizar de forma integral la correlación entre las variables implicadas en esta investigación.

Desde el punto de vista social, los resultados de esta investigación pueden tener un impacto positivo en la población del Distrito de Chupa, ya que un mayor nivel de satisfacción y desempeño de los trabajadores municipales se traduce en una mejora en los servicios públicos. Esto, a su vez, eleva la calidad de vida de los ciudadanos al garantizar que los trámites, gestiones y servicios sean más eficientes y eficaces. En última instancia, una mejor gestión pública puede fomentar la confianza en las instituciones y promover el desarrollo social de la comunidad.

En este contexto, la investigación aporta al identificar los factores clave que influyen en la satisfacción laboral, como las condiciones de trabajo, el ambiente laboral, el reconocimiento y la remuneración, demostrando cómo estos impactan directamente en el desempeño de los empleados, su productividad y compromiso. Además, proporcionará recomendaciones prácticas para mejorar la gestión de recursos humanos, fomentando políticas que optimicen el bienestar laboral y, en consecuencia, la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad. Los resultados servirán como base para que los gestores municipales adopten decisiones informadas y promuevan un entorno laboral más eficiente y motivador, contribuyendo tanto al conocimiento académico sobre la relación entre satisfacción y desempeño laboral en contextos gubernamentales como al fortalecimiento de la percepción pública de la institución.



1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General.

Determinar la relación de la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024

1.5.2 Objetivos Específicos.

- Identificar la relación entre la significación de la tarea y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024
- Establecer la relación entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024
- Identificar de qué manera se relaciona el reconocimiento social con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024
- Establecer de qué manera se relaciona los beneficios económicos con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1 En el ámbito internacional.

Griffiths, (2022), en su investigación denominada “*Características del diseño del trabajo, desempeño laboral individual y satisfacción laboral: el rol mediador del engagement en el trabajo*”, el propósito del estudio fue identificar la relación que existe entre la motivación, el desempeño laboral individual de tarea, la labor en el contexto y la satisfacción laboral mediante el rol mediador del engagement en trabajadores de una organización chilena. La muestra estuvo constituida por 384 participantes. El enfoque fue cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal, correlacional. Los resultados permiten concluir que el personal femenino alcanza valores superiores al 80% en lo que respecta al empleo comunitario y de asistencia social, ocupaciones técnicas, desempeño en el área de salud y elaboración de alimentos. Asimismo, en 47,7% y 59,6% trabajan en instituciones privadas. Con respecto a la labor y la motivación se encontró un promedio de 3,93 y en relación de las características sociales una media de 3,52. El trabajo en el contexto alcanza un 3,94, por lo que las categorías analizadas corresponden a niveles de confiabilidad altos, así como de consistencia interna. De acuerdo con la verificación de hipótesis las relaciones entre las variables son significativas.

Atehortúa y Ceferino (2021), en su tesis denominada “*La satisfacción laboral y su efecto en el desempeño en una empresa mediana del sector textil en*



Bogotá”, con la finalidad de analizar el grado de satisfacción laboral actual de los trabajadores de una empresa del sector textil en Bogotá, con el propósito estructurar un plan de motivación que contribuya al mejoramiento del desempeño. La muestra estuvo conformada por 218 trabajadores. El enfoque fue cualitativo con diseño no experimental, correlaciona. De acuerdo con los resultados se concluyó que existe una relación inversa entre las variables involucradas en esta investigación, porque los datos obtenidos corresponden a 75% indican que debe cambiar la empresa en su estructura organizacional.

Benalcázar (2020), en su tesis denominada *“Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES”*, buscó el propósito de evaluar la relación que existe entre las variables desempeño del trabajador y satisfacción laboral en la empresa mencionada. Se estimó una muestra 120 trabajadores, para un diseño no experimental, correlacional, enfoque mixto y tipo aplicativo. Los resultados obtenidos indican que el 73% de los trabajadores está por encima de las expectativas laborales porque presentan un buen desempeño mientras que el 23% y 4% cumple con las expectativas solo parcialmente. Asimismo, el 88% de las mujeres y 74% de los hombres cumplen con las expectativas. De acuerdo a las referencias anteriores se concluyó que el 84% de las mujeres y 74% de los varones cumple con las expectativas en el trabajo.

Cordovillo (2021), presentó una investigación denominada *“Evaluación del desempeño laboral, al personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón la Troncal”*, tuvo como objetivo desarrollar un modelo de evaluación del desempeño basado en competencias, con el fin de optimizar el rendimiento de los colaboradores y mejorar la calidad del



servicio prestado a la ciudadanía. Se adoptó un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, con un nivel de investigación exploratorio y descriptivo, analizando las variables que contribuyen al desempeño laboral ineficiente. La investigación fue de tipo cuasi-experimental y de campo, utilizando fuentes primarias, específicamente el personal administrativo del GAD La Troncal, para la recolección de datos mediante encuestas y entrevistas. Se concluyó, que el proceso de evaluación y control es esencial para la mejora continua y el crecimiento organizacional, ya que es fundamental mantenerse al ritmo de la evolución constante de la sociedad.

Cano (2020), en su investigación titulada *“Evaluación de la incidencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de la ESPAM MFL-EP”*, buscó el propósito de establecer de qué manera incidencia la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la mencionada institución. La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores y se trabajó con un diseño transaccional, con enfoque mixto. De acuerdo con los resultados se concluyó que la elaboración de modelos relativos al desempeño laboral y satisfacción laboral de los trabajadores posibilitan analizar los puntos frágiles de la organización empresarial en la medida que el 60% alcanza el desempeño bajo y el 40% tiende a lograr el nivel alto, por lo que es posible asegurar que existe una correlación positiva entre las variables implicadas en la investigación lo que se refuerza con la afirmación de que el 40% de los funcionarios sienten un nivel satisfactorio moderado y en relación a su desempeño en el trabajo el nivel es alto.

Espinosa (2020), en su tesis de pregrado denominada *“Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la dirección de obras públicas del Gad Municipal del cantón*



Pastaza, periodo 2019”, tubo objetivo evaluar cada uno de los puestos de trabajo en la institución y medir su nivel de rendimiento. La metodología utilizada fue de enfoque mixto, de tipo descriptivo, campo y exploratorio, método deductivo-inductivo. La técnica fue la observación aplicando el formulario EVAL01 de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES). La muestra estuvo constituida por 45 trabajadores de la Dirección de Obras Públicas del GADM del cantón Pastaza, Se concluyó, que la evaluación del desempeño fue aceptable, destacando la importancia de diseñar un plan de capacitación y desarrollo de competencias que promueva el crecimiento profesional e individual de los colaboradores.

García (2020), en su tesis titulada *“El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización”*, busco la finalidad de encontrar en qué medida se relacionan ambas variables con el compromiso de los colaboradores. Se estimó una muestra de 474 participantes. El estudio tuvo un diseño no experimental, correlacional con un enfoque mixto. De acuerdo con los resultados se verifico que la variable satisfacción laboral influye de manera directa y positiva sobre el compromiso con las labores realizadas con la empresa. Cuando los participantes tienen hijos se incrementan el compromiso con su trabajo. En relación con el compromiso con la empresa, las mujeres demostraron mayor compromiso y en cuanto a la relación laboral con el supervisor los indicadores son significativos en todos los casos por lo que se concluyó que la variable satisfacción personal influye fuertemente en la satisfacción laboral y el compromiso con el trabajo y con la organización.



Wachapa (2020), desarrolló una investigación que lleva por nombre “*Evaluación del desempeño laboral del personal del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Mera, provincia del Pastaza, periodo 2017*”, con el objetivo de evaluar el desempeño del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera durante el periodo 2017. La metodología aplicada fue enfoque mixto, de tipo de campo, bibliográfico – documental y explicativo, método analítico deductivo – inductivo, la técnica aplicada fue la observación y como instrumento la encuesta. Para realizar un diagnóstico de la institución, se aplicaron a 51 funcionarios distribuidos en cinco departamentos, lo que permitió obtener una visión clara del proceso de evaluación de personal existente. Los resultados del análisis de las encuestas revelaron una carencia significativa de un sistema formal de evaluación, ya que no se siguen de manera permanente los procedimientos y normas técnicas necesarias para llevar a cabo una evaluación adecuada en una institución pública. Se concluyó, que la evaluación del desempeño del talento humano es una herramienta clave para el desarrollo institucional, contribuyendo a la mejora continua e integral de los trabajadores.

2.1.2 En el ámbito nacional.

Felipa (2023), en su tesis titulada “*Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021*”, con la finalidad de establecer la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021. La muestra estuvo conformada por 34 trabajadores, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental de corte transversal. De acuerdo con los resultados obtenidos en relación entre las variables mencionadas por cuanto el



52% de los colaboradores de Peralvillo se encuentran moderadamente satisfechos el 40% satisfechos y el 8% insatisfechos. Para el desempeño laboral, el 72% un nivel alto, mientras que el 28% un nivel medio. Se concluyó, que no existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Peralvillo 2021.

Cacha (2023), desarrolló un estudio titulado “*Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral del personal de una empresa constructora, Huaraz, 2023*”, El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de la empresa Constructora 2M&J S.A.C., ubicada en Huaraz durante el año 2023. Para lograr este propósito, se llevó a cabo un estudio correlacional, descriptivo y cuantitativo, utilizando un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores de la empresa, a quienes se aplicaron dos encuestas: una para medir la satisfacción laboral y otra para evaluar el desempeño laboral. Los datos recolectados fueron procesados mediante el software IBM SPSS v22. Los resultados mostraron un coeficiente Rho de Spearman de 0.643, con un nivel de significancia de 0.000, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la empresa. En cuanto a la satisfacción laboral, el 65% de los trabajadores reportaron un nivel alto de satisfacción, mientras que el desempeño laboral se distribuyó equitativamente entre niveles regulares y altos, con un 50% cada uno. Además, la dimensión del desempeño laboral que mostró la mayor correlación fue la eficiencia laboral, con un Rho de Spearman de 0.809.

Asalde (2022), presentó una investigación denominada “*Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de una municipalidad distrital,*



Lambayeque”, El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una municipalidad distrital en Lambayeque. Se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo, correlacional simple y propositivo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicándose dos cuestionarios, uno para cada variable en estudio. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, y su confiabilidad fue determinada a través de una prueba piloto aplicada a 10 colaboradores, con resultados de alta confiabilidad según el coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando valores de 0.78 para la variable motivación y 0.85 para desempeño laboral. En una muestra de 50 trabajadores, los resultados mostraron una correlación positiva alta entre las variables, con un coeficiente $r=0.619$ y un nivel de significancia $p=0.000$, lo que confirma que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, rechazando la hipótesis nula.

Contreras (2022), en su investigación titulada “*Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los Colaboradores, en las Distribuidoras de Huevos, San Juan de Miraflores, 2021*”, con el propósito de establecer de qué manera se relacionan las variables indicadas. La muestra estuvo conformada por 160 trabajadores. El enfoque fue cuantitativo de tipo aplicativo y diseño no experimental de corte transversal. Se concluyó que ambas variables se relacionan significativamente por cuanto el 84% de trabajadores presenta un alto nivel de satisfacción laboral, el 5% un nivel bajo mientras que el 11,3% un nivel medio. Respecto de los resultados específicos, el 53% presenta un alto nivel en relación con su tarea el 5% un nivel bajo mientras que el 41% un nivel promedio.



Asimismo, el 27,5% indica un nivel alto, el 15% un nivel bajo y el 56% un nivel medio. En lo que corresponde al reconocimiento personal el 66% presenta un nivel alto el 28% un nivel promedio y un nivel alto solo un 6%. Para beneficio económicos el 82% indica un nivel alto el 12,5% un nivel medio mientras que el 5,6% un nivel bajo. En relación al desempeño laboral el 78% posee un nivel alto, el 6,3% un nivel bajo mientras que el 15,6% un nivel medio, por lo que se verifico que ambas variables se relacionan positivamente.

Martínez (2022), en su investigación denominada “*Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Colaromo SRL, Ate, 2021*”, con el propósito de identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa comercializadora de alcohol. La muestra estuvo constituida por 20 trabajadores y el estudio tuvo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional de tipo aplicada de diseño no experimental. Se concluyó que el 97% están satisfecho con su labor el 93% con su salario, el 72% con la promoción de oportunidades, el 55% con el reconocimiento y el 82% afirman que el desempeño laboral es excelente. Por otra parte, el 65% señala que las condiciones de trabajo son adecuadas, el 80% demostró su alta capacidad de proactividad y servicio mientras que el 90% se siente diligente con su labor y el 65% muestran insatisfacción laboral, por lo que se encontró una relación positiva y moderada entre ambas variables.

Mulatillo y Nunura (2022), en su tesis denominada “*La satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la municipalidad provincial de San Ignacio, 2020*”, con la finalidad de identificar como se relacionan las variables satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio. La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores. El



enfoque fue cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional de diseño no experimental. De acuerdo a los resultados se concluyó que hay una fuerte relación positiva entre ambas variables por cuanto el 80% están satisfechos con sus resultados de su labor, el 74% indica que hay equidad en su trabajo y el 60% indica que hay igualdad de oportunidades. Por otra parte, el 18,6% mencionan que están insatisfechos con las condiciones de trabajo respecto del reconocimiento social y personal, el 53% indican un nivel medio de satisfacción mientras que el 18,6% afirma que sus niveles son bajos. En cuanto a los beneficios económicos el 61,4% se muestra satisfecho.

Monge (2021), realizó un estudio denominado “*Satisfacción Laboral en trabajadores de una municipalidad de la provincia del Santa, Ancash, 2020*”, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad de la provincia de Santa. La metodología empleada fue de tipo básica, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 80 trabajadores, de los cuales se seleccionó una muestra de 60 mediante un muestreo por conveniencia. El instrumento utilizado fue la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2006), adaptada por Valdiviezo (2016). Los resultados del estudio revelaron que el 93.3% de los trabajadores de la municipalidad presentan un nivel de satisfacción laboral regular, mientras que el 3.3% se distribuye entre los niveles parcial y alto de satisfacción. En conclusión, el nivel predominante de satisfacción laboral en la municipalidad fue regular.

Villalva (2020), en su tesis titulada “*La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia coronel Mendoza, Tacna, 2019*”, con el objetivo de conocer la relación de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja



Arequipa de la agencia coronel Mendoza, Tacna, 2019. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de esta institución, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de nivel correlacional. Se concluyó que existe una relación positiva débil entre ambas variables. Para la variable satisfacción laboral el 96.7% indican que están satisfechos con su trabajo, el 93.3% están satisfechos con su salario, el 71.7% con las oportunidades de promoción y el 55% con el reconocimiento recibido. Por otra parte, 45% menciona que la responsabilidad es excelente, así como la experiencia mientras que el 82% valora las iniciativas laborales de la institución.

2.1.3 Antecedentes locales

Flores (2023), en su investigación titulada *“Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021”*, la finalidad de este estudio fue establecer qué tipo de relación existe entre ambas variables en la mencionada institución edil. En cuanto a la metodología fue de diseño no experimental – correlacional de corte transversal, tipo básico de método inductivo. La población de estudio estuvo conformada de 120 colaboradores y la muestra fue de 92 colaboradores de dicha municipalidad. Se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario diseñado para ambas variables de estudio. Los hallazgos revelan que el 55.4% de los trabajadores mantienen una comunicación interna de calidad regular, y el 46.7% reportan que su desempeño laboral es igualmente regular. Se concluyó, que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los empleados de la municipalidad provincial de Yunguyo en 2021.



Vega (2023), en su tesis denominada “*La comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud Puno durante el periodo 2020*”, tuvo como objetivo establecer cómo se relaciona la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020. Se trabajó con una muestra de 18 trabajadores y el estudio fue de tipo básico de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. De acuerdo con los resultados se concluyó que el 49% de los trabajadores presentan una comunicación interna aceptable, para la experiencia laboral el 39% indica que se ubica entre 1 a 5 años, con respecto a la clasificación laboral el 51% son profesionales. En tal sentido, se puede asegurar que hay una relación importante entre las variables comunicación interna y desempeño laboral en la muestra analizada en esta investigación.

Quispe (2023), en su tesis titulada “*Estilos de vida saludable y satisfacción laboral del personal trabajador de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – 2020*”, con el objetivo fue de determinar la práctica de estilos de vida saludables y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano. El estudio fue de tipo explicativo de diseño no experimental de corte transversal aplicando a través de un test la escala de Likert. La muestra estuvo conformada por 102 trabajadores nombrados entre edades de 24 a 64 años. Los resultados indican que el 49% de los trabajadores mantiene hábitos alimentarios poco saludables, el 65.7% presenta niveles insuficientes de actividad física, el 81.4% reporta condiciones desfavorables en su salud mental, y el 52.9% evidencia un desempeño laboral deficiente. Además, el 80.4% muestra un nivel de satisfacción laboral que se encuentra en proceso de



desarrollo. Se concluyó, no se observa una relación significativa entre los estilos de vida saludables y el nivel de satisfacción laboral de los empleados.

Huamani (2022), en su investigación denominada *“La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del hotel libertador lago Titicaca Puno – 2019”*, busco el objetivo de determinar de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca- Puno 2019. Se trabajo con una muestra de 55 trabajadores y el estudio fue básico con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Los principales resultados indican que el 54.4% de los trabajadores muestran motivación intrínseca por la responsabilidad, mientras que el 47.3% se motiva por la realización. Además, el 69.1% destaca la importancia del reconocimiento en su motivación intrínseca. Respecto a la motivación extrínseca, el 50.9% está de acuerdo con la jornada laboral, y el 76.4% respalda las horas extras compensadas. Asimismo, el 87.3% está satisfecho con las condiciones laborales. En cuanto a las habilidades, el 76.4% valora la comunicación clara, el 81.8% destaca la escucha activa, y el 81.8% muestra creatividad en sus actividades. Finalmente, el 87.3% se identifica con el liderazgo en su entorno laboral. En conclusión, existe una relación importante entre la motivación intrínseca y extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del mencionado hotel.

Gutiérrez (2022), en su tesis titulada *“Condiciones sociolaborales y satisfacción del trabajo de los servidores públicos en la municipalidad distrital de Orurillo – 2019”*, con el objetivo de establecer determinar la influencia de las condiciones sociolaborales en la satisfacción del trabajo de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Orurillo. Se trabajo con una muestra de 49 trabajadores y la investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo y diseño no



experimental de corte transversal. Los principales resultados indican que el 80,8% percibe un sueldo de entre 1000 a 2000 soles y el 67,3% gasta entre 500 a 1000 soles mensuales. Asimismo, el 55,8% está totalmente motivado con su trabajo y la misma frecuencia porcentual indica que se identifica con la institución. Se concluyó que las condiciones sociolaborales influyen de manera diferenciada en la satisfacción laboral de los trabajadores de la mencionada institución municipal.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Satisfacción del trabajador

La satisfacción laboral ha cobrado una importancia considerable tanto para los empleados como para las organizaciones. Se entiende como la percepción que los trabajadores tienen hacia su empleo, fundamentada en sus creencias y valores, los cuales influyen en su desempeño y en las actividades que realizan en el ámbito laboral. Esta satisfacción abarca elementos relacionados con el entorno de trabajo, así como con las interacciones sociales y aspectos personales de cada individuo. (Durán et al., 2021).

Robbins (1996), indica que la satisfacción laboral representa la actitud general de una persona hacia su empleo. Esta satisfacción, originada por factores intrínsecos, influye directamente en el rendimiento del trabajador y en la calidad de atención que ofrece a los usuarios. De tal modo, la satisfacción laboral ayuda a que los empleados se sientan más contentos con sus trabajos. Esto sugiere que, si las organizaciones desean contar con trabajadores eficientes, deben preocuparse por mantener a su personal satisfecho y receptivo al cambio (Salazar, 2019).

Chiavenato (2007), menciona que la satisfacción laboral depende de diversos factores, como el ambiente de trabajo, la motivación proporcionada por



los supervisores y jefes de cada área, las bonificaciones, el compromiso con la organización, el desarrollo personal y las emociones. Estos elementos contribuyen a mantener al personal adecuado dentro de las empresas, permitiéndoles alcanzar los objetivos.

2.2.2 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha cobrado gran relevancia en las empresas modernas, ya que es crucial para evaluar e investigar cómo influye en el desempeño de los empleados. Según Weinert (1985), la satisfacción laboral se refiere al valor que los empleados atribuyen a las tareas que deben desempeñar en su entorno de trabajo. Robbins (1998) subraya que para las organizaciones es fundamental garantizar la satisfacción de los colaboradores, ya que un empleado que se siente insatisfecho con sus condiciones laborales no mostrará compromiso ni se identificará con la empresa. Esto puede afectar negativamente su desempeño y la relación con sus compañeros, lo que deteriora el clima laboral. En cambio, un empleado satisfecho es más proactivo, comprometido y contribuye al logro de los objetivos organizacionales, mientras sus propias necesidades también se ven cubiertas.

Robbins (1998) identifica tres razones clave por las cuales la satisfacción laboral es vital:

- Cuando los empleados no están satisfechos, tienden a ausentarse con mayor frecuencia, lo que incrementa el nivel de ausentismo y puede derivar en su renuncia, aumentando la rotación de personal.



- Los estudios han demostrado que los empleados satisfechos disfrutaban de una mejor calidad de vida y salud, lo que les permite tener una vida más longeva.
- La razón más importante para las empresas es que la satisfacción laboral impacta directamente en el desarrollo y desempeño del colaborador, lo que se refleja tanto en su rendimiento dentro de la organización como en su vida profesional.

2.2.3 Dimensiones de la satisfacción al trabajador

Para este estudio, se tuvieron en cuenta las dimensiones de la satisfacción laboral propuestas por (Palma, 2000):

2.2.3.1 Significado de las tareas asignadas

Las tareas asignadas como cualquier actividad o trabajo específico deben ser realizado en un tiempo determinado. Estas tareas pueden ser individuales o parte de un proyecto mayor y deben ser claramente especificadas para asegurar su correcta ejecución (Allen, 2015).

Se define también como las tareas asignadas que se delegan a individuos específicos para cumplir con objetivos estratégicos y a largo plazo, es la importancia de asignar tareas basándose en la prioridad y urgencia (Covey, 2003).

2.2.3.2 Condiciones laborales

Incluyen todas las características relacionadas con el trabajo y su impacto en las personas. Por lo tanto, las condiciones laborales abarcan no



solo la higiene, la seguridad y los aspectos físicos, sino también los aspectos psíquicos (Castillo & Prieto, 2000).

Toro et al. (2010), destaca que las condiciones laborales comprenden el contexto del trabajo, incluyendo factores tecnológicos, sociales, económicos, organizacionales y otros aspectos individuales.

2.2.3.3 Reconocimiento social y económico

Zangaro y Szlechter (2022), mencionan que el reconocimiento radica en fomenta la sociabilidad, crea subjetividad y establece criterios sobre lo que constituye un trabajo bien hecho o qué define a un buen profesional. Además, dado que el reconocimiento afirma el valor de una persona y contribuye a su autorrealización, su implementación en el ámbito laboral debería facilitar que dicha autorrealización se materialice. Las personas reconocen y reciben reconocimiento por su labor a través de la percepción de los demás. Esta percepción se basa en valores compartidos intersubjetivamente o definidos institucionalmente, contra los cuales se evalúan las acciones.

Existen dos tipos de reconocimiento en el ámbito laboral: uno que implica la observación y la conciencia de la contribución individual a la organización del trabajo y al rendimiento, y otro que implica la gratitud expresada por la jerarquía. Por lo tanto, surgen dos criterios distintos en las formas de reconocimiento: la evaluación de la utilidad técnica, social o económica que realizan los superiores, los subordinados o incluso los clientes (Akremi et al., 2009).



2.2.3.4 Beneficio económico

Porter (1996), aborda el concepto de beneficio económico como un elemento central para evaluar la rentabilidad y el éxito de una empresa o persona. Porter enfatiza que el beneficio económico no se limita simplemente a la maximización de ingresos, sino que implica la capacidad para generar ingresos superiores a sus costos totales. Esto incluye tanto los costos directos de producción como los costos indirectos asociados con la estructura operativa y estratégica.

El beneficio económico se considera como un aumento en la riqueza de un país o región específica, que experimenta un cierto nivel de progreso con efectos positivos en sus habitantes (J. Sánchez, 2020).

2.2.4 Capacidad Laboral

La capacidad laboral es la habilidad de una persona para realizar su trabajo de manera eficiente, teniendo en cuenta factores físicos, mentales y emocionales. Incluye aspectos como el estado de salud, la competencia técnica, la motivación, y el entorno laboral. Es una medida de cuánto y cómo puede una persona cumplir con sus responsabilidades laborales de acuerdo con las demandas de su puesto, y es esencial tanto para el desempeño individual como para los resultados de la organización. El desempeño laboral. (Guzmán, 2018) citado en (Grijalva et al., 2019).

Asimismo, la capacidad laboral se define como el conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes y potencialidades físicas, mentales y sociales que capacitan a una persona para desempeñarse en un puesto de trabajo específico.(Trabajo, 2014).



2.2.5 Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al comportamiento del empleado al desempeñar su rol, con el objetivo de contribuir al logro de las metas de la organización. (Guzmán, 2018) citado en (Grijalva et al., 2019).

Por otra parte, según Cueva (2018), el desempeño laboral refleja las competencias y habilidades de los empleados de una empresa. Si estas son evaluadas adecuadamente, pueden ser gestionadas, capacitadas y fortalecidas en beneficio de la empresa, con el asesoramiento y entrenamiento adecuados, trabajando en equipo, manteniendo una buena comunicación y con un conocimiento preciso.

2.2.6 Importancia del desempeño laboral

Según Robbins y Judge (2009), en el pasado los directivos de las organizaciones se enfocaban únicamente en evaluar las funciones que los empleados realizaban. Sin embargo, investigaciones recientes destacan que el desempeño laboral se compone de tres comportamientos clave:

Desempeño de la tarea: Este aspecto se refiere al cumplimiento de las responsabilidades y deberes del trabajador, los cuales contribuyen a la producción de bienes o servicios, así como al desarrollo de actividades administrativas. Incluye la mayoría de las actividades contempladas en una descripción de puesto tradicional(Robbins y Judge, 2009).

Civismo organizacional: Este comportamiento hace referencia a las acciones que mejoran el entorno psicológico de la organización. Incluye apoyar a los compañeros sin que se lo soliciten, alinearse con los objetivos de la empresa,



mantener relaciones respetuosas y positivas con los colegas, y proponer sugerencias que contribuyan al mejoramiento organizacional (Robbins y Judge, 2009).

Falta de productividad: Este comportamiento agrupa acciones que generan perjuicios y afectan negativamente la relación entre el trabajador y la empresa. Entre estas conductas se encuentran el hostigamiento, el ausentismo y los robos, lo cual impacta negativamente en el funcionamiento eficiente de la organización y, en consecuencia, reduce el desempeño laboral de los empleados (Robbins y Judge, 2009).

2.2.7 Objetivos del desempeño laboral

Según Robbins y Judge (2009), el principal objetivo del desempeño laboral es identificar las necesidades clave de una organización para facilitar su crecimiento. Entre estas necesidades, se destacan las capacitaciones, que proporcionan a los colaboradores nuevos conocimientos y habilidades, permitiéndoles mejorar su desempeño y contribuir de manera más eficiente al desarrollo organizacional.

2.2.8 Dimensiones del desempeño laboral

2.2.8.1 Desenvolvimiento

Según Chiavenato (2011), el desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos observables en los empleados que son significativos para alcanzar los objetivos de la organización. De hecho, el autor sostiene que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante de una organización.



Como también, Faria (1983), el desenvolvimiento de cada individuo se define como el resultado de su comportamiento en relación con el contenido de su cargo, sus responsabilidades, tareas, actividades o “inactividades”. Este desenvolvimiento depende de un proceso de mediación o regulación entre el individuo y la empresa. La empresa actúa como el entorno en el cual el individuo satisface o no sus necesidades, y esta satisfacción o insatisfacción influye en su motivación para realizar la tarea, su dedicación al trabajo, su productividad, eficiencia y eficacia.

2.2.8.2 Eficacia

Sánchez (1997), se refiere a la eficacia como la capacidad de lograr los objetivos o resultados deseados. Es el grado en que se alcanzan las metas establecidas, independientemente de los recursos utilizados para ello. En otras palabras, una acción o proceso es eficaz si cumple con su propósito previsto.

George et al. (2021), también menciona que la eficacia es la relación entre objetivos y resultados bajo condiciones ideales. Esto significa que el propósito deseado puede alcanzarse en circunstancias óptimas, es decir, las más favorables para su consecución. La eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz, es necesario priorizar las tareas y realizarlas de manera ordenada, permitiendo así alcanzar mejor y más rápidamente los objetivos.



2.2.8.3 Perfil del Trabajador

Se refiere tanto al resultado de una experiencia educativa como a las características que posee una persona. Hasta ahora, los diversos autores no han llegado a una definición única de perfil profesional. La manera en que lo definimos en este trabajo se basa en el uso que se ha dado en los campos de la educación y la psicología organizacional (Arnaz, 1981).

Díaz (1999), refiere que el perfil profesional comprende un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que definen la práctica profesional. Se desarrolla después de establecer los fundamentos del proceso curricular y forma parte integral de la Metodología de Diseño Curricular como una fase específica.

2.2.9 Marco conceptual

Trabajador: Se refiere a una persona que brinda sus servicios a cambio de un salario proporcionado por un empleador. Las condiciones de esta relación se establecen en un contrato (Pumar, 2005).

Comunicación: Es la forma en que un individuo se relaciona con los demás, lo que implica expresar sus opiniones y valoraciones (Rodríguez, 2016).

Contrato: Se define como un acuerdo entre dos partes para exigir un aspecto específico. Es un acto privado que genera derechos y obligaciones para ambas partes (Bosch et al., 2016).

Eficiencia: Se entiende como la relación entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos utilizando la misma o una menor cantidad de recursos (Rojas et al., 2018).



Eficacia: Se refiere a la capacidad de una organización o individuo para alcanzar sus objetivos, independientemente de cómo se hayan utilizado los recursos (Rojas et al., 2018).

Efectividad: Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, lo que implica que una acción es efectiva si logra ser tanto eficaz como eficiente (Rojas et al., 2018).

Jornada laboral: Es el tiempo que un individuo dedica a realizar actividades, ya sean físicas o intelectuales, por las cuales recibirá un pago o remuneración (Bosch et al., 2016).

Motivación: Se describe como el impulso que lleva a una persona a adoptar una conducta específica con el fin de alcanzar una meta (Rodríguez, 2016).

Realización: según Pegalajar (2017), es el logro de un objetivo o meta, que generalmente aporta satisfacción personal y profesional, reflejando un sentido de cumplimiento y éxito.

Equidad: Es el trato justo e imparcial hacia todas las personas, garantizando igualdad de oportunidades y respeto en el entorno laboral (Olvera y Arellano, 2015).

Estructura: Hace referencia a la organización y distribución de los recursos, procesos y relaciones en un ambiente laboral que facilitan el cumplimiento de los objetivos (Grisales y gallegos, 2019).

Materiales: Son los recursos físicos y herramientas necesarios para realizar tareas laborales de manera eficaz (Colmenares et al., 2016).



Relación con las Autoridades: Según Cruz (2010), es el vínculo y la interacción que tienen los empleados con los superiores o figuras de autoridad en la organización, influyendo en la comunicación y el respeto mutuo.

Valoración: Es el reconocimiento y aprecio de los logros, esfuerzos y habilidades de los empleados, que contribuye a su motivación y satisfacción laboral (Pérez y Redondo, 2006).

Trato con los jefes: Se refiere a la calidad de la interacción y la comunicación entre los empleados y sus superiores directos (Becerra y Revelo, 2022).

Trato con los compañeros: Es la manera en que los empleados se relacionan entre sí, afectando el ambiente de trabajo y la colaboración (Rodríguez, 2002).

Reconocimiento propio: Es la percepción positiva y la autoestima que un empleado tiene de sus propios logros y habilidades (Portillo y Reynoso, 2021).

Remuneración: Es la compensación económica que recibe un empleado por su trabajo, la cual puede incluir salario, bonos y otros beneficios financieros (Chunga et al., 2022).

Incentivos: Son recompensas adicionales otorgadas a los empleados como estímulo para mejorar su desempeño y motivación (Gorfaneff et al., 2009).

Conocimientos y habilidades: Son los saberes teóricos y las destrezas prácticas que los empleados poseen y aplican en sus labores (Oviedo, 2021).



Comunicación abierta y directa: Es un estilo de interacción en el que se fomenta la transparencia y honestidad en el intercambio de información entre empleados y superiores (Marín, 2017).

Bienestar laboral: Es el estado general de satisfacción física, mental y emocional de un empleado en el entorno de trabajo (Arrieta et al., 2018).

Excelencia personal: Es el compromiso del empleado con la mejora continua de sus habilidades y desempeño para alcanzar altos estándares de calidad en su trabajo (Millás, 2020).

Metas propuestas: Son los objetivos específicos que un empleado o una organización establece para orientar el trabajo y alcanzar resultados deseados (Molina, 2000).

Gestión del tiempo: Es la habilidad de organizar y planificar el uso del tiempo para realizar tareas de manera productiva y cumplir con las responsabilidades laborales (Duque, 2017).

Identificación con la empresa: Es el grado en que un empleado se siente alineado y comprometido con los valores, misión y objetivos de la organización donde trabaja (Reyes, 2022).

CAPÍTULO III.

MATERIALES Y MÉTODOS

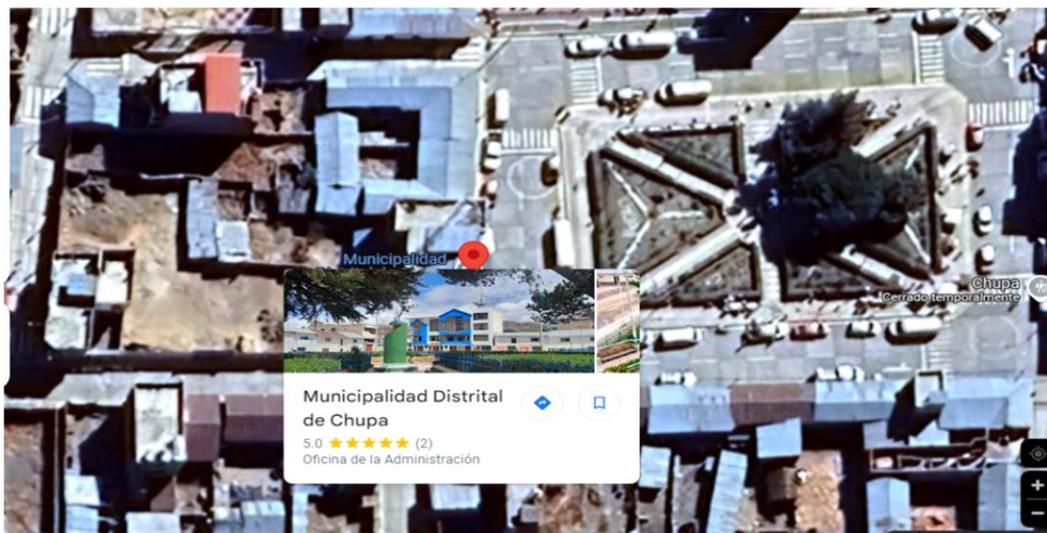
3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

El estudio se realizó en la Municipalidad Distrital de Chupa, ubicada en la Plaza de Armas N° 100, perteneciente a la provincia de Azángaro, departamento de Puno, en el sur de Perú. Este distrito, situado al este de la provincia de Azángaro y al norte del departamento de Puno, cuenta con una población de 13,746 habitantes según datos de 2023, con una densidad de 96 habitantes por kilómetro cuadrado. Tiene una superficie total de 143.21 km² y su capital, Chupa, se encuentra a una altura de 3,823 msnm, en las coordenadas 15°6'17"S 69°59'44"O.

El distrito limita al norte con el distrito de San Juan de Salinas, al sur con la provincia de Huancané, al este con el distrito de Pedro Vilcapaza y al oeste con el distrito de Arapa y la laguna de Arapa.

Figura 1

Ubicación de lugar de estudio



Nota: (Google Maps, 24/20/2024.) se visualiza la ubicación exacta de la municipalidad distrital de Chupa



3.2 PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO.

El periodo de desarrollo de la investigación fue dado desde el 08 de abril hasta el 20 de diciembre de 2024.

3.3 PROCEDIMIENTO.

3.3.1 Enfoque de investigación.

El estudio se sujeta al enfoque cuantitativo, porque se realizará el procesamiento estadístico correspondiente con bases numéricas y cantidades. Según Hernández et al., (2018), indica que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

3.3.2 Alcance de investigación.

Se llevó a cabo un estudio de alcance correlacional con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Chupa. De acuerdo con Hernández et al., (2014), este tipo de investigación correlacional asocia variables que siguen un patrón predecible dentro de una población o grupo específico. De manera similar, Malhotra (2019) señala que los estudios de este tipo tienen como propósito determinar el grado de relación entre las variables involucradas.

3.3.3 Tipo de investigación.

La investigación fue básica o teórica porque posibilitará el descubrimiento de nuevos conocimientos sobre las variables involucradas en el estudio Hernández et al., (2018).



Según Hernández et al., (2018), la investigación básica o teórica busca descubrir e incrementar el conocimiento científico prescindiendo de su aplicación práctica de modo que pueda sustentarse en modelos teóricos para explicar el fenómeno o hecho que se analiza.

3.3.4 Método de investigación.

Se empleó el método científico, el cual abarca un conjunto de normas que guían el proceso de investigación para que esta pueda ser considerada científica (Kerlinger y Howard, 2014). De forma específica se utilizó en este estudio el método hipotético-deductivo, dado que se formularon afirmaciones concretas a partir de hechos generales, lo que permitió establecer hipótesis y proceder a su verificación (Carrasco, 2006).

3.3.5 Diseño de investigación.

El diseño será no experimental de corte transversal en tanto no habrá manipulación deliberada de las variables y la información será recopilada en un momento único. Este diseño se lleva a cabo sin alterar intencionadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no modificamos deliberadamente las variables independientes para observar su efecto en otras variables. En la investigación no experimental, simplemente se observan los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural para analizarlos (Hernández et al., 2018).

3.3.6 Nivel de investigación.

Con respecto al nivel de investigación, corresponde al descriptivo - correlacional porque permitirá describir el comportamiento de las variables



buscando el nivel de asociación entre las mismas. Los estudios descriptivos tienen como objetivo detallar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que se analizan. En cuanto a los estudios correlacionales, primero se mide cada una de estas variables y luego se cuantifican, analizan y establecen sus conexiones. Estas correlaciones se basan en hipótesis que se someten a prueba (Hernández et al., 2018).

Las técnicas utilizadas en la presente investigación fue la encuesta para recopilar información relevante de los participantes. La encuesta permitió obtener datos de manera estructurada y uniforme, facilitando la comparación y el análisis de las respuestas. Como instrumento principal de recolección de datos, se empleó el cuestionario, diseñado específicamente para abordar los temas de interés de la investigación. Este cuestionario constaba de preguntas cuidadosamente formuladas para garantizar la precisión de los datos y reducir posibles sesgos.

3.3.7 Técnica.

La técnica empleada fue la encuesta, una herramienta de investigación utilizada para recopilar información de manera sistemática y estructurada de un grupo de personas, con el objetivo de comprender sus opiniones o actitudes respecto a un tema particular (Hernández et al., 2014).

Tabla 1

Escala para cuestionario

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

Nota. La escala de Likert contiene 5 categorías valores de “Nunca” = 1, “casi nunca” = 2, “A veces” = 3, “Casi siempre” = 4 y Siempre = 5.

3.3.8 Instrumento de recolección de datos

El cuestionario es una de las herramientas cuantitativas más utilizadas para la recolección de información, con el fin de estandarizar el proceso de entrevista, cuantificar datos y hacerlos aplicables de manera universal. Este instrumento destaca por su flexibilidad y versatilidad; su validez depende de la claridad y precisión de las preguntas, así como de la pertinencia de las opciones de respuesta (Carrasco, 2006).

En este contexto, el instrumento utilizado en la investigación es un cuestionario diseñado para recopilar información directa sobre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa. Este cuestionario está estructurado mediante una escala de Likert, compuesta por 25 preguntas. Los ítems relacionados con la satisfacción del trabajador suman 14, mientras que los relacionados con el desempeño laboral ascienden a 11. Este instrumento ha sido validado por Mulatillo y Nunura (2022), y su validez es aceptable.



La variable "Satisfacción del trabajador" se encuentra dividida en cuatro dimensiones:

- Significado de las tareas asignadas, con indicadores como esfuerzo, realización y equidad, representados en 3 ítems que van de la pregunta 1 al 3.
- Condiciones laborales, con indicadores como estructura, iluminación y ventilación, y materiales, abarcando 4 ítems correspondientes a la pregunta 4 al 6.
- Reconocimiento personal y/o social, cuyos indicadores son valoración, trato con los jefes, trato con los compañeros y reconocimiento propio, con un total de 4 ítems correspondientes a las preguntas 7 hasta la 11.
- Beneficios económicos, con indicadores como remuneración e incentivos, evaluados mediante 3 ítems que van de la pregunta 12 hasta la 14.

Por su parte, la variable "Desempeño laboral" se mide a través de las siguientes dimensiones:

- Capacidad laboral, con indicadores como experiencia, conocimientos y habilidades, reflejados en 2 ítems correspondientes a la pregunta 1 y 2.
- Desarrollo, con indicadores como comunicación abierta y directa, bienestar laboral y excelencia personal, evaluados en 3 ítems que van de la pregunta 3 al 5.
- Eficacia, cuyos indicadores son eficacia, metas propuestas y gestión del tiempo, representados en 3 ítems que corresponden a la pregunta 6 al 8.



- Perfil del trabajador, con indicadores como responsabilidad, edad e identificación con la empresa, evaluados en 3 ítems que van de la pregunta 9 al 11.

Para evaluar ambas variables, se utilizó una escala de Likert que asigna valores específicos a las respuestas, facilitando un análisis cuantitativo preciso. La escala de Likert es una herramienta de medición ampliamente utilizada en encuestas para evaluar actitudes, percepciones o niveles de acuerdo de los encuestados frente a una serie de afirmaciones (Arias, 2016).

b) Revisiones bibliográficas. Según Arias (2016), la revisión bibliográfica se basa en la recopilación y análisis de materiales o documentos clasificados en tres tipos de fuentes principales:

c) Las fuentes primarias. Estas incluyen materiales que ofrecen información directa y original, como artículos de revistas científicas, tesis doctorales, libros, documentos oficiales, grabaciones, videos, diarios personales o bitácoras, entrevistas, encuestas, discursos y fotografías. Representan la base fundamental de la información de primera mano.

d) Las fuentes secundarias. Comprenden documentos que interpretan, analizan o sintetizan las fuentes primarias. Estas fuentes incluyen descripciones, resúmenes, explicaciones o críticas y son esenciales porque la mayoría de los estudios actuales sustentan sus argumentos en este tipo de trabajos. Entre ellos se encuentran libros, textos, monografías y otros escritos considerados fundamentales para el análisis académico.

e) Las fuentes terciarias. Este tipo de fuentes sirve como herramientas para localizar y acceder a fuentes primarias y secundarias. Facilitan la orientación de la investigación documental y la identificación de

conceptos clave del estudio. Estas se encuentran en publicaciones como revistas, enciclopedias, diccionarios, reseñas bibliográficas, simposios y tutoriales, tanto nacionales como internacionales, diseñados para apoyar la investigación.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.4.1 Población.

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados (Arias, 2016).

La población estará conformada por todos los trabajadores de las Sub Gerencias de la Municipalidad de Chupa lo que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2

Población de estudio

GERENCIA MUNICIPAL	CANTIDAD
Sub Gerencia de asesoría jurídica	3
Sub Gerencia de planeamiento y presupuesto	3
Sub Gerencia de administración y finanzas	9
Sub Gerencia de infraestructura	3
Sub Gerencia de desarrollo económico	4
Sub Gerencia de desarrollo social	8
Sub Gerencia de servicios públicos	16
Otras oficinas	10
TOTAL	56

Nota: La Gerencia Municipal cuenta con 56 trabajadores, siendo Servicios Públicos la más grande con 16 miembros, seguida de Administración y Finanzas con 9. Otras áreas importantes incluyen Desarrollo Social con 8 y varias subgerencias con 3 o 4 miembros cada una. Elaboración propia



3.4.2 Muestra.

Para Hernández et al., (2014) , refiere que la muestra es la que hace viable y posibilita al investigador obtener resultados de una determinada población.

La muestra es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población (Ojeda, 2020).

En ese sentido, la muestra estará conformada por la misma población, porque es una muestra censal que es un método de recolección de datos en el que se seleccionan y analizan todos los elementos o unidades de una población en un contexto delimitado (Carrasco, 2006). El tamaño de la muestra se determinó utilizando un muestreo no probabilístico, intencional o por conveniencia en consecuencia la muestra está compuesta de 56 participantes.

3.5 VARIABLES.

Este estudio adoptó un enfoque correlacional, orientado a analizar la relación existente entre las variables: variable 1 satisfacción del trabajador y variable 2 desempeño laboral.

Variable 1: Satisfacción al trabajador

Demisiones

- Significado de las tareas asignadas
- Condiciones laborales
- Reconocimiento social y económico
- Beneficios económicos

Variable 2: Desempeño laboral



Dimensiones

- Capacidad laboral
- Desenvolvimiento
- Eficacia
- Perfil de trabajador

Indicadores de la dimensión de satisfacción del trabajador

Esfuerzo: En la municipalidad distrital de Chupa, el esfuerzo de los trabajadores se refleja en la dedicación con la que cumplen sus tareas diarias, enfrentando los desafíos propios de un entorno administrativo en constante cambio. Este indicador mide su compromiso y capacidad para superar las dificultades y contribuir al funcionamiento eficiente de los servicios municipales.

Realización: La realización de los trabajadores de la municipalidad está vinculada a la satisfacción personal que experimentan al cumplir metas, como la ejecución de proyectos locales o la resolución de problemas comunitarios. Este indicador refleja su sentido de logro y su percepción de contribución al desarrollo del distrito.

Equidad: En el contexto de la municipalidad distrital de Chupa, la equidad se manifiesta en la igualdad de trato y oportunidades laborales entre los empleados. Evaluar este indicador permite identificar si las políticas municipales garantizan justicia en la asignación de recursos, tareas y reconocimiento entre los trabajadores.

Estructura: La estructura de la municipalidad comprende tanto su organización jerárquica como las instalaciones físicas. Una estructura eficiente permite a los empleados desempeñar sus funciones de manera ordenada y productiva, mejorando los servicios que ofrecen a la comunidad de Chupa.



Iluminación y ventilación: Este indicador evalúa las condiciones ambientales de las oficinas municipales, como la calidad de la iluminación y la ventilación. Espacios laborales bien acondicionados promueven la comodidad y el bienestar de los trabajadores, influyendo positivamente en su desempeño.

Materiales: Los materiales disponibles en la municipalidad de Chupa, como equipos tecnológicos, insumos de oficina y herramientas específicas, son fundamentales para la ejecución efectiva de las actividades administrativas y operativas. Su disponibilidad y calidad afectan directamente el desempeño laboral.

Relación con las autoridades: Este indicador mide la interacción entre los empleados y los líderes de la municipalidad, como los jefes de área y el alcalde. Relaciones basadas en comunicación efectiva, respeto y apoyo fortalecen el clima laboral y mejoran el desempeño de los trabajadores.

Valoración: La valoración en la municipalidad distrital de Chupa se refleja en el reconocimiento que los trabajadores reciben por sus esfuerzos y logros. Este indicador analiza cómo la institución aprecia y motiva a sus empleados, lo que impacta en su satisfacción laboral.

Trato con los jefes: Examina la calidad de la relación entre los empleados y sus superiores directos en la municipalidad. Un trato respetuoso y constructivo por parte de los jefes fomenta la motivación y mejora el desempeño de los trabajadores.

Trato con los compañeros: Este indicador evalúa la interacción entre los trabajadores municipales. Un ambiente de colaboración y respeto entre compañeros contribuye a un clima laboral positivo y al logro de los objetivos institucionales.



Reconocimiento propio: En la municipalidad distrital de Chupa, este indicador mide cómo los trabajadores perciben y valoran sus propias contribuciones al funcionamiento y desarrollo del distrito, lo que refuerza su autoestima y compromiso laboral.

Remuneración: La remuneración recibida por los empleados municipales es clave para su satisfacción laboral. Este indicador analiza si los salarios y beneficios ofrecidos son justos y competitivos, influyendo directamente en su motivación y desempeño.

Incentivos: Los incentivos implementados por la municipalidad, como bonos, reconocimientos públicos o capacitaciones, actúan como estímulos para mejorar el desempeño de los empleados, promoviendo una mayor productividad y compromiso con los objetivos institucionales.

Indicadores de la dimensión desempeño laboral

Experiencia: La experiencia de los empleados de la municipalidad se refiere al tiempo y los conocimientos adquiridos en su trayectoria profesional, que les permiten afrontar con mayor eficacia los retos administrativos y operativos. Este indicador valora cómo su bagaje contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la satisfacción laboral.

Conocimientos y habilidades: Este indicador evalúa el nivel de preparación técnica y competencias prácticas que poseen los trabajadores de la municipalidad de Chupa. Un personal capacitado y con habilidades bien desarrolladas puede mejorar tanto su desempeño como la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Comunicación abierta y directa: En el contexto municipal, este indicador mide la fluidez y claridad en la transmisión de ideas entre los trabajadores y las autoridades. Una



comunicación efectiva promueve un clima laboral positivo, fomenta la colaboración y minimiza los conflictos internos.

Bienestar laboral: El bienestar laboral en la municipalidad distrital de Chupa se refiere a la percepción de satisfacción y comodidad de los empleados en su entorno de trabajo, considerando factores como salud, ambiente físico y equilibrio entre la vida personal y laboral. Este indicador es clave para la motivación y productividad.

Excelencia personal: Este indicador mide el compromiso de los empleados con su desarrollo profesional y personal, esforzándose por realizar su trabajo de manera impecable y superar las expectativas. En la municipalidad, la búsqueda de la excelencia personal impacta directamente en la calidad de los servicios públicos.

Eficacia: La eficacia de los trabajadores municipales evalúa su capacidad para cumplir sus funciones y objetivos de manera eficiente, maximizando los recursos disponibles y generando resultados concretos para la comunidad.

Metas propuestas: Este indicador mide la capacidad de los empleados para establecer y alcanzar objetivos específicos en sus áreas de trabajo. En la Municipalidad Distrital de Chupa, el logro de metas propuestas asegura una gestión eficiente y orientada al desarrollo local.

Gestión del tiempo: En el contexto municipal, este indicador refleja la habilidad de los trabajadores para organizar y priorizar sus tareas de manera efectiva, optimizando su jornada laboral para cumplir con los plazos y los objetivos asignados.

Responsabilidad: Este indicador valora el nivel de compromiso y cumplimiento de los trabajadores municipales con sus funciones y deberes. La responsabilidad asegura



que las tareas sean realizadas de forma adecuada, contribuyendo a la confianza ciudadana en la gestión municipal.

Edad: En la municipalidad distrital de Chupa, este indicador se refiere al rango etario de los empleados, considerando cómo las distintas etapas de la vida pueden influir en su desempeño, experiencia y adaptabilidad en el entorno laboral.

Identificación con la institución: Este indicador mide el grado de compromiso y sentido de pertenencia que los trabajadores sienten hacia la municipalidad de Chupa. Una alta identificación con la institución fomenta la lealtad, el esfuerzo y la disposición para contribuir al desarrollo del distrito.

3.6 PRUEBA ESTADÍSTICA.

La presente investigación empleó la prueba estadística de correlación de Spearman, adecuada para analizar la relación entre dos variables cuando no se cumple el supuesto de normalidad o cuando las variables se expresan en una escala ordinal o de rango. A diferencia de la correlación lineal, este método se basa en el análisis de los rangos asignados a los valores observados, evaluando la relación de orden entre las dos variables. Al aplicar la correlación de Spearman, es posible identificar y comprender la dirección y la intensidad de la relación entre las variables, lo que proporciona un fundamento sólido para el análisis estadístico y la interpretación de los resultados obtenidos.

3.7 TÉCNICA MUESTRAL.

Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia o censal. Porque la población de trabajadores es pequeña, por tal razón, se optó por un muestreo



censal, en el cual se incluyó a todos los trabajadores de dicha municipalidad para garantizar una representación completa de sus perspectivas.

3.8 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.

Los datos recogidos según el procedimiento señalado en el acápite anterior se procesaron considerando las siguientes actividades.

Según Hernández et al., (2014) en el análisis y tratamiento de la información se utiliza una muestra aleatoria de tamaño razonable y una pequeña muestra por propósito. En nuestra investigación, el muestreo será de tipo no probabilístico.

3.8.1 Procedimientos de Recopilación de Información.

Para los procedimientos del recojo de datos se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

- Se solicitó autorización al Gerente de la municipalidad de Chupa para tener acceso a la aplicación de los instrumentos.
- Asimismo, se aplicó el instrumento diseñado previamente a los integrantes de la muestra seleccionada.
- El instrumento que se aplicó fue el cuestionario con 14 ítems para la variable satisfacción del trabajador y 11 ítems para la variable desempeño laboral.

3.8.2 Análisis y procesamiento de la información.

En lo que corresponde al análisis y procesamiento estadístico se utilizó los principios de la estadística descriptiva e inferencial con el fin de construir tablas y gráficos con frecuencias simples y porcentuales. Para la verificación de hipótesis



se empleará la estadística inferencial con el paquete estadístico SPSS versión 26, el coeficiente de correlación Rho Spearman para verificar en qué medida se correlacionan las variables.

3.8.3 Diseño estadístico.

3.8.3.1 Coeficiente de correlación Spearman.

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) es una medida de asociación lineal que permite determinar el grado de asociación entre variables, donde hace uso de rangos, o números de orden, de cada grupo de individuos y compara dichos rangos (Martínez, 2020).

3.8.3.2 Fiabilidad de los datos

Alfa de Cronbach

Es un coeficiente estadístico ampliamente utilizado para medir la consistencia interna de un instrumento de recolección de datos, como cuestionarios o encuestas. Este índice evalúa qué tan bien las preguntas o ítems del instrumento están relacionadas entre sí y si, en conjunto, miden de manera confiable un mismo constructo o concepto. Su valor oscila entre 0 y 1, donde valores cercanos a 1 indican alta fiabilidad y coherencia entre los ítems. Generalmente, se considera aceptable un alfa de Cronbach igual o superior a 0.7, aunque este criterio puede variar dependiendo del tipo de investigación. Un valor bajo sugiere que los ítems podrían no estar midiendo de manera adecuada el constructo, lo que podría requerir ajustes en el instrumento (Hernández et al., 2014).

Figura 2

Rangos de valoración del alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: (Martínez, 2020)

A continuación, se muestra la fiabilidad del cuestionario representado por el alfa de Cronbach.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad por alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.821	25

Nota: Resultados del software SPSS V.26 a partir de la base de datos.

El alfa de Cronbach de 0.821 indica un alto nivel de fiabilidad interna en los 25 elementos analizados, lo que sugiere que las preguntas tienen una buena consistencia para medir las variables.

3.8.3.3 Normalidad de datos



Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	0.369	56	0.000
Satisfacción del Trabajador	0.318	56	0.000
Significado de tareas	0.345	56	0.000
Condiciones de trabajo	0.254	56	0.000
Reconocimiento del Personal	0.302	56	0.000
Beneficios Económicos	0.278	56	0.000

Nota: Resultados del software SPSS V.26 a partir de la base de datos.

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov muestran valores de significancia ($p < 0.05$) para todas las variables analizadas, lo que indica que ninguna sigue una distribución normal en la muestra evaluada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Los resultados se exponen a través de tablas y descripciones que permiten analizar y sintetizar los datos obtenidos. Estos se organizan para responder primero los objetivos específicos y luego el objetivo general, integrando una comparación con la literatura relevante. La contrastación de hipótesis se lleva a cabo mediante la prueba Rho de Spearman, considerando que los datos no siguen una distribución normal, y el grado de relación se refleja mediante el p-valor de la correlación.

4.1.1. Objetivo específico 1

Significación de la tarea y el desempeño laboral en la Municipalidad

Distrital de Chupa – 2024

Tabla 5

Significado de la tarea y el desempeño laboral

		Desempeño Laboral						Total	
		Moderado	Bastante	Significativo					
Significado de las tareas asignadas	A veces	1	1.8%	0	0.0%	1	1.8%	2	3.6%
	Casi siempre	0	0.0%	12	21.4%	12	21.4%	24	42.9%
	Siempre	0	0.0%	11	19.6%	19	33.9%	30	53.6%
Total		1	1.8%	23	41.1%	32	57.1%	56	100.0%

Nota: Resultados a partir de la base de datos del cuestionario aplicado por el investigador.

De 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chupa, el 42.9% casi siempre percibe el significado de las tareas asignadas, de los cuales el 21.4% presenta un desempeño laboral considerable y otro 21.4% logra un desempeño significativo. Esto indica que una comprensión adecuada de las tareas asignadas

está asociada con un rendimiento más alto en el trabajo. El 3.6% de los trabajadores, que sienten que las tareas tienen significado solo a veces, tienen un desempeño moderado o significativo, lo que sugiere que la claridad en las responsabilidades es un factor clave para el desempeño laboral. Finalmente, el 53.6% que siempre reconoce el significado de sus tareas muestra que el 19.6% tiene un desempeño considerable y el 33.9% alcanza un desempeño significativo. Estos resultados reflejan que una percepción positiva sobre la significación de las tareas se relaciona estrechamente con un mejor desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 1

- Ho: No existe relación positiva entre la significación de la tarea y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024
- Ha: Existe relación positiva entre la significación de la tarea y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024

Tabla 6

Relación entre el significado de las tareas asignadas y el desempeño laboral

		Desempeño Laboral	Significado de tareas asignadas
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,432
		N	56
	Significado de tareas asignadas	Coeficiente de correlación	,432
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	56	

Nota: Resultados del software SPSS V.26 a partir de la base de datos.

Los resultados indican que existe una relación positiva entre la significación de la tarea y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de

Chupa en 2024, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.432 y una significancia de 0.001. Como este valor de significancia es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, lo cual confirma que la percepción de la importancia de las tareas asignadas está relacionada de manera significativa con el desempeño laboral. Este hallazgo sugiere que cuando los trabajadores comprenden y valoran la relevancia de las tareas que realizan, se genera una motivación intrínseca que los impulsa a cumplirlas con mayor eficiencia y compromiso, impactando positivamente en su productividad. Por tanto, es fundamental fomentar una cultura organizacional en la que se comuniquen claramente los objetivos y se resalten los aportes individuales al logro de las metas institucionales.

4.1.2. Objetivo específico 2

Influencia de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en la
Municipalidad Distrital de Chupa – 2024

Tabla 7

Condiciones de trabajo y el desempeño laboral en el municipio

	Desempeño Laboral							Total	
	Moderado	Bastante	Significativo						
Condiciones de trabajo	Casi nunca	0	0.0%	8	14.3%	2	3.6%	10	17.9%
	A veces	1	1.8%	10	17.9%	12	21.4%	23	41.1%
	Casi siempre	0	0.0%	4	7.1%	8	14.3%	12	21.4%
	Siempre	0	0.0%	1	1.8%	10	17.9%	11	19.6%
Total		1	1.8%	23	41.1%	32	57.1%	56	100.0%

Nota: Resultados a partir de la base de datos del cuestionario aplicado por el investigador.

De 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chupa, el 41.1% menciona que las condiciones de trabajo son adecuadas a veces, de los cuales el 17.9% presenta un desempeño laboral significativo y el 21.4% un desempeño considerable. Esto sugiere que las condiciones de trabajo pueden influir en el



rendimiento de los empleados. En el grupo que casi nunca reporta buenas condiciones laborales, que representa el 17.9% de la muestra, el 14.3% tiene un desempeño considerable y el 3.6% logra un desempeño significativo. Por otro lado, el 21.4% de los trabajadores que casi siempre consideran que las condiciones son adecuadas muestra que el 7.1% tiene un desempeño considerable y el 14.3% un desempeño significativo. Finalmente, de los trabajadores que siempre consideran que las condiciones de trabajo son óptimas, el 1.8% alcanza un desempeño considerable y el 17.9% logra un desempeño significativo, lo que indica que la percepción de condiciones laborales positivas está relacionada con un mejor desempeño laboral en general.

Contrastación de hipótesis específica 2

- Ho: No existe relación positiva entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024
- Ha: Existe relación positiva entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024

Tabla 8

Relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral

			Desempeño Laboral	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1	,413**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	56	56
	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,413**	1
Sig. (bilateral)		0.002		
N		56	56	

Nota: Resultados del software SPSS V.26 a partir de la base de datos.

Los resultados indican que existe una relación positiva significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.413 y un valor de significancia de 0.002. Este valor, al ser menor a 0.05, permite rechazar la hipótesis nula, confirmando que mejores condiciones de trabajo están asociadas con un mayor rendimiento laboral entre los empleados. Este resultado destaca la importancia de un entorno laboral adecuado, donde factores como infraestructura, herramientas, y comodidad física y psicológica influyen directamente en la capacidad de los empleados para desempeñar sus funciones de manera eficiente. Por ello, invertir en la mejora de las condiciones laborales no solo promueve el bienestar de los trabajadores, sino que también contribuye a alcanzar mejores resultados organizacionales.

4.1.3. Objetivo específico 3

Reconocimiento social y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024

Tabla 9

Reconocimiento social y el desempeño laboral

		Reconocimiento Personal y/o Social						Total	
		A veces		Casi siempre		Siempre			
Desempeño Laboral	Moderado	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%
	Bastante	3	5.4%	19	33.9%	1	1.8%	23	41.1%
	Significativo	4	7.1%	13	23.2%	15	26.8%	32	57.1%
Total		8	14.3%	32	57.1%	16	28.6%	56	100.0%

Nota: Resultados a partir de la base de datos del cuestionario aplicado por el investigador.

De 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chupa, el 57.1% reporta que casi siempre recibe reconocimiento social, de los cuales el 23.2%

presenta un desempeño laboral significativo y el 33.9% tiene un desempeño considerable. Esto sugiere que el reconocimiento social está asociado con un mejor rendimiento en el trabajo. En el grupo que recibe reconocimiento social solo a veces, que representa el 14.3% de la muestra, el 5.4% tiene un desempeño considerable y el 7.1% logra un desempeño significativo. Por otro lado, el 28.6% que siempre recibe reconocimiento social muestra que el 1.8% tiene un desempeño considerable y el 26.8% logra un desempeño significativo. Estos resultados indican que una mayor percepción de reconocimiento social correlaciona positivamente con niveles más altos de desempeño laboral, destacando la importancia de la valoración social en el entorno laboral.

Contrastación de hipótesis específica 3

- Ho: No existe relación positiva entre el reconocimiento social con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024
- Ha: Existe relación positiva entre el reconocimiento social con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024

Tabla 10

Relación entre el reconocimiento social y el desempeño laboral

			Desempeño Laboral	Reconocimiento Personal y/o Social
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1	,387**
		Sig. (bilateral)		0.003
	Reconocimiento Personal y/o Social	Coeficiente de correlación	,387**	1
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	56	56

Nota: Resultados del software SPSS V.26 a partir de la base de datos.

Los resultados muestran una relación positiva entre el reconocimiento social y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa en 2024, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.387 y una significancia de 0.003. Dado que el valor de significancia es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, lo cual confirma que el reconocimiento social está significativamente relacionado con el desempeño laboral. Este hallazgo resalta que la valoración y el aprecio hacia los esfuerzos de los empleados contribuyen a fortalecer su motivación, autoestima y compromiso con las tareas asignadas. El reconocimiento actúa como un refuerzo positivo que impulsa a los trabajadores a mantener o mejorar su rendimiento, evidenciando la necesidad de implementar sistemas formales de reconocimiento que valoren de manera consistente las contribuciones individuales y grupales.

4.1.4. Objetivo específico 4

Beneficios económicos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024

Tabla 11

Beneficios económicos y el desempeño laboral

		Desempeño Laboral						Total	
		Moderado		Bastante		Significativo			
Beneficios Económicos	Nunca	0	0.0%	1	1.8%	1	1.8%	2	3.6%
	Casi nunca	0	0.0%	7	12.5%	9	16.1%	16	28.6%
	A veces	1	1.8%	14	25.0%	16	28.6%	31	55.4%
	Casi siempre	0	0.0%	0	0.0%	5	8.9%	5	8.9%
	Siempre	0	0.0%	1	1.8%	1	1.8%	2	3.6%
Total		1	1.8%	23	41.1%	32	57.1%	56	100.0%

Nota: Resultados a partir de la base de datos del cuestionario aplicado por el investigador.

De 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chupa, el 55.4% señala que a veces recibe beneficios económicos, de los cuales el 25% presenta un

desempeño laboral considerable y el 28.6% logra un desempeño significativo. Este hallazgo sugiere que la percepción de beneficios económicos tiene una correlación positiva con el rendimiento laboral. En el grupo que recibe beneficios económicos casi nunca, que representa el 28.6% de la muestra, el 12.5% muestra un desempeño bastante bueno y el 16.1% tiene un desempeño significativo. Por otro lado, en el grupo que nunca recibe beneficios económicos, que constituye el 3.6% de la muestra total, el 1.8% presenta un desempeño tanto considerable como significativo. Estos resultados indican que la disponibilidad y percepción de beneficios económicos pueden influir en el desempeño laboral de los trabajadores, destacando la importancia de una adecuada compensación económica en el entorno laboral.

Contrastación de hipótesis específica 4

- Ho: No existe relación positiva entre los beneficios económicos con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024
- Ha: Existe relación positiva entre los beneficios económicos con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024

Tabla 12

Relación entre beneficios económicos y el desempeño laboral

		Desempeño Laboral	Beneficios Económicos
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,250
		N	56
	Beneficios Económicos	Coeficiente de correlación	,250
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	56	

Nota: Resultados del software SPSS V.26 a partir de la base de datos.

Los resultados muestran que existe una relación positiva entre los beneficios económicos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa en 2024, reflejada en un coeficiente Rho de Spearman de 0.250 y una significancia de 0.003. Al ser esta significancia menor a 0.05, se descarta la hipótesis nula, indicando que los beneficios económicos tienen una influencia estadísticamente significativa en el desempeño laboral. Este hallazgo subraya la importancia de una compensación económica adecuada como un factor motivador clave en el entorno laboral. Los beneficios no solo mejoran la calidad de vida de los trabajadores, sino que también refuerzan su compromiso y productividad. Por lo tanto, es esencial que la Municipalidad considere la mejora y equidad en los beneficios económicos como parte de su estrategia para optimizar el rendimiento y la satisfacción de los empleados.

4.1.5. Objetivo General

Satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa – 2024

Tabla 13

Satisfacción del trabajador y el desempeño laboral

		Desempeño Laboral						Total	
		Moderado		Bastante		Significativo			
Satisfacción del Trabajador	A veces	1	1.8%	8	14.3%	5	8.9%	14	25.0%
	Casi siempre	0	0.0%	14	25.0%	20	35.7%	34	60.7%
	Siempre	0	0.0%	1	1.8%	7	12.5%	8	14.3%
Total		1	1.8%	23	41.1%	32	57.1%	56	100.0%

Nota: Resultados a partir de la base de datos del cuestionario aplicado por el investigador.

De 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chupa, el 60.7% casi siempre presenta satisfacción laboral, de los cuales el 35.7% tiene un desempeño laboral significativo. Esto sugiere que una fuerte satisfacción laboral está asociada con un mejor rendimiento en el trabajo. El 25% a veces presenta satisfacción laboral, de los cuales el 14.3% tiene un desempeño laboral considerable. Solo el 14.3% de los trabajadores que están siempre satisfechos logran un desempeño alto, por lo que, aunque la satisfacción laboral es un factor importante, no todos los trabajadores satisfechos necesariamente alcanzan niveles altos de desempeño.

Contrastación de hipótesis general

- Ho: No existe relación entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa 2024.
- Ha: Existe relación entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa 2024.

Tabla 14

Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajador

		Desempeño Laboral	Satisfacción Trabajador
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	1	,490**
			0.000
		56	56
	Satisfacción Trabajador	,490**	1
		0.000	
		56	56

Nota: Resultados del software SPSS V.26 a partir de la base de datos.

Los resultados indican una relación positiva entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa en 2024,



con un coeficiente Rho de Spearman de 0.490 y una significancia de 0.000. Este valor, al ser menor a 0.05, permite rechazar la hipótesis nula y confirmar que existe una relación significativa entre ambas variables. Este hallazgo resalta la importancia de la satisfacción laboral como un factor determinante para el rendimiento de los empleados. Cuando los trabajadores se sienten satisfechos con su entorno laboral, sus responsabilidades y el trato recibido, están más motivados y comprometidos con sus tareas. Por lo tanto, es crucial que la Municipalidad implemente políticas que fomenten un ambiente de trabajo positivo y promuevan el bienestar general de los empleados para mejorar tanto su satisfacción como su desempeño.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación confirman que diversos factores del entorno laboral, como la percepción del significado de las tareas asignadas, las condiciones de trabajo, el reconocimiento social, los beneficios económicos y la satisfacción laboral, tienen una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral. Estos hallazgos no solo reflejan tendencias observadas en este estudio, sino que encuentran respaldo en investigaciones previas, evidenciando la relevancia de estos factores en el contexto laboral.

La correlación positiva entre la percepción del significado de las tareas y el desempeño laboral (Rho de Spearman de 0.432) enfatiza la importancia de que los trabajadores comprendan el propósito y la relevancia de sus funciones dentro de la organización. Este aspecto es consistente con lo señalado por Cordovillo (2021), quien destacó que un modelo de evaluación del desempeño basado en competencias ayuda a los colaboradores a visualizar cómo sus esfuerzos contribuyen al logro de los objetivos



organizacionales, mejorando así el rendimiento y la calidad del servicio. Por su parte, Espinosa (2020) subrayó que medir el rendimiento de cada puesto de trabajo permite identificar áreas de mejora y desarrollar planes de capacitación específicos, lo cual refuerza el compromiso y el desempeño. Estos estudios coinciden en que la claridad y el sentido de las tareas asignadas son fundamentales para optimizar el desempeño.

La relación positiva entre las condiciones laborales y el desempeño laboral (Rho de Spearman de 0.413) reafirma la importancia de un entorno de trabajo adecuado y funcional. Gutiérrez (2022) concluyó que las condiciones sociolaborales, como el salario, el ambiente físico y los recursos disponibles, influyen significativamente en la satisfacción y, en consecuencia, en el rendimiento de los trabajadores. Asimismo, Wachapa (2020) destacó la carencia de un sistema formal de evaluación en instituciones públicas, señalando que esto limita el desarrollo adecuado del talento humano. Estas investigaciones refuerzan la necesidad de invertir en infraestructura, recursos y procesos que fomenten un entorno laboral saludable y productivo.

El reconocimiento social como factor motivador mostró una influencia significativa en esta investigación (Rho de Spearman de 0.387). Esto se alinea con los hallazgos de Asalde (2022), quien identificó que la motivación, alimentada por el reconocimiento y el apoyo institucional, tiene una relación directa y positiva con el desempeño laboral. Por otro lado, Monge (2021) resaltó que, aunque la satisfacción laboral predominante fue regular, los trabajadores que perciben mayor reconocimiento tienen una disposición más favorable hacia su labor. Estos resultados indican que las políticas organizacionales que promuevan el reconocimiento frecuente pueden tener un impacto significativo en la productividad y el compromiso de los trabajadores.



Los beneficios económicos también fueron relevantes, con un coeficiente de correlación de 0.250. Aunque esta relación es moderada, los hallazgos coinciden con los resultados de Mulatillo y Nunura (2022), quienes reportaron que una mayor satisfacción con los beneficios económicos genera un impacto positivo en el rendimiento laboral. Sin embargo, señalaron que una proporción considerable de trabajadores aún se encuentra insatisfecha con los beneficios recibidos, destacando la necesidad de políticas de compensación más equitativas. Estas conclusiones refuerzan la idea de que los incentivos económicos, aunque no son el único factor, juegan un papel importante en el desempeño.

El aspecto más destacado en esta investigación fue la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.490 y un nivel de significancia de 0.000. Estos resultados son consistentes con Flores (2023), quien identificó una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño, destacando que la satisfacción laboral depende de la calidad de las interacciones y procesos internos. Además, Mulatillo y Nunura (2022) confirmaron que la equidad, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional son fundamentales para alcanzar altos niveles de satisfacción y desempeño. Monge (2021), por su parte, indicó que, aunque la mayoría de los trabajadores reportaron una satisfacción regular, esta percepción tiene un impacto directo en el compromiso y la productividad laboral.

Los resultados de esta investigación coinciden ampliamente con los antecedentes revisados, que enfatizan la importancia de factores como el sentido del trabajo, las condiciones laborales, el reconocimiento, los beneficios económicos y la satisfacción general. Las investigaciones de Cordovillo (2021), Espinosa (2020) y Wachapa (2020) han señalado consistentemente que la implementación de sistemas de evaluación adecuados, acompañados de estrategias que fortalezcan el entorno laboral, son esenciales para mejorar el rendimiento. Por otro lado, estudios como los de Gutiérrez (2022), Asalde



(2022) y Mulatillo y Nunura (2022) refuerzan que las condiciones sociolaborales y la satisfacción tienen un impacto transversal en la calidad del trabajo realizado.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La percepción del significado de las tareas asignadas tiene una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa. Con un coeficiente Rho de Spearman de 0.432 y una significancia de 0.001, se confirma que una comprensión clara de las tareas está significativamente asociada con un mejor rendimiento laboral.

SEGUNDA: Las condiciones de trabajo muestran una relación positiva y significativa con el desempeño laboral, confirmando que las mejores condiciones laborales están asociadas a un mayor rendimiento, respaldado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.413 y un valor de significancia de 0.002 que refuerzan una relación positiva entre ambas variables, por lo que mejorar las condiciones laborales contribuye a un mejor rendimiento en el trabajo.

TERCERA: El reconocimiento social tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chupa. Se respalda por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.387 y un valor de significancia de 0.003 refuerzan esta relación, lo que implica que un mayor reconocimiento social está asociado con un mejor rendimiento laboral, subrayando la importancia de la valoración social en el ámbito laboral.

CUARTA: Los beneficios económicos tienen una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral. Con un coeficiente Rho de Spearman de 0.250 y una significancia de 0.003 refuerzan esta conexión, lo que sugiere que una adecuada compensación económica puede influir favorablemente en



el rendimiento laboral, destacando la importancia de los beneficios económicos en el entorno laboral.

QUINTA: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Con un coeficiente relación Rho de Spearman de 0.490 y una significancia de 0.000, lo que refuerza la importancia de la satisfacción laboral en la efectividad de los trabajadores, evidenciando que el 60.7% de los trabajadores que casi siempre están satisfechos tienen un desempeño significativo del 35.7%. Además, entre los que presentan satisfacción a veces, solo el 14.3% logra un desempeño considerable.



VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Los encargados de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Chupa deben implementar estrategias de comunicación clara y efectiva para asegurar que todos los trabajadores comprendan el significado y la relevancia de las tareas asignadas. Se recomienda reforzar la capacitación continua y realizar reuniones periódicas para aclarar dudas y garantizar que aquellos que no perciben claramente la importancia de sus tareas puedan mejorar su comprensión y, por ende, su desempeño laboral.
- SEGUNDA:** Se recomienda realizar diagnósticos semestrales de las condiciones laborales, se deben evaluar y mejorar los aspectos identificados como deficientes, especialmente para los trabajadores que consideran que las condiciones laborales no son adecuadas. Es esencial realizar auditorías internas para identificar necesidades específicas y priorizar la inversión en infraestructura, recursos y bienestar, asegurando que todos los empleados cuenten con un entorno laboral óptimo que fomente un mejor rendimiento.
- TERCERA:** Se recomienda a los directivos diseñar un sistema estructurado de reconocimiento social que garantice la valoración constante y equitativa del trabajo de todos los empleados, enfocándose en aquellos que perciben reconocimiento solo ocasionalmente. Se sugiere implementar programas de incentivos, ceremonias de reconocimiento mensual y espacios para el feedback positivo, para reforzar la percepción de los empleados sobre su importancia en la organización y mejorar su desempeño.
- CUARTA:** La administración debe priorizar la evaluación y mejora de los beneficios económicos ofrecidos, especialmente para los trabajadores que perciben



beneficios limitados o inexistentes. Se recomienda revisar las políticas salariales y de bonificaciones, considerando la posibilidad de implementar programas de incentivos económicos alineados con el desempeño, lo que podría aumentar la motivación y el rendimiento de los empleados.

QUINTA: Se recomienda a los directivos atender las necesidades de los empleados que no experimentan una satisfacción constante en su trabajo. Se sugiere implementar encuestas regulares para identificar áreas de mejora en el entorno de trabajo, Crear un programa continuo de bienestar laboral que incluya actividades como talleres de manejo del estrés, pausas activas y jornadas recreativas, establecer espacios de escucha activa para abordar inquietudes y promover actividades de integración y motivación que fortalezcan el sentido de pertenencia y bienestar general entre los trabajadores.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akremiti, A. El, Sassi, N., & Bouzidi, S. (2009). The role of recognition in the construction of identity at work. *Relations Industrielles*, 64(4), 662–684. <https://doi.org/10.7202/038878ar>
- Allen, D. (2015). Organízate con eficacia. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Álvarez, L. A., López, L. A., & Silva, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización Human Care de la Bahía de Guayaquil. *Universidad Espiritu Santo - UEES*, 35, 87–96. <https://doi.org/10.31095/podium.201>
- Apprecio. (2023). *Satisfacción laboral_ El 36% de los peruanos no se siente motivado en su trabajo*. Perú Retail.
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arismendiz, J. I. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019* [[Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2072/1/TL_ArismendizLlu%20Javier.pdf
- Arnaz, J. (1981). Guía para la elaboración de un perfil del egresado. In *ANUIES*.
- Asalde María. (2022). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de una municipalidad distrital, Lambayeque* [[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] repositorio Universidad César Vallejo]. <https://core.ac.uk/download/534888125.pdf>
- Atehortua, M. J. C., & Ceferino, C. R. E. (2021). La satisfacción laboral y su efecto en el desempeño en una Empresa Mediana del sector textil en Bogotá. In *Universidad Eafit*. [Tesis pregrado, Universidad EAFIT].



- Benalcázar, C. (2020). *Universidad Andina Simón Bolívar Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. [Tesis posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar].
- Boada, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Cacha, Z. S. (2023). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral del personal de una empresa constructora, Huaraz, 2023* [[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] repositorio Universidad César Vallejo]. <https://core.ac.uk/download/596388173.pdf>
- Cano, M. (2020). *Evaluación de la incidencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados de la ESPAM MFL-EP*. [Tesis pregrado, Escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí Manuel Félix López].
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y turismo-Puno-Perú,2013. *Comunicación*, 5 (1), 1–9.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos. In *McGraw-Hill* (Octava). McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2011). Administración de recursos humanos. In *Mc Graw Hill Education* (Novena). Mc Graw Hill Education.
- Contreras, M. (2022). *Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los Colaboradores, en las Distribuidoras de Huevos, San Juan de Miraflores, 2021*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo].



- Cordovillo, G. K. (2021). *Evaluación del desempeño laboral, al personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la troncal*.
- Covey, S. R. (2003). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva* (Primera). Paidós Plural.
- Cueva, S. (2018). *Desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bembo de Javier Prado, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres].
- Díaz, F. (1999). *Elaboración del perfil profesional*.
- Durán, S. E., García, G. J., Paz, M. A., & Boscán, M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 6), 223–244. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Espinosa, Y. E. (2020). *Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Dirección de Obras Públicas del Dad Municipal del Cantón Pastaza, periodo 2017*. <https://core.ac.uk/download/234586999.pdf>
- Faria, F. (1983). *Desarrollo Organizacional*. LIMUSA.
- Felipa, E. N. (2023). Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021. In *Repositorio Institucional - USS*. [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán].
- Flores, R. (2023). Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo-2021. In *Repositorio Institucional*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano Puno].
- García, P. (2020). *El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización* (Vol. 12, Issue 2) [[Tesis pregrado, Universidad de Navarra]]. <https://talenta.usu.ac.id/politeia/article/view/3955>



- George, Q., Sergio, R., Toirac, G., Laffita, M., Rodríguez, G., Ruiz, L., Silveira, G., & Alberto Ramón Sergio George Quintero, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud*, 35, 1–15.
- Griffiths, N. (2022). *Características del diseño del trabajo, desempeño laboral individual y satisfacción laboral: El rol mediador del engagement en el trabajo*. [Tesis posgrado, Universidad de Concepción].
- Grijalva, M., Analuiza, J. C., & Guamán, M. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista MktDescubre-ESPOCH FADE*, 14, 22–30. <https://doi.org/10.36779/mktdescubre.v14.339>
- Gutiérrez, M. A. (2022). Condiciones sociolaborales y satisfacción del trabajo de los servidores públicos en la municipalidad distrital de Orurillo – 2019. In *Tesis*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano Puno].
- Hernández, E. (2024). *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Andabamba-Santa Cruz, 2023*. <https://orcid.org/0000-0001-9808-6022>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. In *Mc Graw Hill Education* (Sexta edic, Vol. 11, Issue 1).
- Huamani, J. (2022). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del hotel libertador Lago Titicaca Puno - 2019. In *Tesis*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano Puno].
- Huerta, W., Campos, A. G., Campos, Á. H., Antaurco, D. M., & Antaurco. (2019). La Satisfacción y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquin. *Repositorio Institucional Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, 1–10.



- <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2128/ARTICULO%20CIENTIFICO%20HIDALGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maldonado, A. (2019). *Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores*. Satisfacción Laboral, Un Factor Que Impacta La Salud de Los Colaboradores. <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
- Malhotra, N. K. (2019). *Investigacion de mercados*. Pearson Educacion. <https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>
- Martin, D. (2023). *Insatisfacción laboral: qué es, consecuencias y algunos ejemplos*. OpenHrR. <https://www.openhr.cloud/blog/insatisfaccion-laboral-que-es-consecuencias-y-algunos-ejemplos>
- Martínez, C. (2020). La Incidencia del Liderazgo y el Clima Escolar en la Satisfacción Laboral de los Docentes en América Latina. *Education Policy Analysis Archives*, 25(80), 1–26. <https://doi.org/10.14507/epaa.25.2851>
- Martinez, J. I. (2022). *Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De Colorama SRL,ATE,2021*. [Tesis pregrado, Universidad de San Martín de Porres].
- Monge, M. del S. (2021). *Satisfacción Laboral en trabajadores de una municipalidad de la provincia del Santa, Ancash, 2020*. [[Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Universidad César Vallejo]. <https://core.ac.uk/download/478658139.pdf>
- Mulatillo, J. H., & Nunura, L. A. (2022). *La satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2020*. [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán].
- Ojeda, P. C. (2020). *Universo, población y muestra*. 1–16. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Porter, M. (1996). Ventaja competitiva. In *Management Decision*. CECSA.



- Quispe, E. (2023). Estilos de vida saludable y satisfacción laboral del personal trabajador de la universidad nacional del Altiplano, Puno – 2020. In *Tesis*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano Puno].
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional* (PEARSON ED).
- Robbins, S. P. & Judge, Tim. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Prentice Hall.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/R_OBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas.*, 6(1), 47–67.
- Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Ediciones Díaz De Santos, S.A.
- Sánchez, J. (2020). *Beneficio económico*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/beneficio-economico.html>
- Sánchez, M. G., & García, L. (2019). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161–166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Toro, F., Londoño, M., Sanín, A., & Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(2), 95–137.
- Trabajo, M. de. (2014). *Manual único para la calificación de la perdida de la capacidad laboral y ocupacional*. [https://doi.org/10.1016/S0079-6123\(08\)60419-7](https://doi.org/10.1016/S0079-6123(08)60419-7)
- Urquia Brandy, D., & Paredes, J. A. (2020). *Satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, San Martín 2020*.
- Vega, G. (2023). Comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020. In *Tesis*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano de Puno].



- Villalva, D. (2020). La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la caja Arequipa de la agencia coronel Mendoza, Tacna, 2019. In *Nuevos sistemas de comunicación e información*. [Tesis pregrado, Universidad Privada de Tacna].
- Wachapa, F. A. (2020). *Evaluación del desempeño laboral del personal del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Mera, provincia del Pastaza, periodo 2017*. <https://core.ac.uk/download/234590981.pdf>
- Zangaro, M., & Szlechter, D. (2022). Reconocimiento y trabajo: una mirada desde el posfordismo. *INDES*, 23(39), 1–19.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la significación de la tarea y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024? ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024? ¿De qué manera se relaciona el reconocimiento social con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024? ¿De qué manera se relaciona los beneficios económicos con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación entre la significación de la tarea y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024 Establecer la relación entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024 Identificar de qué manera se relaciona el reconocimiento social con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024 Establecer de qué manera se relaciona los beneficios económicos con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa 2024.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación positiva entre la significación de la tarea y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024 Existe relación positiva entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024 Existe relación positiva entre el reconocimiento social con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024 Existe relación positiva entre los beneficios económicos con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa - 2024</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del trabajador</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Significado de las tareas asignadas • Condiciones laborales • Reconocimiento social y económico • Beneficio económico • Capacidad Laboral • Desenvolvimiento • Eficacia • Perfil del trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo • Realización • Equidad ✓ Estructura ✓ Iluminación y ventilación ✓ Materiales ✓ Relación con las Autoridades ○ Valoración ○ Trato con los jefes ○ Trato con los Compañeros ○ Reconocimiento propio • Remuneración • Incentivos ✓ Experiencia ✓ Conocimientos y habilidades ▪ Comunicación abierta y directa ▪ Bienestar laboral ▪ Excelencia personal ➢ Eficaz ➢ Metas propuestas ➢ Gestión del tiempo ❖ Responsabilidad ❖ Edad ❖ Identificación con la empresa 	<p>Tipo de investigación Descriptivo Correlacional Enfoque de investigación Enfoque cuantitativo Diseño de investigación No experimental transversal</p> <p>Población y muestra Para esta investigación la muestra estará conformada por 56 trabajadores de la Municipalidad de Chupa</p> <p>Técnica e instrumento En esta investigación se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario</p>

ANEXO 2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción del trabajador	Arismendiz (2019), señala se refiere al grado de bienestar y contenido que un empleado experimenta con respecto a su trabajo.	La satisfacción del trabajador puede medirse a través de cuestionarios que evalúan diferentes aspectos del trabajo.	Significado de las tareas asignadas	Esfuerzo Realización Equidad	Pregunta N° 1 Pregunta N° 2 Pregunta N° 3
Desempeño laboral	Boada, (2019), señala a la eficacia con la que un trabajador realiza sus tareas y responsabilidades asignadas en su empleo.	El desempeño laboral puede medirse a través de diversas métricas y evaluaciones que varían según el tipo de trabajo y las responsabilidades del empleado.	Condiciones laborales	Estructura Iluminación y ventilación Materiales Relación con las autoridades	Pregunta N° 4 Pregunta N° 5 Pregunta N° 6 Pregunta N° 7
			Reconocimiento social y económico	Valoración Trato con los jefes Trato con los compañeros Reconocimiento propio	Pregunta N° 8 Pregunta N° 9 Pregunta N° 10 Pregunta N° 11
			Beneficio económico	Remuneración Incentivos	Pregunta N° 12 Pregunta N° 13 Pregunta N° 14
			Capacidad Laboral	Experiencia Conocimientos y habilidades	Pregunta N° 1 Pregunta N° 2
			Desenvolvimiento	Comunicación abierta y directa Bienestar laboral Excelencia personal	Pregunta N° 3 Pregunta N° 4 Pregunta N° 5
			Eficacia	Eficaz Metas propuestas Gestión del tiempo	Pregunta N° 6 Pregunta N° 7 Pregunta N° 8
			Perfil del trabajador	Responsabilidad Edad Identificación con la empresa	Pregunta N° 9 Pregunta N° 10 Pregunta N° 11

ANEXO 3. Base de datos

	 Desempeño_Laboral	 Satisfacción_Trabajador	 Significad o_tareas	 Condicion es_trabajo	 Reconoci miento_P ersonal	 Beneficio s_Econo micos
1	5	3	4	4	4	1
2	5	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	2	4	3
5	5	3	4	3	4	2
6	4	4	5	3	4	3
7	5	4	5	4	5	2
8	5	4	5	3	4	3
9	5	4	5	3	5	3
10	5	4	5	3	4	3
11	5	4	5	3	5	2
12	5	4	4	3	4	3
13	5	4	4	3	4	3
14	4	4	5	3	4	2
15	4	4	5	2	4	3
16	5	4	5	5	4	2
17	5	4	4	5	5	2
18	4	3	4	4	4	1
19	4	3	4	2	4	3
20	4	3	4	3	4	2
21	4	4	4	3	4	3
22	5	5	5	5	4	4
23	3	3	3	3	3	3



	Desempeño_Laboral	Satisfacción_Trabajador	Significad o_tareas	Condicion es_trabaj o	Reconoci miento_P ersonal	Beneficio s_Econo micos
24	5	5	5	5	5	3
25	5	5	5	5	5	4
26	4	4	5	3	4	2
27	5	4	5	4	5	3
28	5	4	5	3	4	2
29	4	4	5	3	4	2
30	4	3	4	2	4	3
31	4	4	5	2	4	3
32	4	4	5	3	5	3
33	5	4	4	5	4	3
34	5	4	5	4	5	2
35	4	3	4	2	3	3
36	4	4	5	3	4	2
37	4	4	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	2
39	4	3	4	2	4	3
40	5	5	4	5	5	5
41	5	5	5	5	5	3
42	5	4	5	4	5	3
43	5	4	5	2	4	3
44	5	4	5	4	5	3
45	5	3	4	2	3	3
46	5	5	5	5	5	4

	Desempeño_Laboral	Satisfacción_Trabajador	Significad o_tareas	Condicion es_trabaj o	Reconoci miento_P ersonal	Beneficio s_Econo micos
47	5	5	5	5	5	4
48	4	3	5	3	3	2
49	4	4	5	2	4	3
50	5	4	5	3	3	4
51	5	4	4	3	4	3
52	4	5	4	5	4	5
53	5	3	4	3	3	2
54	5	3	3	3	4	2
55	5	4	4	4	5	3
56	4	4	5	3	4	3

ANEXO 4. Cuestionario

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL TRABAJADOR

Estimado(a) colaborador(a), le agradecemos su participación y le solicitamos amablemente que complete esta encuesta. Su contenido es confidencial y será utilizado exclusivamente con fines académicos para la investigación titulada: “Satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa 2024”

Lea atentamente y marque con un aspa (X) los casilleros según corresponda.

Datos Generales:

- Masculino () Femenino ()
- Área de trabajo: _____

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
Significado de las tareas asignadas						
1	¿Me complacen los resultados de mi esfuerzo en el trabajo que realizo?					
2	¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?					
3	¿Considero que el trabajo que realizo es justo y está alineado con mi forma de ser y mis valores?					
Condiciones de trabajo						
4	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores?					
5	¿La iluminación y ventilación del ambiente laboral es adecuado?					
6	¿Tengo los materiales necesarios para un buen desempeño de las labores diarias?					
Reconocimiento personal y/o social						
7	¿Mi jefe y compañeros valoran el esfuerzo que pongo en mi trabajo?					
8	¿Siento que recibo buen trato de parte de mi jefe?					
9	¿Llevarme bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo?					
10	¿Compartir el trabajo con los compañeros me resulta agradable?					
11	¿Siento que realizo un buen trabajo en mi institución?					
Beneficios económicos						
12	¿La remuneración que recibo en el trabajo está acorde con la labor desempeñada?					
13	¿El sueldo que recibo me permite satisfacer mis necesidades personales y familiares?					
14	¿Recibo incentivos económicos como producto del esfuerzo y buen rendimiento?					

Fuente: Cuestionario adaptado de: Mulatillo Chanta Joel Henry y Nunura Girón Luis Arturo en Pimentel 2022.



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) colaborador(a), le agradecemos su participación y le solicitamos amablemente que complete esta encuesta. Su contenido es confidencial y será utilizado exclusivamente con fines académicos para la investigación titulada: “Satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa 2024”

Lea atentamente y marque con un aspa (X) los casilleros según corresponda.

Datos Generales:

- Masculino () Femenino ()
- Área de trabajo: _____

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	Escala				
Capacidad Laboral		N	CN	AV	CS	S
1	¿Tengo la experiencia necesaria para identificar y resolver problemas en mi área de trabajo?					
2	¿Tengo los conocimientos y habilidades necesarios para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo?					
Desenvolvimiento		N	CN	AV	CS	S
3	¿Mantengo comunicación abierta y directa con mis compañeros de trabajo?					
4	¿Fomento el bienestar laboral dentro de mi área de trabajo?					
5	¿Las aptitudes que demuestro en mi área de trabajo me permiten lograr la excelencia personal?					
Eficacia		N	CN	AV	CS	S
6	¿Cumplo eficazmente con las actividades que se me asignan?					
7	¿Cumplo con las metas propuestas dentro del tiempo establecido?					
8	¿Programo mis actividades de manera adecuada y las ejecuto en el tiempo previsto?					
Perfil del trabajador		N	CN	AV	CS	S
9	¿Cumplo con responsabilidad mi plan de trabajo diario?					
10	¿Mi edad me permite realizar con normalidad las actividades del área de trabajo?					
11	¿Me siento identificado con la organización y demuestro buena disposición en la realización de mi trabajo?					

Fuente: Cuestionario adaptado de: Mulatillo Chanta Joel Henry y Nunura Girón Luis Arturo en Pimentel 2022.



ANEXO 5. Programa Integral de Bienestar Laboral y Fortalecimiento del Desempeño

Objetivo General: Mejorar la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores mediante la implementación de estrategias que promuevan el bienestar físico, mental y social.

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Taller de manejo de estrés	Organizar sesiones mensuales con especialistas para proporcionar herramientas prácticas sobre manejo de estrés y técnicas de relajación.	Recursos humanos	diario
2	Pausas activas	Incorporar pausas de 5 a 10 minutos cada dos horas en las jornadas laborales, con ejercicios simples de estiramiento y movilidad, dirigidos por un entrenador o mediante videos instructivos.	Recursos humanos	diario
3	Jornadas recreativas	Programar actividades trimestrales fuera de la oficina, como caminatas, campeonatos deportivos o dinámicas grupales, que promuevan la cohesión del equipo.	Comité de bienes laborales	mensual
4	Análisis de las políticas salariales	Revisar los niveles salariales actuales y su alineación con estándares del mercado y las funciones.	Recursos Humanos	trimestral
5	Implementación de bonificaciones	Crear bonificaciones por desempeño, puntualidad, y cumplimiento de metas.	Recursos humanos	semestral
6	Creación de programas de incentivos	Desarrollar incentivos económicos variables, como premios en efectivo o vales de consumo.	Comité de bienestar laboral	semestral
7	Reconocimientos no monetarios	Complementar los incentivos económicos con reconocimientos públicos o diplomas.	Recursos Humanos	semestral
8	Auditorías internas	Revisar las condiciones físicas, ambientales y de recursos en las áreas de trabajo.	Comité de Infraestructura	semestral
9	Entrevistas	Realizar entrevistas con trabajadores para identificar obstáculos en la comunicación de objetivos y tareas.	Gerentes de Área	trimestral
10	Análisis de flujos de comunicación	Examinar los canales y procesos de comunicación utilizados actualmente en la municipalidad.	Comité de Comunicación	mensual
11	Reuniones periódicas	Espacios para resolver dudas, compartir avances y explicar objetivos estratégicos.	Gerentes de Área	semanal



ANEXO 6. Solicitud permiso para realizar trabajo de investigación

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR: LIC. ANTONIO MACHACA MAMANI

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUPA



Yo, FREDY BAILON LARICO QUISPE identificado con DNI N° 76128255 domiciliado en el jr. primero de mayo N° 600 del distrito de Puno, provincia Puno, departamento Puno, estudiante de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, Facultad de Ciencias Administrativas y Humanas, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración en la Universidad Nacional de Altiplano Puno, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en la institución que usted muy dignamente dirige, sobre “SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUPA, 2024” para optar el grado de Lic. En Administración.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUPA, acceder a mi petición por ser justa.

Chupa, 07 de julio del 2024

ADJUNTO:

- Copia de DNI

FREDY BAILON LARICO QUISPE
DNI: 76128255



ANEXO 7. Carta de aceptación



chupa, 29 de setiembre de 2024

CARTA N° 009 – 2024 – MDCH/GM

Señor:

Fredy bailón, LARICO QUISPE

Asunto: comunica respuesta (SE OTROGA AUTORIZACION)

Referencia: tramite N° 1522 (solicito autorización para ejecutar de trabajo de investigación de mi proyecto de tesis.)

De mi especial consideración

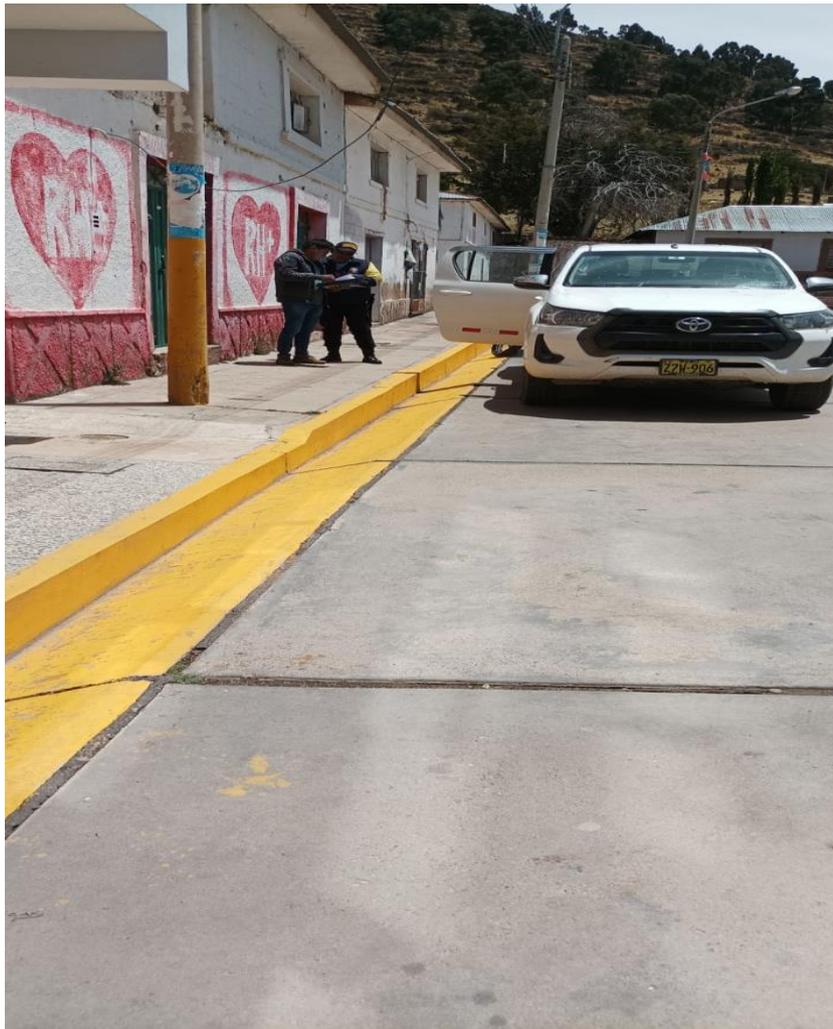
Por medio del presente, es grato dirigirme a usted; para saludarlo cordialmente y a su vez manifestarle que en merito al documento de referencia, su persona solicita que se le otorgue AUTORIZACION PARA EJECUTAR TRABAJO DE INVESTIGACION DEL PROYECTO DE TESIS denominado "SATISFACCION DEL TRABAJADOR Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUPA ,2024".

En tal sentido, en atención a lo solicitado mediante tramite con registro N° 1522 ; en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Chupa, OTORGO LA AUTORIZACION CORRESPONDIENTE, CON VISTO BUENO AL SEÑOR FREDY BAILÓN, LARICO QUISPE, identificado con DNI 76128255, bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano -puno, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación (tesis) titulado "SATISFACCION DEL TRABAJADOR Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUPA ,2024" , para optar el título profesional de administrador, debiendo la recurrente de precisar sobre las unidades y/o áreas de la Municipalidad Distrital de Chupa en el cual realizara su proyecto de investigación.

Sin otro particular me suscribo de usted.

ANEXO 8. Evidencias fotográficas







AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Fredy Bailon Larico Quispe
identificado con DNI 76128255 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado Título Profesional denominado:

Satisfacción del Trabajador y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa 2024

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 16 de Diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Fredy BAILON LARICO Quispe
, identificado con DNI _____ en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR y el DESEMPEÑO LABORAL
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUPA 2024

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 16 de DICIEMBRE del 20 24

Fredy B.

FIRMA (obligatoria)



Huella