

FACULTAD DE NEGOCIOS  
Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES CON CATEGORÍA OBREROS,  
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
HUALGAYOC – BAMBAMARCA, DE LA CIUDAD  
DE BAMBAMARCA AÑO 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autores:**

Jhamelit Onayli Montoya Leiva  
Katerin Dayana Orrillo Ramírez

**Asesor:**

Mg. María del Pilar Miranda Guerra  
<https://orcid.org/0000-0002-0284-9791>

Cajamarca - Perú

2023

### JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Mayra Yaqueline Alcalde Martos
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	José Wilfredo Sánchez Porras
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	María del Pilar Miranda Guerra
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD

### RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CON CATEGORÍA OBREROS, DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC – BAMBAMARCA, DE LA CIUDAD DE BAMBAMARCA AÑO 2022

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.doccity.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>r</b>	<b>1%</b>

## **DEDICATORIA**

La presente investigación va dedicada principalmente a Dios por darnos salud y sabiduría para llevar a cabo el estudio realizado. Seguidamente a nuestros padres y hermanos por apoyarnos emocionalmente, económicamente y siempre alentarnos a ser mejores personas. Finalmente, a nuestros amigos por sacarnos sonrisas en momentos difíciles o de frustración.

## AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a la Universidad Privada de Norte, Facultad de Negocios, por permitirnos culminar la carrera satisfactoriamente; a mi asesora

María del Pilar Miranda Guerra por guiarnos en este estudio y darnos las respectivas retroalimentaciones, a los docentes que nos acompañaron en el transcurso del desarrollo de nuestra carrera profesional acotándonos conocimientos y experiencias para nuestro desarrollo personal y profesional.

A nuestros padres Mirian Leiva Fernández, Hugo Montoya Mejía, María Olga Ramírez Gallardo por habernos acompañado y alentado a nunca darnos por vencidas durante estos 5 años de carrera universitaria. A nuestros hermanos Anghelit Montoya Leiva y Jorge Luis Chávez Ramírez por brindarnos ese soporte en tiempos difíciles y con mucha carga tanto personal como académica.

A mis compañeros universitarios los cuales siempre nos sacaron una sonrisa hicieron que esta travesía sea más amena con tantas anécdotas, hicimos amistades únicas compartiendo gratos momentos.

Al Gerente del Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial Hualgayoc Bambamarca, el cual nos brindó información necesaria para poder aplicarlo en nuestro trabajo de investigación.

## Tabla de contenido

<b>JURADO EVALUADOR</b>	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>19</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>20</b>
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>20</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	27
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSION	31
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

## Índice de Tablas

<b>TABLA 1</b> PRUEBA DE NORMALIDAD .....	27
<b>TABLA 2</b> RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL .....	27
<b>TABLA 3</b> PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1: RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD .....	28
<b>TABLA 4</b> PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2: RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPETITIVIDAD .....	29
<b>TABLA 5</b> VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN CONDICIONES FAVORABLES DEL TRABAJO.....	51
<b>TABLA 6</b> VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN RETO DE TRABAJO.....	52
<b>TABLA 7</b> VALORACIÓN SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN SATISFACCIÓN SUPERVISIÓN .....	52
<b>TABLA 8</b> VALORACIÓN SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON EL SALARIO.....	53
<b>TABLA 9</b> VALORACIÓN DESEMPEÑO LABORAL DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD .....	54
<b>TABLA 10</b> VALORACIÓN DESEMPEÑO LABORAL DIMENSIÓN COMPETITIVIDAD .....	55

## Índice de Figuras

<b>FIGURA 1</b> MODELO DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	18
<b>FIGURA 2</b> MODELO DE DESEMPEÑO LABORAL.....	19
<b>FIGURA 3</b> DISTRIBUCIÓN DE EDADES .....	48
<b>FIGURA 4</b> DISTRIBUCIÓN SEGÚN GÉNERO .....	49
<b>FIGURA 5</b> DISTRIBUCIÓN SEGÚN CARGO DE LOS OBREROS .....	49
<b>FIGURA 6</b> VALOR PORCENTUAL GENERAL DE LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	50
<b>FIGURA 7</b> VALOR PORCENTUAL DE LA VARIABLE DE DESEMPEÑO LABORAL .....	50



## RESUMEN

Las municipalidades en nuestro país cobran significativa relevancia, porque a partir de su gestión se genera una mejora en la competitividad de las localidades que gobiernan, mejorando la calidad de vida en la sociedad, en este sentido es importante determinar la Satisfacción y el Desempeño Laboral. La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral; así como, la relación entre la Satisfacción Laboral con las dimensiones de Desempeño laboral las cuales son Productividad y Competitividad, de los trabajadores con categoría obreros en la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca 2022.

El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental, el diseño de la investigación fue correlacional; la investigación tuvo una muestra de 58 obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc Bambamarca en el año 2022. Quienes fueron evaluados mediante encuestas, determinando los siguientes hallazgos, se validó la existencia de una relación muy fuerte entre la variable de Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, arrojando un coeficiente de Rho Spearman 0.839 con un nivel de significancia bilateral menor a 0.05. En este sentido llegamos a la conclusión que a mayor índice de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial Hualgayoc Bambamarca tendremos mejores niveles de Desempeño Laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral, Productividad, Competitividad

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad la mayoría de entidades se preocupan por la Satisfacción Laboral y el desempeño laboral (Mariscal y Mora, 2019), puesto que, los trabajadores observan de manera distinta el ambiente laboral en donde ellos trabajan y las acciones favorables que la organización implementa para el bienestar de cada uno de ellos, influyendo involuntariamente en esta. Es decir, si la organización es eficiente, es porque cuenta con trabajadores con un buen índice de satisfacción laboral, ellos se encuentran debidamente motivados y satisfechos con las acciones que realizan dentro de la institución o empresa y las organizaciones que no reflejan su eficiencia, se debe a que tiene un personal insatisfecho, desmotivado, esperando una mejor oportunidad laboral para salir de la organización. En definitiva, la satisfacción laboral es muy importante en las organizaciones y merece la pena estudiar su impacto sobre el desempeño laboral, esto como parte de la búsqueda de entidades eficaces, eficientes, con sostenibilidad y competitividad.

Hoy en día las Municipalidades tienen como objetivo impactar en la mejora de las localidades que gobiernan, velar por el bienestar de los trabajadores, ver que se sientan valorados y reconocidos por su trabajo, para ello la entidad cuenta con un departamento en donde se hará prevalecer todo lo antes mencionado. Tras un análisis significativo, se concluye que para el departamento de Recursos Humanos en las Municipalidades es de vital importancia evaluar las variables de desempeño y satisfacción laboral para su buen funcionamiento (Chiang y San Martín, 2015).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), se indica que en el Perú contamos con un total de 4,614 Municipalidades ya sea provinciales, distritales o de centros poblados. Debido a la gran cantidad de Municipalidades que abarca Perú, cuenta con un gran número de empleos que puede ser ocupados por distintos trabajadores, a los cuales se debe analizar periódicamente su satisfacción y desempeño laboral en la entidad. Además, debemos recalcar el rol fundamental que

cumplen las referidas instituciones en el desarrollo económico y social de las localidades y comunidades; por ende, de nuestro país.

En las Municipalidades de Perú identificaron un problema común en el desempeño laboral de los trabajadores ya que estos no conocen las principales funciones y responsabilidades que tienen con la entidad, sin embargo, también se encuentran aquellos trabajadores que tienen conocimiento de ello, pero no lo ejecutan. Por consiguiente se refleja un bajo desempeño laboral, aumentando la incomodidad de los ciudadanos con las actitudes negativas de los trabajadores retrasando los trámites e información (Saavedra y Santillán, 2021).

López y Villacís (2018) realizaron un estudio, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción y su relación con el desempeño, se llevó a cabo una investigación descriptiva-correlacional con enfoque mixto, utilizando como instrumentos de recolección de datos encuesta y entrevista a la Rectora, Docentes y personal administrativo de la Unidad Educativa Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil. Planteándose como hipótesis si existe una relación positiva entre satisfacción y desempeño laboral. El resultado manifestó que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio. Dado que el valor del coeficiente  $Rho = 0,803$ , por lo que se puede comprobar la hipótesis planteada.

Baltazar et al. (2022) realizaron una investigación, donde determinan la relación entre la cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño en los trabajadores de Salud. El presente estudio es correlacional transversal y analítico, tuvo como muestra a 125 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron que existe una relación significativa moderada entre las dimensiones de la cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño en los trabajadores de salud en Querétaro.

Boada (2019) desarrolló una investigación que tenía como objetivo verificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los agentes de seguridad de una empresa de servicios de vigilancia en la ciudad de Lima. Es un estudio de tipo descriptivo correlacional, por lo que su enfoque es

cuantitativo. Esta investigación tuvo como muestra a 182 agentes de seguridad (hombres). Los resultados obtenidos en esta investigación evidenciaron que la satisfacción laboral tiene una relación significativa con el desempeño laboral, esto quiere decir que si la satisfacción laboral se incrementa también se incrementará el desempeño laboral en los agentes de seguridad.

Carrasco y Díaz (2020) realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C., Chiclayo 2020. Es un estudio de tipo cuantitativo, con diseño no experimental, correlacional – transversal, para esta investigación la población estuvo conformada por 72 colaboradores. Los resultados mostraron que no existe un nexo entre las dimensiones de satisfacción y desempeño laboral ( $r= 0.38$ ).

Ramírez y Retuerto (2023) realizaron una investigación que tuvo como objetivo analizar la influencia de la Satisfacción Laboral en la Competitividad de empresas agroexportadoras de Chiclayo. La muestra que emplearon fue de 108 colaboradores. Planteándose como Hipótesis si existe una relación directa y significativa en la Influencia de la Satisfacción Laboral en la competitividad de empresas agroexportadoras de Chiclayo. Contrastando la Hipótesis arroja un coeficiente de Rho Spearman 0,723 y un grado de significancia 0,01 lo que significa que existe una relación directa significativa entre la Influencia de la Satisfacción Laboral en la Competitividad de empresas agroexportadoras de Chiclayo.

Olivera (2022) realizó una investigación, el objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares del centro de Chiclayo. El tipo de estudio fue de naturaleza básica y enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. La población objetivo fue de 113 cirujanos dentistas que laboran en el centro de Chiclayo de los cuales, 82 dieron respuesta al instrumento. El resultado obtenido muestra que existe una relación moderada entre las variables nivel de satisfacción y desempeño laboral ya que tienen un valor de asociación de 0.354 según la prueba V de Cramer. Con estos resultados se pudo afirmar que, a mayor satisfacción laboral, aumenta el nivel de desempeño laboral.

Espinoza (2021) hizo una investigación, su objetivo fue determinar la influencia de la Satisfacción Laboral y Productividad en la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL. Su muestra empleada fue de 25 trabajadores. Planteándose como Hipótesis La Satisfacción Laboral influye en la Productividad en la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL, comprobando su hipótesis que si influye la Satisfacción Laboral en la Productividad de sus empleados.

Argote (2018) hizo una investigación, con el objetivo de querer conocer el grado de satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad de Cayma y su relación con su desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por un total de 140 trabajadores. Las variables trabajadas fueron evaluadas mediante dos instrumentos. Se plantearon la hipótesis general Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Cayma. Los resultados de esta investigación encuentran que existe relación directamente proporcional entre los factores de la satisfacción como las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad, con el desempeño laboral de los trabajadores.

Lomas (2017) realizó un estudio, con el objetivo de ver de qué manera se relaciona la Satisfacción Laboral con la Productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, la muestra fue de 85 trabajadores. Se comprobó su Hipótesis planteada, según el coeficiente de Rho Spearman (0.944) donde existe una relación directa positiva muy alta entre las variables de Satisfacción Laboral y Productividad.

Yeren (2017) realizó una investigación para determinar si existe relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los colaboradores de la empresa Klauss S.A. La muestra estuvo conformada por un total de 40 colaboradores de la empresa. Planteándose como hipótesis si Existe relación entre la Satisfacción Laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Klauss S.A. Comprobando su hipótesis con un Coeficiente de Pearson,  $562^{**}$ , es decir que existe una relación positiva y moderada Entre la Satisfacción Laboral y Productividad en los colaboradores de la empresa Klauss.

Zapata (2019) realizó investigación que tuvo como objetivo general, determinar si existe una relación directa entre los niveles de Satisfacción Laboral y los niveles de Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape 2018, dicha investigación se realizó con un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva – correlacional; se trabajó con una población de 76 trabajadores. Como resultado luego de aplicar la prueba de correlación, el valor del estadístico Tau-b de Kendall calculado, es 0,866, lo cual sustenta que si existe una relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y los niveles de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.

Espinoza (2021) hizo un estudio donde el objetivo fue determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en los docentes de la I.E Gonzalo Ugás Salcedo. El tipo de investigación fue aplicado, con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, de diseño no experimental-transversal correlacional. La muestra compuesta por 25 docentes. Se estableció que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio. Dado que el valor del coeficiente Rho = 0,801. Así mismo, el valor de la significancia bilateral = 0,001. Por ende, a mayor nivel de satisfacción, elevado nivel de desempeño laboral en los docentes de la I.E. Gonzalo Ugás Salcedo, Pacasmayo, 2021.

Farías (2014) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y competitividad con la Satisfacción laboral de los profesionales de la salud del departamento de cirugía en el Hospital Daniel Alcides Carrión. Comprobando su Hipótesis general con un coeficiente Rho= 0,736, y un valor de significancia bilateral = 0,000. Por ello existe una relación positiva significativa entre la cultura organizacional y competitividad con la Satisfacción laboral de los profesionales de la salud del departamento de cirugía en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Mondragón (2018) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, año 2018. Para el estudio se seleccionó a una muestra de 68 trabajadores. De los

resultados obtenidos se determinó existe relación altamente significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Flores y Leiva (2019) realizaron una investigación la cual tiene el objetivo de determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Cajamarca. La muestra fue de 51 trabajadores. El diseño es descriptivo, transversal, no experimental y correlacional. El resultado de la tesis según la correlación de Rho Spearman fue de (0.722) de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca. En ese sentido, se concluyó que la satisfacción laboral tiene una correlación alta directa con el desempeño; esto significa que a mayor satisfacción laboral va a haber un mejor desempeño.

Calderón y Villena (2022) la investigación tiene como objetivo general: determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa "Bitel" filial Baños del Inca, Cajamarca - 2021. Su metodología corresponderá a una investigación aplicada de nivel descriptivo - correlacional con diseño no experimental de corte transversal. También la investigación propuso como hipótesis general la existencia de una relación lineal positiva entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. La muestra fue de 37 trabajadores, se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados concluyen que existe una relación lineal positiva entre satisfacción laboral y desempeño laboral de una empresa de telecomunicaciones como es Bitel filial Baños del Inca, los trabajadores de la empresa Bitel filial Baños del Inca, Cajamarca – 2021.

Lucano y Puma (2021) hicieron un estudio de investigación el cual tuvo como finalidad determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021, por lo que se utilizó un tipo de investigación aplicada y descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte trasversal y contó con un método hipotético – deductivo. Se plantó la hipótesis sobre la existencia de una relación directa entre satisfacción laboral y

desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021, asimismo, la población se compuso por 75 colaboradores. La confiabilidad de ambos instrumentos se midió a través del alfa de Cronbach, finalmente se concluye que existe relación directa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021.

Gómez y Sánchez (2019) hicieron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el Desempeño con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018. Es una investigación no experimental, transversal, Correlacional; la muestra estuvo conformada por 23 trabajadores. Donde se halló que existe la relación entre el Desempeño con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

Seguidamente en la presente investigación abordaremos los conceptos de la variable independiente y la variable dependiente.

Según Berrio y Osorio (2021) la satisfacción laboral es un tema importante de abordar, ya sea en las empresas públicas o privadas, en primera instancia porque las personas necesitan de las organizaciones para su desarrollo profesional e incluso el desarrollo de sus trabajadores, asimismo las empresas necesitan de las personas para lograr ser competitivas en el mercado y lograr sus objetivos y metas, por lo que se debe reconocer al recurso humano, condiciones especiales y únicas que no están asociadas a ningún otro tipo de recurso, manteniendo a los trabajadores de la organización contentos y satisfechos dentro de esta. En esa línea, Paredes y Urquía (2020) determinan que la Satisfacción laboral se constituye por una serie de sentimientos y emociones, que los colaboradores lo experimentan dentro de la organización, se sienten acorde y felices en sus puestos de trabajo, es decir sus necesidades se ven cubiertas plenamente dentro de la empresa donde están laborando; En consecuencia y adicionando información para Mariscal y Mora (2019) la satisfacción laboral se define como la relación entre las necesidades de los colaboradores y lo que ellos distinguen en la organización, es decir si sienten que realmente la organización los está valorando y tomando en cuenta para el desarrollo de esta, realizarán



sus funciones eficientemente para el logro de los objetivos de las entidades. Lifonso y Salvador (2019) afirman que: la satisfacción laboral es un efecto general causada por las diversas sensaciones del trabajador por el trabajo y los factores relacionados, también consideran que las principales dimensiones de la satisfacción laboral son cuatro que vienen a ser: el reto del trabajo, satisfacción con el salario, condiciones favorables de trabajo y satisfacción con la supervisión.

La primera dimensión es el reto del trabajo, que según Lifonso y Salvador (2019) se define como satisfacción con el trabajo en sí, es decir los colaboradores tienden a preferir trabajos donde se les brinde la oportunidad de poder aplicar sus habilidades libremente, que se les dé variedad de tareas, libertad en su trabajo y su debida retroalimentación cuando sea necesario, de la tal manera que cualquier reto en el trabajo les cause placer y satisfacción.

En la segunda dimensión hablaremos de la satisfacción con el salario, según Lifonso y Salvador (2019) dicen que los sueldos, salarios o remuneraciones, son incentivos que reciben los colaboradores, es decir la compensación que se les otorga por su labor. A través de esta actividad vital se garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayudará a una organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

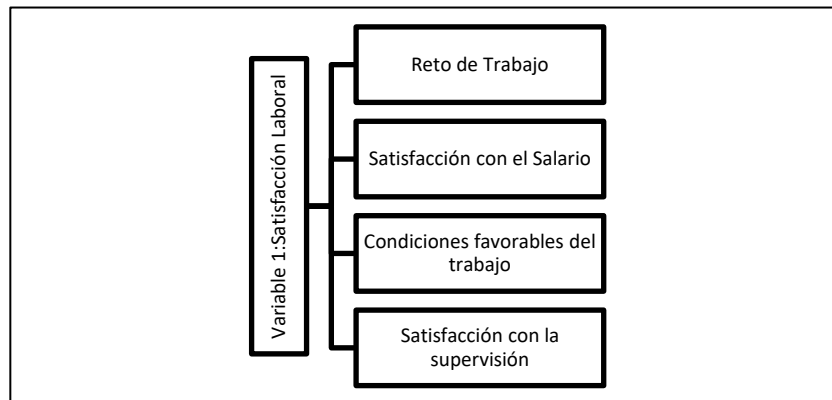
La tercera dimensión habla de las condiciones favorables de trabajo, para Lifonso y Salvador (2019) a los colaboradores les interesa mucho el ambiente de trabajo, se preocupan porque su ambiente de trabajo les otorgue el bienestar personal y les facilite hacer un buen trabajo. Un ambiente físico que sea cómodo y con un diseño adecuado permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del colaborador.

En la cuarta y última dimensión hablaremos sobre la Satisfacción con la Supervisión, para Lifonso y Salvador (2019) afirman que el comportamiento de los jefes es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Según estudios realizados llegaron a la conclusión de que los colaboradores con líderes

tolerantes, amables y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes autoritarios u hostiles hacia los subordinados.

**Figura 1**

*Modelo de Satisfacción Laboral*



*Nota.* Esta figura muestra las cuatro dimensiones la variable Satisfacción Laboral

Enfocándonos en nuestra segunda variable de desempeño, según Cueva y Díaz (2017) es aquello que determina aquellas actividades realizadas por los trabajadores, no solo está enfocado a lo que ellos saben realizar, sino que va abocado a las aptitudes, comportamiento, actitudes y cualidades que muestra cada colaborador en una organización. En ese línea, Ospina y Salazar (2019) manifiestan que el desempeño laboral es como el grupo de acciones visibles, que hacen posible la obtención de resultados satisfactorios, relacionados con los objetivos y metas de cada empresa u organización, mediante la aplicación de estrategias por parte de los colaboradores de dicha organización. En ese contexto, Cáceres y Mamani (2019) nos indican que el desempeño laboral son los resultados de las habilidades empleadas por parte del colaborador, donde se refleje una buena productividad y se incremente el desempeño en las tareas o actividades, donde se produzca calidad, eficiencia y efectividad, esto se desarrollará en el ámbito laboral de una organización. Es decir, el desempeño laboral es considerado como uno de los aspectos más relevantes en una organización porque es aquel que nos va a servir de determinante para poder medir el nivel de desempeño de un colaborador en cualquier organización. Finalmente, Changray et al. (2020) comentan que: El desempeño laboral es la capacidad de los trabajadores de una entidad donde tienen la

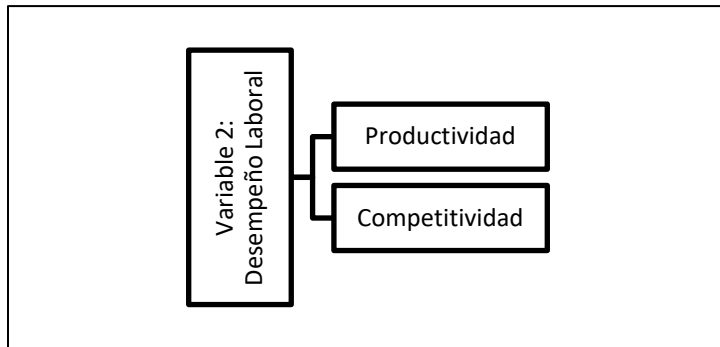
capacidad de producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, también menciona que el desempeño consta de 2 dimensiones: productividad y competitividad.

La primera dimensión de nuestra segunda variable es la productividad que según autores Changray et al. (2020) mencionan que: es aquella que está impulsada en gran medida por la inversión en capital, la tecnológica y el desarrollo de capital humano, para aumentar la productividad como empresa se debe captar al personal con talento y brindarle un clima laboral adecuado para que se sientas cómodos y con confianza al realizar su trabajo.

La segunda dimensión de nuestra segunda variable es la competitividad que según autores Changray et al. (2020) mencionan que: al percibir la competitividad es una oportunidad que favorece la empatía, el crecimiento personal y el bienestar al trabajar en equipo para poder alcanzar las metas establecidas y de mayor nivel.

## Figura 2

### *Modelo de Desempeño Laboral*



*Nota.* Esta figura muestra las dos dimensiones de la variable Desempeño Laboral

## 1.2. Formulación del problema

Producto de la descripción de la investigación surge la interrogante general es:

- ¿Qué relación tiene la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca 2022?

Las preguntas específicas son:

- ¿Qué relación tiene la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca, 2022?
- ¿Qué relación tiene la satisfacción laboral con la competitividad de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca, 2022?

### **1.3.Objetivos**

La interrogante de investigación presentada da origen al objetivo general:

- Determinar qué relación tiene la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores con categoría obreros en la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca 2022.

Así mismo se presentan los objetivos específicos que son:

- Determinar qué relación tiene la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca, 2022.
- Determinar qué relación tiene la satisfacción laboral con la competitividad de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca, 2022.

### **1.4.Hipótesis**

Por ello la hipótesis planteada para este estudio o el investigador es:

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre Satisfacción laboral y Desempeño laboral de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, 2022.

- Las hipótesis específicas alternas para este estudio son:

- Existe una relación entre satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores con categoría obreros de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, 2022.
  - Existe una relación entre la satisfacción laboral y la competitividad de los trabajadores con categoría obreros de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, 2022.
- Las hipótesis nulas específicas que son:
- No existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores con categoría obreros de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, 2022.
  - No existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la competitividad de los trabajadores con categoría obreros de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, 2022.

La importancia de la investigación enfocada al aspecto teórico es que permitirá conocer y ampliar el marco conceptual con respecto a las variables satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores, mediante la revisión, sistematización y construcción de cada una de ellas. Desde el enfoque metodológico su aporte se fundamenta en la constitución y validación de herramientas de medición sobre las variables mencionadas, los cuales podrán ser de utilidad para futuras investigaciones.

En el aspecto práctico, el presente proyecto de investigación podemos indicar que el aporte está en la utilidad que le puedan dar al análisis desarrollado, que les permitirá conocer si la satisfacción laboral tiene alguna influencia en los trabajadores, y así les será de utilidad en la mejora o cambio de su institución. Esta investigación permitirá conocer si un trabajador satisfecho es o no productivo dentro de la Municipalidad Provincial Hualgayoc Bambamarca. Es decir, gracias a esta investigación podremos saber si los trabajadores se encuentran satisfechos con sus puestos salarios o entorno laboral y si gracias a ese nivel de satisfacción que tengan cada uno de ellos podrá repercutir en el desempeño que estos

desarrollan dentro de la Institución, por lo que puede verse reflejado ya sea en la atención o solución a las quejas de la comunidad Bambamarquina.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Esta Investigación tiene el tipo de investigación básica que según Nicomedes (2018) afirma que: es básica porque se quiere aumentar los conocimientos sobre las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores, sin dar un cambio brusco en la realidad de la Municipalidad. El enfoque considerado para la investigación es cuantitativo, Fusil et al. (2020) nos manifiestan que con este enfoque se recogen y analizan datos cuantitativos que nos ayuda a mejorar las evaluaciones cuantitativas basadas en las encuestas y así ampliar las conclusiones de la evaluación. Por lo cual, esta investigación tiene este enfoque porque buscar medir la relación las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores por medio de encuestas.

El diseño según el enfoque del estudio es no experimental, puesto que no existe manipulación de las variables por parte del investigador. Asimismo, la investigación es corte transversal, según el autor Álvarez (2020) donde afirma que: se mide una sola vez las variables en una línea de tiempo y con esa información se realiza el análisis, se miden las características de uno o más grupos de unidades en un momento específico, sin evaluar la evolución de esas unidades.

La presente investigación es de nivel Correlacional, según el autor Pinto (2018) comenta que: el nivel correlativo es evaluar la relación entre dos o más conceptos, variables o categorías en un tema objeto a estudio.

Por otro lado, la población es muy importante para el desarrollo de la investigación puesto que según el autor Robles (2019), afirma que una población es un conjunto de unidades frecuentemente de personas, objetos, transacciones o eventos; que pueden ser estudiados. En la presente investigación se considera una población es finita, ya que se conoce el número exacto que es 242 que constituyen el estudio el cual está conformado por trabajadores obreros de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc de Bambamarca.

Simultáneamente la muestra es un subconjunto de la población sobre la cual se recolecta información para ser estudiada, según el autor Condori (2020), define a la muestra como: una parte representativa de la población, que se estudia con las mismas características generales de la población. Son 242 trabajadores obreros de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, por lo cual por conveniencia se trabaja con la Gerencia de Servicios Municipales que cuenta con 58 obreros permanentes, se eligió esta área porque los obreros contaban con más disponibilidad de tiempo y se tenía acceso a la información de dicha área, además es el área más representativa de la institución, y se excluyeron las otras áreas porque contaban con poco personal de obrero permanente y donde laboran queda fuera de la ciudad de Bambamarca y llega tarde a marcar en el reloj biométrico.

Por otra parte, para realizar la investigación se necesita técnicas según el autor Martínez (2017), afirma que existen diferentes técnicas para la recolección de la información que se debe elegir de acuerdo a la investigación y al criterio que nos permita obtener la mayor información. La encuesta es una técnica para la recolección de datos, lo cual puede ser a través de internet porque se editan a través de una página web, una encuesta o mediante correo electrónico, también puede ser mediante una encuesta escrita que consiste en un listado de preguntas, que se realiza a una población determinada. Por lo tanto, en la investigación se empleará la técnica de encuesta, donde recolectaremos la información necesaria, la encuesta se aplicará a los trabajadores obreros permanentes de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, el instrumento que se empleará es cuestionario que será elaborado con preguntas que tengan relación con los objetivos de dicha investigación.

Para la recolección de datos se asistirá a la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca en los días que nos autoricen para visitar a los trabajadores obreros permanentes en sus diferentes áreas de trabajo, donde se aplicará de manera presencial el instrumento previamente validado por otros autores, que se cuenta con 5 opciones de respuesta, donde fueron medidas por la escala de Likert que está conformada del nivel 1 al nivel 5, donde la encuesta se divide en dos partes la primera consta de 8 preguntas teniendo como dimensiones la productividad y competitividad. La segunda parte consta de 8



preguntas teniendo como dimensiones el reto de trabajo, satisfacción con la supervisión, condiciones favorables de trabajo y satisfacción con el salario.

Para la investigación se utilizó el instrumento previamente validado en la investigación presentada por Eugenio (2019) en la tesis satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II – I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca, el instrumento fue validado por un experto que es docente e investigadora, además el coeficiente Alfa de Cron Bach, permitió estimar la confiabilidad, dando como resultado 0.79, con una validez de constructo y validez concurrente, siendo de 0.05 para la variable de satisfacción laboral y la ficha técnica como se evidencia en el anexo (1).

Paralelamente, el autor Ascate (2018) en la tesis Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC – Sullana, El Porvenir, el instrumento fue validado por tres expertos especialista en el área de estadística, especialista en el área de contabilidad y especialista en el área de investigación como se puede evidencia en el anexo (4) además el coeficiente Alfa de Cron Bach, permitió estimar la confiabilidad, siendo de 0.8041, cumpliendo los valores de aceptación de fiabilidad y validez como se evidencia en el anexo (4).

La confiabilidad es cuando tienen un alto grado de validez, quiere decir cuando no hay sesgos. Sin embargo, este término se utiliza más cuando es desarrollado en instrumento y se establece una escala que nos permite medir, por lo cual puede concluirse que es confiable (Escamilla et al., 2018). En la tesis se utilizó el alfa de Cron Bach para la confiabilidad del instrumento.

Los datos obtenidos por cada ítem deben describirse según la escala de recopilación de datos en frecuencias y porcentajes. Al recopilar la información necesaria se cree conveniente categorizar, además consiste en establecer el intervalo de los puntajes tanto mínimo y máximo que corresponde a cada nivel, para ello se debe de conocer el número de preguntas y también la escala de medición (Cahuancho et al., 2019)

Posteriormente luego de aplicar el instrumento se analiza los datos, dicho instrumento se elaboró con 16 preguntas las cuales se aplicaron mediante una encuesta a los obreros permanentes de la Gerencia de Servicios Municipales, con la finalidad de recoger información importante. La encuesta se dividió en dos partes la cual la primera parte consta de 8 preguntas que evalúan las dimensiones de reto de trabajo, satisfacción con el salario, condiciones favorables de trabajo y satisfacción con la supervisión y a continuación la segunda parte que consta con 8 preguntas que evalúa la competitividad y la productividad.

Después de aplicar el instrumento para el análisis de datos de la información, se procede a ingresar los datos al Excel de acuerdo a la encuesta, para luego utilizarlo en el programa SPSS, donde nos permitió elaborar y analizar las tablas de las variables y dimensiones que se está estudiando.

Finalmente, la investigación de desarrolla con aspectos éticos y profesionales, por lo cual se mantendrá la veracidad de la información para realizar la investigación. Cabe mencionar que se realiza con la Autorización de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca y los lineamientos de la Universidad Privada del Norte utilizando la Norma APA 7<sup>ta</sup> edición con la finalidad de presentar un documento original y con derechos de autor. Las personas que participan de dicha investigación serán debidamente informadas y con autorización de la entidad se aplicará el cuestionario a los trabajadores, dicha información

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

En presente capítulo se presenta los resultados alineados con los objetivos planteados de la investigación. Para determinar las herramientas estadísticas para la generación de resultados es necesario determinar si la data posee una distribución normal o no paramétrica.

**Tabla 1**

*Prueba de Normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral (Agrupada)	0,451	58	0,000	0,478	58	0,000
Desempeño Laboral (Agrupada)	0,406	58	0,000	0,670	58	0,000

En la tabla 1, se muestra la prueba de normalidad, de acuerdo a las características de muestra presentada es de 58 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Hualyagoc – Bambamarca, por lo cual se utilizó Kolmogórov– Smirnov, es decir que este método se utiliza cuando la muestra es mayor o igual a 50 y el nivel de significancia para ambas variables satisfacción laboral y desempeño laboral es menor a 0.05 es decir que no hay una distribución normal de datos y se trabajó con correlación no paramétrica de Rho Spearman.

**Tabla 2**

*Relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral*

		Correlaciones		
			Satisfacción Laboral (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	.839**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	58	58
	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	.839**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	58	58

En la tabla 2, se observa la correlación con un coeficiente Rho Spearman de 0,839; por lo cual existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca. Al respecto

se acepta la hipótesis general que  $H_a$ : Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, en el año 2022 y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ : No existe relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, en el año 2022.

Evidenciando que existe una relación positiva muy fuerte entre las dos variables, por lo que, si los trabajadores se encuentran debidamente motivados y satisfechos con las actividades que realizan en su lugar de trabajo, se verá un desempeño favorable para la Municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca. Por otro lado, si se evidencia un nivel bajo de satisfacción en los trabajadores, también se verá reflejado en su desempeño retrasando en el cumplimiento de los objetivos u obteniendo una baja eficiencia para la entidad.

### Tabla 3

#### *Prueba de Hipótesis Específica 1: Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad*

		<b>Correlaciones</b>		
			Satisfacción Laboral (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  58	.778**  0,000  58
	Productividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.778**  0,000  58	1,000    58

En la tabla 3, se observa la correlación con un coeficiente Rho Spearman de 0,778; por lo cual existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable Satisfacción Laboral y Productividad en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca. Al respecto se acepta la hipótesis alterna que  $H_1$ : Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca,

en el año 2022 y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ : No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, en el año 2022.

Como se puede evidenciar existe una relación positiva muy fuerte entre Satisfacción Laboral y productividad, por lo que se refleja que, si hay un índice positivo de Satisfacción Laboral, reflejará positivamente en la productividad que tengan los trabajadores en la Municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca. Por ejemplo, si los trabajadores están satisfechos con el salario, la supervisión y el ambiente de trabajo, la entidad tendrá trabajadores productivos dentro de ella, pero si los trabajadores no se encuentran satisfechos con lo ya mencionado, serán improductivos en la organización y retrasarán las metas y objetivos trazados.

#### Tabla 4

##### *Prueba de Hipótesis Específica 2: Relación entre Satisfacción Laboral y Competitividad*

En la tabla 4, se observa la correlación con un coeficiente Rho Spearman de 0,542; por lo cual existe una correlación positiva considerable entre la variable Satisfacción Laboral

		Correlaciones	
		Satisfacción Laboral (Agrupada)	Competitividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.542**
	Competitividad (Agrupada)	N	58
		Coeficiente de correlación	.542**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	58

y Competitividad en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca. Al respecto se acepta la hipótesis alterna que  $H_2$ : Existe relación entre la satisfacción laboral y la competitividad de los trabajadores de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, en el año 2022 y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ : No existe relación entre la satisfacción

laboral y la competitividad de los trabajadores de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca en el año 2022.

Evidentemente podemos ver que existe una relación positiva considerable entre Satisfacción laboral y competitividad, por consecuente si la Satisfacción laboral tiene un nivel positivo alto en la organización, va a repercutir positivamente en la competitividad de los trabajadores de la entidad, pero si la Satisfacción laboral presenta un nivel negativo, repercutirá negativamente en la competitividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca. Por ejemplo, si los trabajadores ven que en la entidad reconocen el esfuerzo y desempeño de cada uno de ellos, dándoles la oportunidad de crecer profesional y personalmente en la entidad, se sentirán motivados a sobresalir y ser competitivos en su lugar de trabajo, pero si ven que no se los reconoce ocurrirá todo lo contrario.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSION

En referencia al objetivo general que plantea determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral categoría obreros en la Municipalidad Hualgayoc-Bambamarca 2022, nuestro estudio concluye que existe una correlación positiva, como resultado para la hipótesis general, con un coeficiente Rho Spearman de 0.839; lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc Bambamarca, asimismo presenta un nivel de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$  demostrando de tal manera que las variables se relacionan entre sí, lo que significa que cuando haya un buen nivel de satisfacción laboral en la institución el desempeño de los trabajadores será el correcto en los diferentes procesos de la Municipalidad Provincial Hualgayoc Bambamarca. En ese sentido López y Villacís (2018) concluye que existe una relación directa entre las variables en análisis: satisfacción laboral y desempeño. Baltazar et al. (2022) determinaron en su investigación que existe una relación significativa moderada entre las dimensiones de la cultura organizacional, satisfacción laboral con el desempeño en los trabajadores de salud en Querétaro. Asimismo, Boada (2019) en su investigación concluye que la satisfacción laboral tiene una relación significativa con el desempeño laboral, esto quiere decir que si la satisfacción laboral se incrementa también se incrementará el desempeño laboral e los agentes de seguridad. En esa línea, Argote (2018) en su estudio concluye que la Satisfacción Laboral se relaciona con el desempeño laboral, siendo dichas relaciones directamente proporcionales, lo que nos indica que tener una mayor satisfacción laboral en las dimensiones antes mencionadas se asocia con un mayor desempeño laboral. También para Zapata (2019) en su investigación concluye que, la satisfacción laboral y el desempeño laboral son variables que se encuentran correlacionadas en los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape, al igual que en nuestra teoría. Para Flores y Leiva (2019) quienes, en un estudio identificaron que existe una relación positiva

considerable entre Satisfacción Laboral y desempeño Laboral. Por su parte Lucano y Puma (2021) también obtuvieron resultados similares concluyendo que existe una relación positiva muy fuerte en cuanto a la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Del mismo modo concuerdan con nuestros resultados Espinoza (2021) que concluye en su estudio que existe una relación positiva alta entre sus dos variables de estudio que son la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral, del mismo modo Olivera (2022) concluye en su estudio que existe una relación moderada entre la variables Nivel de Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, asimismo Calderón y Villena (2022) en su estudio concluyen que existe una relación lineal positiva entre satisfacción laboral y desempeño laboral de una empresa de telecomunicaciones. Finalmente, Gómez y Sánchez (2019) concluyen que existe la relación entre el Desempeño con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018.

Discrepo de los autores Carrasco y Díaz (2020), ya que no identificaron alguna relación o nexo significativo entre satisfacción y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Grupo Ases Capital S.A.C. Ya que en los resultados de la investigación se evidencia una relación entre las dos variables Satisfacción Laboral y Desempeño laboral, mientras que dichos autores no encuentran una relación entre las variables ya mencionadas.

En referencia al objetivo específico uno , se concluye que existe una relación positiva entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de, considerando nuestra primera Hipótesis específica del estudio realizado,  $H_1$ : Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, 2022 y en consecuencia la hipótesis nula determina que  $H_0$ : No existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, 2022. Se encontró que la dimensión productividad tiene una relación positiva muy fuerte con la variable de Satisfacción Laboral de 0.778 y con una



(significancia= $0.000 < 0.05$ ), por lo cual la Satisfacción Laboral se relaciona con la productividad, es decir que sea cuál sea el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial Hualgayoc Bambamarca, este repercutirá en la productividad que tengan los colaboradores en dicha organización. En este sentido Lomas (2017) en su investigación concluye que existe una relación directa positiva muy alta entre las variables de Satisfacción Laboral y Productividad. Del mismo modo Yeren (2017) también concluye en su investigación que existe una relación positiva y moderada entre Satisfacción Laboral y Productividad en los colaboradores de la empresa Klauss. Asimismo, Espinoza (2021) concluye que la Satisfacción Laboral si influye en la Productividad de la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL.

En referencia al objetivo específico se concluye que existe una relación positiva considerable entre la Satisfacción Laboral y Competitividad, considerando la segunda y última Hipótesis específica,  $H_2$ : Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la competitividad de los trabajadores de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, 2022 y en consecuencia la hipótesis nula determina que  $H_0$ : No existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la competitividad de los trabajadores de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, 2022. Se encontró que la dimensión competitividad tiene una relación positiva considerable con la variable de Satisfacción Laboral de 0.542 y con una (significancia= $0.000 < 0.05$ ), por lo cual la Satisfacción Laboral se relaciona con la competitividad, es decir que sea cuál sea el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial Hualgayoc Bambamarca, se verá reflejado en la competitividad que tengan los colaboradores entre ellos en dicha organización. En este sentido Ramírez y Retuerto (2023) concluyen en su estudio que existe una relación directa significativa entre la Influencia de la Satisfacción Laboral en la Competitividad de empresas agroexportadoras de Chimbote. Del mismo modo Farías (2014) en su investigación concluye

existe una relación positiva significativa entre la cultura organizacional y competitividad con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Algunas limitaciones que se presentaron en la investigación fueron al momento de aplicar nuestro instrumento (un cuestionario físico) a los obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc Bambamarca, ya que algunos de ellos por el grado de instrucción que tienen no podían llenar el cuestionario por sí solos, se tuvo que apoyar a los obreros leyéndoles detenidamente el cuestionario y explicándoles en qué consistían cada una de las preguntas para que ellos pudieran responder con total seguridad y nos facilitaran con los resultados. También al momento de vaciarlos cuestionarios a la base de datos en Excel, porque como los cuestionarios estaban hechos a mano tomó un poco más de tiempo pasar toda la información para obtener los resultados.

Se recomienda a los futuros investigadores que quieran abordar en este tema, investigar a fondo sobre estas dos variables que son Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, ya que es un tema con bastante amplitud, hay un sin número de estudios similares que pueden revisar y sobre todo estudiar dichas variables es de vital importancia, ya que en cualquier empresa ya sea pública o privada si no hay un buen nivel de Satisfacción laboral creen que los empleados tendrán un desempeño laboral bueno para la organización. Los invito a estudiar estas dos variables se encontrarán con temas muy interesante y relevantes sobre el recurso humano y las organizaciones.

## Referencias

- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Repositorio UL. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20a9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Argote, C. (2018). Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cayma del año 2017. Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6681/ADMarmecv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ascate, W. (2018). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC – Sullana, El Porvenir. Universidad César Vallejos. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27321/ascate\\_nw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27321/ascate_nw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baltazar, D., García, I., Ibarra, M., Pirez, M., & Rosas, E. (2022). Relación entre cultural organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. Scielo. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942022000100112&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100112&lang=es)
- Berrio, L., Diaz, N., & Osorio, D. (2022, 10 de febrero). Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar. Revista Eleuthera. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S201145322021000200101&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S201145322021000200101&lang=es)
- Boada, N. (noviembre, 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. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Caceres, J., & Mamani, Y. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. Universidad Privada Unión. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Caldeón , N. & Villena, R. (2022). Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa bitel filial Baños del Inca - Cajamarca 2021. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2410/Informe%20final%20de%20Otesis%20de%20richar%20y%20nelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrasco, T. & Diaz, D. (2020). Relación entre satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa grupo Ases Capital S.A.C. Universidad Privada Juan Mejia Baca.  
<http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/317/1/CARRASCO%20TANIA%20%26%20D%20c3%8dAZ%20DANIEL%20-%20TESIS.pdf>

Carhuancho, M.I., Casana,J.K., Guerrero, B.M., Nolazco,L.F., & Sicheri, M.L. (2019). Metodología para la investigación holística. UIDE.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>

Changray, N.H., Hidalgo, Y.N., Maguiña , R.M., Neri, A.C., & Ramos , S.E. (2020, 24 de agosto). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. Revista Nacional de Administración.  
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/3297/4324>

Chiang, M. & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Scielo.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-24492015000300001&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-24492015000300001&script=sci_arttext).

Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller.  
<https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>

Cueva, K. & Diaz, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco. Universidad Peruana Union.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/941/Kely%20tesis%20Bachiller%202017.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Eugenio, K. (2019). Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II -I del distrito de Bambamarca, Provincial de Hualgayoc, Departamento de Cajamarca. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%2028Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escamilla, A., Marquez, H., Miranda, G., Villasis, M., & Zurita, J. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. Revista alergía México. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S244891902018000400414&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S244891902018000400414&script=sci_arttext)

Espinoza, L. (2021). Satisfacción y desempeño laboral en docentes del nivel secundario de la I.E. Gonzalo Ugás Salcedo de Pacasmayo. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70332/Espinoza\\_VLPSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70332/Espinoza_VLPSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espinoza. S. (2021). Satisfacción laboral y productividad en la empresa telecomunicaciones Josol EIRL. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8989/Espinoza%20C3%B3rdova%20Sujey%20Nataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Farias, F. (2014). Cultura organizacional y competitividad en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del departamento de cirugía del hospital Daniel Alcides Carrión. Universidad Nacional del Callao. [file:///C:/Users/user/Downloads/F%C3%A9lix\\_Tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/F%C3%A9lix_Tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf)

Flores, D. & Leiva, G. (2019). Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de administración de la Diresa Cajamarca. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23069/Flores%20Cotrina%20Delmer%20Leiva%20Ch%c3%a1vez%20Grety%20Maril%c3%ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fusil, D., Novoa, N., & Ochoa, R.(2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigación cuantitativa, cualitativa y mixtas. Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas. <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ComprensionEpistemologicaDelTesistaSobreInvestigac-7407375.pdf>

Gómez,L., & Sánchez, P. Relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la clínica Limatambo Cajamarca. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22018/S%c3%a1nchez%20Espinoza%20Pedro%20Gustavo%20-%20G%c3%b3mez%20Meza%20Lidia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). Municipalidades del país que brindarán información auto diligenciada para actualizar el Registro Nacional de Municipalidades. INEI. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/municipalidades-del-pais-brindaran-informacion-autodiligenciada-para-actualizar-el-registro-nacional-de-municipalidades-2020-12179/>

Lifonso, S., & Salvador, M. (2019). Satisfacción laboral y desempeño de los empleados del departamento de operaciones de una empresa Agroindustrial Trujillo-2017. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22562/Lifonso%20Angulo%20Silvia-Salvador%20Quezada%20Meliza%20Margot.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López, S., & Villasis, G. (2018). Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10410/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-458.pdf>

Lucano, E. & Puma, C. (2021). Satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del hotel continental Cajamarca. Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2217/6.%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mariscal, Z. & Mora, J. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

Martinez, L. (2017). El camino del éxito de las encuestas y entrevistas. [http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20367/1/2017\\_NC\\_El%20camino%20del%20C3%A9xito%20de%20las%20encuestas\\_Caballero.pdf](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20367/1/2017_NC_El%20camino%20del%20C3%A9xito%20de%20las%20encuestas_Caballero.pdf)

Mondragón, I. (2018). Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30803/Mondrag%  
c3%b3n\\_DIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30803/Mondrag%c3%b3n_DIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nicomendes, E. (2018, 15 de junio). Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Paredes, J., & Urquia, D. (2020). Satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos. San Martín. Universidad Privada Unión. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3844/Diego\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3844/Diego_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Pinto, J. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=teoria+de+investigaci%C3%B3n+es+de+nivel+explicativo&ots=6l9L-PKJZ9&sig=KsSOqFYrSOQhldcZnQ1n1WIXks#v=onepage&q&f=false>

Ramírez, A., & Retuerto, F. (2023). Satisfacción laboral en la competitividad de empresas agroexportadoras de Chimbote. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/50b810c8-9d33-4f4a-8517-f6d023a11a0a/content>

Robles, B. (2019). Población y muestra. Pueblo Continente. <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269/1099>

Olivera, B. (2022). Nivel de Satisfacción y Desempeño laboral en cirujanos dentistas de consultorios particulares de Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78134/Olivera\\_PBMO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78134/Olivera_PBMO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saavedra, R. & Santillán, K. (diciembre, 2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1227/1688>.

Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. Colección Académica de Ciencias Estratégicas. [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%  
c3%b3n%20laboral\\_desempe%  
c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yeren, Y. (2017). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa KLAUSS. S.A. Lima. Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/388/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zapata , I. (2019). Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, 2018. Universidad César Vallejo. de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55092/Zapata\\_GI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55092/Zapata_GI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



### Anexos

#### ANEXO N°01. Ficha Técnica

Ficha Técnica	
<b>1.Instrumento</b>	Cuestionario.
<b>2.Autor:</b>	Montoya Leiva, Jhamelit Onayli / Orrillo Ramírez, Katerin Dayana
<b>3.Año:</b>	2019
<b>4.Significación:</b>	El cuestionario está constituido por 16 preguntas las cuales se dividen en dos partes. La primera parte consta de 8 preguntas en la que se evalúa la primera variable la satisfacción laboral, analizando las cuatro dimensiones: condiciones de trabajo, reto de trabajo, satisfacción con la supervisión y satisfacción con el salario. La segunda parte consta de 8 preguntas en la que evalúa la segunda variable el desempeño laboral, analizando dos dimensiones: productividad y competitividad.
<b>5. Extensión:</b>	El instrumento consta de 16 preguntas.
<b>6.Administración:</b>	Responsables del estudio.
<b>7.Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores obreros permanentes de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca.
<b>8.Duración:</b>	El tiempo de duración para el desarrollo del cuestionario es aproximadamente 10 minutos.
<b>9.Puntuación:</b>	Se considerará la escala de Likert: 1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo

#### Ficha técnica de la primera variable: Satisfacción Laboral

<b>Nombre del Cuestionario:</b>	Satisfacción Laboral SL.SPC
<b>Autor:</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Procedencia:</b>	Lima- Perú
<b>Objetivo:</b>	Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo:</b>	20 minutos
<b>Aplicación</b>	Escala de Likert de 5 niveles
<b>Normas de aplicación:</b>	Mediante la escala de Likert en un rango que va desde, Total desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Total De acuerdo
<b>Número de elementos:</b>	36
<b>Fiabilidad:</b>	0.79
<b>Validez:</b>	Por juicio de Expertos

Nota: Tomado de la Investigación de Eugenio Cruzado, K. (2019). El citado instrumento tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral, y el número de preguntas formuladas fueron de 36.

---

**Ficha técnica de la segunda variable: Desempeño Laboral**

<b>Nombre del Cuestionario:</b>	Desempeño en los trabajadores de la Caja de Ahorro y Crédito Sullana
<b>Autor:</b>	Julio Antonio Rodríguez Azabache (2018)
<b>Procedencia:</b>	Trujillo -Perú
<b>Objetivo:</b>	Determinar el nivel de desempeño laboral que tienen los trabajadores de la Caja de Ahorro y Crédito Sullana.
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo:</b>	15 minutos
<b>Aplicación</b>	Escala de Likert de 5 niveles
<b>Normas de aplicación:</b>	Totalmente de desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente De acuerdo
<b>Número de elementos:</b>	16
<b>Fiabilidad:</b>	0.8041
<b>Validez:</b>	Por juicio de Expertos

Nota: Tomado de la Investigación de Rodríguez Azabache, L. (2018). El citado instrumento tuvo como objetivo evaluar el desempeño laboral, y el número de preguntas formuladas fueron de 16.

### ANEXO N°02. Operación de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos técnicos
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es el conjunto de emociones y actitudes del trabajador respecto a su labor dentro de su organización, donde se analiza la estabilidad laboral, beneficios laborales, condiciones de trabajo, relación con compañeros de trabajo y supervisión (Lifonso y Salvador, 2019).	Se refiere como se siente el trabajador en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca, para que se sientan satisfechos e importantes y puedan realizar bien sus labores	Reto de trabajo	Porcentaje de oportunidad de mejora	1	La investigación empleó como instrumento al cuestionario y como técnica a la encuesta para la satisfacción laboral
				Porcentaje de satisfacción del trabajo	2	
			Satisfacción con el salario	Satisfacción con el salario	3	
			Condiciones favorables de trabajo	Cuenta con iluminación su oficina	4	
				Cuenta con los recursos necesarios en su oficina	5	
				Salubridad en el lugar de trabajo	6	
			Satisfacción con la supervisión	Frecuencia con la que es supervisado	7	
				Apoyo del supervisor	8	
Desempeño laboral	Según autores Changray, Hidalgo, Maguiña, Neri y Ramos (2020), El desempeño laboral es la capacidad de los trabajadores de una entidad donde tienen la capacidad de producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad. Por lo cual se abarca tres dimensiones como productividad y competitividad.	Se refiere a lo laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca, donde influye ciertos factores para cumplir con las metas establecidas	Productividad	Porcentaje de manejo de tecnología	1	
				Tiempo que ocupa en el cargo	2	
				Porcentaje de horas extras	3	
				Porcentaje de comunicación con su jefe	4	
				Porcentaje de tardanzas	5	
			Competitividad	N° de capacitaciones	6	
				Infraestructura	7	
				Porcentaje de trabajadores que aprueban la gestión	8	

**ANEXO N°03. Matriz de Consistencia**

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas	
"Relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca en la ciudad de Bambamarca año 2022"	<b>Pregunta</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	Satisfacción laboral	Reto de trabajo	Porcentaje de oportunidad de mejora	La investigación empleara como instrumento al cuestionario y como técnica a la encuesta	
	¿Cuál es la relación que tiene la satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca?	Determinar si la satisfacción laboral tiene relación con el desempeño de los trabajadores con categoría obreros en la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca 2022	Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, 2022.			Porcentaje de satisfacción del trabajo		
			No existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, 2022.			Porcentaje de satisfacción que recibe		
	Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas			Satisfacción con el salario		Cuenta con iluminación su oficina
					Cuenta con los recursos necesarios en su oficina			
	¿Qué relación tiene la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca, 2022?	Determinar la relación que tiene la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca, 2022.	Hipótesis específicas		Desempeño laboral	Satisfacción con la supervisión		Salubridad en el lugar de trabajo
								Frecuencia con la que es supervisado
						Productividad		Apoyo del supervisor
								Porcentaje de manejo de tecnología
								Tiempo que ocupa en el cargo
Porcentaje de horas extras								

			Bambamarca, 2022					
	¿Qué relación tiene la satisfacción laboral con la competitividad de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca, 2022?	Determinar la relación que tiene la satisfacción laboral con la competitividad de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial Hualgayoc-Bambamarca, 2022.	Existe relación entre la satisfacción laboral y la competitividad de los trabajadores con categoría obreros de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, 2022			Porcentaje de comunicación con su jefe		
No existe relación entre la satisfacción laboral y la competitividad de los trabajadores con categoría obreros de la municipalidad Provincial-Hualgayoc Bambamarca, 2022			Porcentaje de tardanzas					
					Competitividad	N° de capacitaciones		
						Infraestructura		
						Porcentaje de trabajadores que aprueban la gestión		

## ANEXO N° 4. Cuestionario

El presente instrumento pretende medir la Relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores con categoría obreros de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca en la ciudad de Bambamarca año 2022.

### INSTRUCCIONES:

Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar.

Desarrolla todas las preguntas.

El desarrollo del presente instrumento es personal.

Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.

Para desarrollar este cuestionario, usted dispone como máximo 8 minutos.

Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

DATOS GENERALES							
Edad		Hombre		Mujer			
Género		Hombre		Mujer			
Cargo que ocupa							
VARIABLE 01: SATISFACCIÓN LABORAL							
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
<b>Condiciones favorables de trabajo</b>	1	¿En el lugar dónde realiza sus labores cuenta con la iluminación adecuada?					
	2	¿Cuenta con los implementos y recursos correctos para que realice su labor día a día?					
	3	¿La entidad cuenta con los servicios relacionados con la protección y conservación de la salud?					
<b>Reto de trabajo</b>	4	Considera que la Municipalidad le brinda oportunidad de mejora que permitirá afrontar sus retos laborales					

		del día a día en forma más fácil y de mejor manera.					
	5	<b>Esta conforme en su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece laboralmente.</b>					
<b>Satisfacción con la supervisión</b>	6	Considera que es supervisor realiza sus funciones y supervisa a sus trabajadores de manera constante.					
	7	Considera que su jefe inmediato o supervisor le brinda apoyo, seguridad y mejora su desempeño en el cargo que se encuentran.					
<b>Satisfacción con el salario</b>	8	¿Está de acuerdo con su salario que recibe cada mes?					
<b>VARIABLE 02: DESEMPEÑO LABORAL</b>							
<b>Productividad</b>	9	Considera que maneja los programas con los que la entidad trabaja					
	10	Considera que el cargo en el que se encuentra actualmente es el adecuado para desarrollar sus habilidades y conocimientos					
	11	Cuando realiza horas extras se le está remunerando.					
	12	Considera que tiene buena relación y comunicación con su jefe inmediato para que todo resulte más eficaz e inmediato.					
	13	Cuando llega tarde al trabajo, sabe que es un incumplimiento a las obligaciones de la relación laboral y que puede ser sancionado por cometerlas					
<b>Competitividad</b>	14	Considera que las capacitaciones recibidas permiten tener un mejor desarrollo en su puesto que labora.					
	15	Considera que la entidad cuenta con la infraestructura donde labora es la adecuada para realizar sus labores correctamente					
	16	¿Está de acuerdo con la gestión actual?					

**ANEXO N° 05. SPSS**

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	D1	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	D1	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	D1	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	D2	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	D2	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	D3	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	D3	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	D4	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	D5	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	D5	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	D5	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	D5	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	D5	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	D6	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	D6	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	D6	(1. Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Satisfacción	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	22	Derecha	Escala	Entrada
18	Desempeño	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	20	Derecha	Escala	Entrada
19	Escala_SL	Numérico	5	0	Satisfacción_L	(1. Totalme...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Escala_DL	Numérico	5	0	Desempeño_La	(1. Totalme...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Productividad	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	15	Derecha	Escala	Entrada
22	Competitividad	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	16	Derecha	Escala	Entrada
23	Escala_P	Numérico	5	0	Productividad (	(1. Totalme...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Escala_C	Numérico	5	0	Competitividad	(1. Totalme...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Satisfacción
1	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5
2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
6	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
7	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
8	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
9	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
10	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	5	3	3	2	3	3
11	2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
12	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3
13	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
18	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
19	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5
22	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3
24	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
25	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
26	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
27	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3

**Contingencia**

	desacuerdo	De acuerdo	Total
Satisfacción_Laboral (Agrupada)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1
	De acuerdo	0	0
	Total de acuerdo	1	1
Total	2	52	4

**Correlaciones no paramétricas**

Rho de Spearman	Satisfacción_Laboral (Agrupada)	Desempeño_Laboral (Agrupada)
Coefficiente de correlación	1,000	,839*
Sig. (bilateral)		< ,001
N.	58	58
Desempeño_Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,839*
	Sig. (bilateral)	< ,001
	N.	58

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

**Resumen de procesamiento de casos**

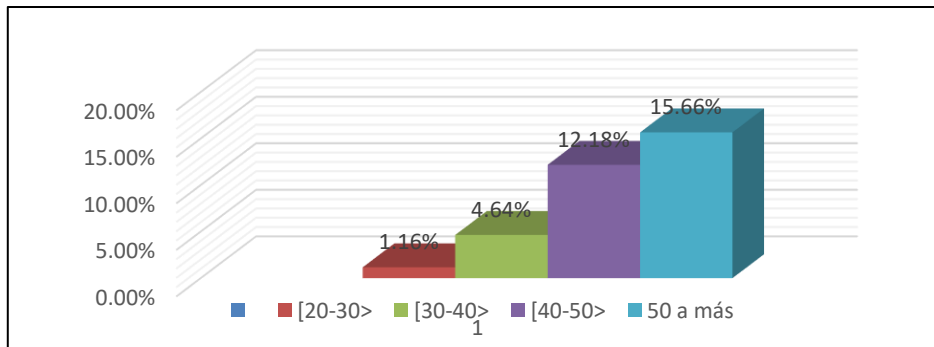
	Casi		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción_Laboral (Agrupada)	58	100,0%	0	0,0%	58	100,0%
Productividad (Agrupada)						

**ANEXO N°6. Información descriptiva**

**Figura 3**

*Distribución de Edades*

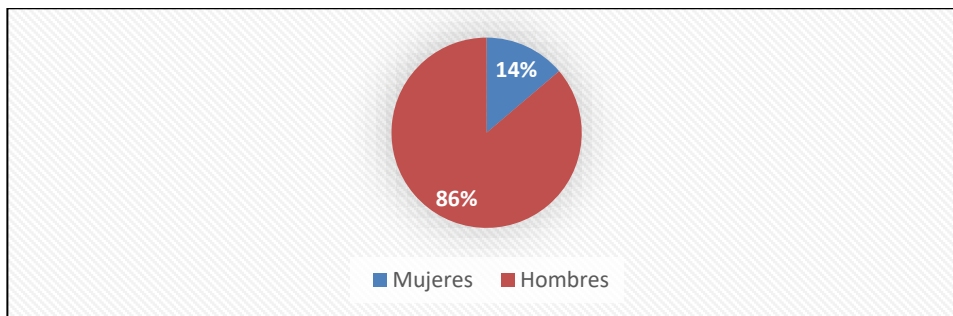




De acuerdo a la figura 3, se muestra el rango de edades de los encuestados de obreros permanentes de la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca en el año 2022, en donde el 1.16% pertenece al intervalo de 20 a 30 años siendo el porcentaje más bajo, el 4.64% pertenece al intervalo de 30 a 40 años, el 12.18 % pertenece al intervalo de 40 a 50 años y el 15.66% pertenece al intervalo de 50 años a más siendo el porcentaje más alto de la Municipalidad.

**Figura 4**

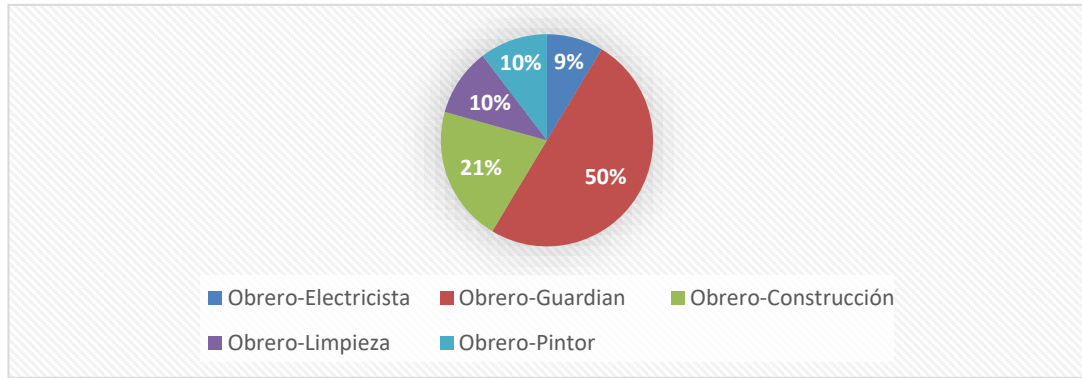
*Distribución según Género*



De acuerdo con la figura 4, se evidencia que el 14% representa a las mujeres y el 86 % a los hombres de un total de 58 encuestados de obreros permanentes de la Gerencia de Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca en el año 2022.

**Figura 5**

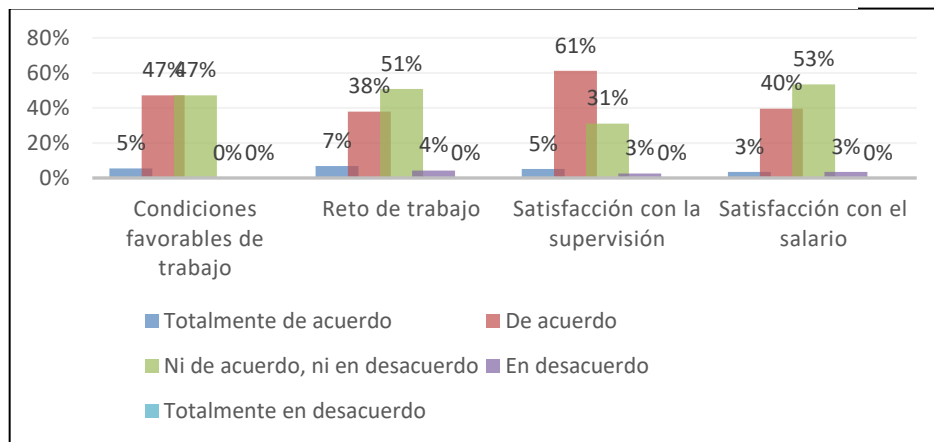
*Distribución según Cargo de los Obreros*



De acuerdo con la figura 5, se evidencia que un 9% representa a los obreros electricistas, el 10% representa a los obreros pintores, asimismo con un 10% representa a los obreros de limpieza, el 21% representa a los obreros de construcción y el 50% representa a obreros guardianes siendo el porcentaje más alto en el cargo de los trabajadores de la Municipalidad de Hualgayoc – Bambamarca.

**Figura 6**

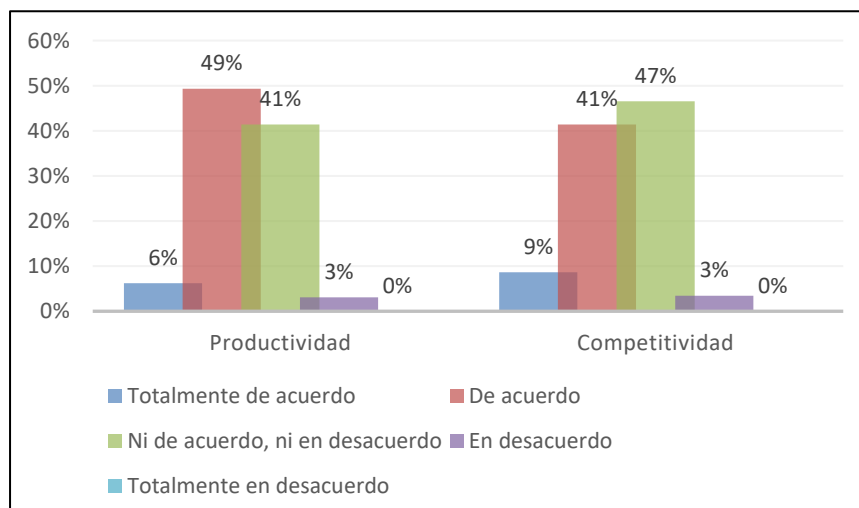
*Valor Porcentual General de la Variable de Satisfacción Laboral*



En la figura 6, se muestra la variable de Satisfacción Laboral y sus dimensiones, la dimensión de reto de trabajo tiene un 7% de totalmente de acuerdo en sus respuestas, la dimensión de satisfacción con la supervisión tiene un 61% de acuerdo en sus respuestas de acuerdo con la escala, la dimensión satisfacción con el salario con un 53% ni de acuerdo ni en desacuerdo y la dimensión de reto de trabajo tiene un 4% de la escala en desacuerdo.

**Figura 7**

*Valor Porcentual de la Variable de Desempeño Laboral*



En la figura 7, se muestra la variable de Desempeño Laboral y sus dimensiones, la dimensión de productividad tiene un 6% de totalmente de acuerdo en sus respuestas, un 49% está de acuerdo, un 41% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 3% en desacuerdo. La dimensión de Competitividad con un 9% está totalmente de acuerdo, 41% está de acuerdo, 47% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 3% en desacuerdo, de un total de 58 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.

**Tabla 5**

*Valoración de Satisfacción Laboral Dimensión Condiciones Favorables del Trabajo*

DIMENSIÓN CONDICIONES FAVORABLES DEL TRABAJO	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
1. ¿En el lugar dónde realiza sus labores cuenta con la iluminación adecuada?	7%	48%	4%	5%	0%
2. ¿Cuenta con los implementos y recursos correctos para que realice su labor día a día?	2%	47%	45%	7%	0%
3. ¿La entidad cuenta con los servicios relacionados con la protección y conservación de la salud?	7%	40%	50%	3%	0%
<b>% Condiciones favorables del trabajo</b>	<b>5%</b>	<b>45%</b>	<b>45%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>

En la tabla 5, para la variable de satisfacción laboral en la dimensión de condiciones favorables del trabajo se observó 48% de los trabajadores encuestados está de acuerdo que el lugar donde realiza sus labores cuenta con la iluminación adecuada, el 47% está de acuerdo

con los implementos y recursos que utiliza día a día y el 50% ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la entidad cuenta con los servicios relacionados con la protección y conservación de la salud, es decir, de un total de 58 obreros permanentes de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca están de acuerdo con dicha dimensión.

**Tabla 6**

*Valoración de Satisfacción Laboral Dimensión Reto de Trabajo*

DIMENSIÓN RETO DE TRABAJO	5	4	3	2	1
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4. Considera que la Municipalidad le brinda oportunidad de mejora que permitirá afrontar sus retos laborales del día a día en forma más fácil y de mejor manera.	3%	33%	60%	3%	0%
5. Esta conforme en su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece laboralmente.	10%	43%	41%	5%	0%
<b>% Reto de trabajo</b>	<b>7%</b>	<b>38%</b>	<b>51%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>

En la tabla 6, para la variable de satisfacción laboral en la dimensión de reto de trabajo se observó que el 60% ni de acuerdo ni en desacuerdo que la Municipalidad de Hualgayoc Bambamarca brinde oportunidad de mejora para afrontar los retos laborales y el 43% está de acuerdo que está conforme en su trabajo y su entorno laboral.

**Tabla 7**

*Valoración Satisfacción Laboral Dimensión Satisfacción Supervisión*

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

<b>DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
6. Considera que es supervisor realiza sus funciones y supervisa a sus trabajadores de manera constante.	3%	64%	31%	2%	0%
7. Considera que su jefe inmediato o supervisor le brinda apoyo, seguridad y mejora su desempeño en el cargo que se encuentran.	7%	59%	31%	3%	0%
<b>% Satisfacción con la supervisión</b>	<b>5%</b>	<b>61%</b>	<b>31%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>

En la tabla 7, para la variable de satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción en la supervisión el 64% está de acuerdo que el supervisor realiza sus funciones y supervisa constantemente a los trabajadores y el 59% está de acuerdo que el supervisor le brinda su apoyo, seguridad y les ayuda a mejorar su desempeño en el cargo que se encuentran.

### Tabla 8

#### *Valoración Satisfacción Laboral Dimensión Satisfacción con el Salario*

<b>DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN CON EL SALARIO</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
8. ¿Está de acuerdo con su salario que recibe cada mes?	3%	40%	53%	3%	0%
<b>% Satisfacción con el salario</b>	<b>3%</b>	<b>40%</b>	<b>53%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>

En la tabla 8, para la variable de satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción con el salario el 53% ni de acuerdo ni en desacuerdo con el salario que percibe cada mes

Después de la variable satisfacción laboral se muestra los resultados de la variable desempeño laboral con sus dimensiones.

<b>DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
--------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
9. Considera que maneja los programas con los que la entidad trabaja	7%	28%	62%	3%	0%
10. Considera que el cargo en el que se encuentra actualmente es el adecuado para desarrollar sus habilidades y conocimientos	9%	55%	34%	2%	0%
11. Cuando realiza horas extras se le está remunerando.	5%	50%	41%	3%	0%
12. Considera que tiene buena relación y comunicación con su jefe inmediato para que todo resulte más eficaz e inmediato.	3%	57%	38%	2%	0%
13. Cuando llega tarde al trabajo, sabe que es un incumplimiento a las obligaciones de la relación laboral y que puede ser sancionado por cometerlas	7%	57%	31%	5%	0%
<b>% Productividad</b>	<b>6%</b>	<b>49%</b>	<b>41%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>

**Tabla 9**
*Valoración Desempeño Laboral Dimensión Productividad*

En la tabla 9, para la dimensión de desempeño laboral en la dimensión productividad el 62% ni de acuerdo ni en desacuerdo que maneja los programas de la Municipalidad, el 55% está de acuerdo que el cargo en que se desempeña desarrolla sus habilidades y conocimientos, el 50% está de acuerdo que se le remunera las horas extras, el 57% está de acuerdo que tiene buena relación y comunicación con su jefe inmediato y 57% está de acuerdo que si llega tarde a su centro de trabajo está incumpliendo a las obligaciones y es sancionado.

**Tabla 10**
*Valoración Desempeño Laboral Dimensión Competitividad*

DIMENSIÓN DE COMPETITIVIDAD	5	4	3	2	1
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
14. Considera que las capacitaciones recibidas permiten tener un mejor desarrollo en su puesto que labora.	9%	40%	48%	3%	0%
15. Considera que la entidad cuenta con la infraestructura donde labora es la adecuada para realizar sus labores correctamente	9%	48%	40%	3%	0%
16. ¿Está de acuerdo con la gestión actual?	9%	36%	52%	3%	0%
<b>%Competitividad</b>	<b>9%</b>	<b>41%</b>	<b>47%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>

En la tabla 10, para la dimensión de desempeño laboral en la dimensión competitividad el 48% ni de acuerdo ni en desacuerdo que las capacitaciones recibidas permiten tener un mejor desarrollo en su centro de trabajo, el 48% está de acuerdo que la entidad cuenta con la infraestructura adecuada para que realicen sus labores y el 52% ni de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión actual.