

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**



TESIS:

**Satisfacción laboral y desempeño por competencias del personal
administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista,
2021**

Para optar el grado académico de:
**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:
Bach. Ronald Dennis ENCISO NAVARRO

ASESOR:
Mg. Sixto Susano PRETEL ESLAVA

AYACUCHO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, quien guía mis pasos y los de mi familia a lo largo de nuestra existencia, permitiéndome llegar a esta etapa anhelada.

A mi Padre y Madre, quienes con su infinita bondad, afecto y disciplina, inculcaron en mí, el respeto y la perseverancia para superar los desafíos que nos presenta el destino.

A mi amada esposa, mi confidente y amiga, quien desde su espacio me enseñó a no temer las adversidades porque Dios está con nosotros siempre.

A mi querido hijo Ricardo Daniel, mi fuente inagotable de inspiración y el motor que impulsa los esfuerzos para lograr nuestros objetivos.

Ronald

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a los docentes de la Maestría en Ciencias Económicas con mención en Gestión Pública de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, quienes con sus lecciones ampliaron mis conocimientos sobre gestión pública.

Agradecer a mi asesor de tesis por su constante apoyo en el desarrollo de este trabajo; asimismo, a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, quienes gracias a su predisposición permitieron la realización de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Enunciado del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 <i>Problema general</i>	5
1.2.2 <i>Problemas específicos</i>	5
1.3 Justificación	5
1.3.1 <i>Justificación teórica</i>	5
1.3.2 <i>Justificación metodológica</i>	6
1.3.3 <i>Justificación práctica</i>	6
1.3.4 <i>Justificación social</i>	7
1.4 Objetivo de la investigación	8
1.4.1 <i>Objetivo general</i>	8
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	8
1.5 Hipótesis de la investigación.....	8
1.5.1 <i>Hipótesis general</i>	8

1.5.2	<i>Hipótesis específica</i>	9
1.6	Importancia	9
1.6.1	<i>Importancia del tema</i>	9
1.6.2	<i>Importancia de la investigación</i>	10
CAPÍTULO II: REVISIÓN LITERARIA		11
2.1	Marco referencial	11
2.1.1	<i>Antecedentes internacionales</i>	11
2.1.2	<i>Antecedentes nacionales</i>	12
2.1.3	<i>Antecedentes locales</i>	14
2.2	Sistema teórico	15
2.2.1	<i>Satisfacción laboral</i>	15
2.2.2	<i>Desempeño por competencias</i>	24
2.3	Marco conceptual.....	33
2.3.1	<i>Condiciones físicas</i>	33
2.3.2	<i>Beneficios laborales</i>	33
2.3.3	<i>Relaciones interpersonales</i>	34
2.3.4	<i>Habilidades</i>	34
2.3.5	<i>Conocimiento</i>	34
2.3.6	<i>Actitudes</i>	34
2.4	Variables e Indicadores	35
2.4.1	<i>Variable I. Satisfacción laboral</i>	35
2.4.2	<i>Variable II. Desempeño por competencias</i>	37
CAPÍTULO III. MÉTODO		41

3.1	Método de investigación	41
3.2	Tipo, enfoque y nivel de la investigación	41
3.2.1	<i>Tipo de investigación</i>	41
3.2.2	<i>Enfoque de la investigación</i>	41
3.2.3	<i>Nivel de la investigación</i>	41
3.3	Diseño de la investigación	42
3.3.1	<i>Según el propósito de estudio</i>	42
3.3.2	<i>Según el número de mediciones</i>	42
3.3.3	<i>Diseño correlacional</i>	42
3.4	Población y muestra	43
3.4.1	<i>Población</i>	43
3.4.2	<i>Muestra</i>	43
3.5	Criterios de inclusión y exclusión	44
3.5.1	<i>Criterio de inclusión:</i>	44
3.5.2	<i>Criterios de exclusión:</i>	44
3.6	Fuentes de información	44
3.7	Procedimiento de recopilación de información	44
3.8	Métodos de análisis de datos.....	45
3.9	Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
3.9.1	<i>Técnica</i>	45
3.9.2	<i>Instrumento de recolección de datos (Cuestionario)</i>	46
3.9.3	<i>Validez y confiabilidad</i>	46
3.10	Ética de investigación	47

CAPÍTULO IV. RESULTADOS	48
4.1 Resultados Descriptivos.....	48
4.1.1 Resultados descriptivos de la variable “satisfacción laboral”	48
4.1.2 Resultados descriptivos de la variable “Desempeño por competencias”	50
4.2 Contrastación de hipótesis.....	52
4.2.1 Prueba de hipótesis general	52
4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1	53
4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2	54
4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3	55
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Percepción sobre la satisfacción laboral.	48
Tabla 2 Percepción sobre las dimensiones de la satisfacción laboral	49
Tabla 3 Percepción sobre el desempeño por competencias.	50
Tabla 4 Percepción sobre las dimensiones del desempeño por competencias.....	51
Tabla 5 Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias.	53
Tabla 6 Coeficiente de correlación entre las condiciones físicas y las habilidades.	54
Tabla 7 Coeficiente de correlación entre los beneficios laborales y los conocimientos. ..	55
Tabla 8 Coeficiente de correlación entre las relaciones interpersonales y las actitudes..	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Percepción sobre la satisfacción laboral	48
Figura 2 Percepción sobre las dimensiones de la satisfacción laboral.	49
Figura 3 Percepción sobre el desempeño por competencias.	50
Figura 4 Percepción sobre las dimensiones del desempeño por competencias.	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende demostrar la existencia de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021, en base a una metodología de investigación de tipo aplicada, con un nivel descriptivo – correlacional y un diseño no experimental, el instrumento de recopilación de datos se aplicó a 75 trabajadores administrativos de dicha entidad, utilizando una escala de Likert en un cuestionario compuesto por 35 ítems; de estos, 16 ítems se relacionaron con la satisfacción laboral y 19 con el desempeño por competencias, en términos descriptivos, el 58.7% de los encuestados indicaron una apreciación media de la satisfacción laboral, mientras que el 62,7% percibió de manera intermedia el nivel de desempeño por competencias en la organización, en cuanto a la contrastación de hipótesis, se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0.532, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, al ser inferior a 0.05 ("p valor" < 0.05), este resultado sugiere la existencia de una relación directa positiva moderada entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias; en consecuencia, se puede concluir que hay una relación significativa entre estos dos aspectos en el contexto estudiado.

Palabras clave: correlacional, desempeño por competencias, personal administrativo y satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research work aims to demonstrate the existence of the relationship between job satisfaction and performance by competencies of administrative workers of the District Municipality of San Juan Bautista, department of Ayacucho, 2021, based on an applied research methodology. , with a descriptive - correlational level and a non-experimental design, the data collection instrument was applied to 75 administrative workers of said entity, using a Likert scale in a questionnaire composed of 35 items; Of these, 16 items were related to job satisfaction and 19 to performance by competencies. In descriptive terms, 58.7% of respondents indicated a medium appreciation of job satisfaction, while 62.7% perceived intermediate level of performance by competencies in the organization, regarding the hypothesis testing, a Spearman's rho coefficient of 0.532 was obtained, with a bilateral significance level of 0.000, being less than 0.05 ("p value" < 0.05), This result suggests the existence of a moderate positive direct relationship between job satisfaction and competency performance; Consequently, it can be concluded that there is a significant relationship between these two aspects in the context studied.

Keywords: correlational, performance by competencies, administrative staff and job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el dinámico panorama organizacional contemporáneo, la atención dedicada al capital humano se posiciona como un elemento determinante para el éxito y la sostenibilidad de cualquier entidad, independientemente de su naturaleza o misión institucional; a pesar de ello, la satisfacción laboral y el desempeño por competencias son postergados en numerosas organizaciones de nuestro país, eclipsados por prioridades como objetivos financieros, liderazgo y posicionamiento sectorial. Este fenómeno se refleja de manera preocupante en las estadísticas nacionales, donde un considerable 76% de los trabajadores de las distintas entidades manifiestan su insatisfacción en el ambiente laboral, aun cuando la necesidad cotidiana les impulsa a permanecer en sus puestos laborales (Md group, 2016/2018).

La presente investigación se propone abordar esta problemática, enfocándose en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, ubicada en la provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho, Perú. El objetivo primordial es contribuir al análisis y comprensión de los problemas que afectan la satisfacción laboral y el desempeño por competencias en esta entidad, con la finalidad última de proponer soluciones que incidan positivamente en su desarrollo y eficacia organizacional.

Para dicho cometido, se formuló la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, en el año 2021?, cuya respuesta no solo permitirá identificar los desafíos específicos que enfrenta la entidad, sino también proporcionará conocimientos valiosos para la implementación de estrategias que fomenten un entorno laboral más satisfactorio y eficiente.

Este estudio adopta un enfoque descriptivo, proporcionando una radiografía precisa de la situación actual de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, en base al modelo de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, la

investigación abarca distintas fases desde el planteamiento del problema hasta la formulación de recomendaciones concretas para la mejora organizacional.

En los siguientes capítulos, exploraremos los antecedentes, la fundamentación teórica, la metodología empleada, los resultados obtenidos y, finalmente, las conclusiones y recomendaciones derivadas de este estudio. La relevancia de este trabajo radica en su potencial para generar cambios significativos en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista y, por ende, contribuir al desarrollo integral de la región de Ayacucho.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Enunciado del problema

En el actual contexto laboral, se observa a menudo una preocupante tendencia de insatisfacción entre los trabajadores de las distintas entidades donde expresan su descontento debido a diversas condiciones laborales desfavorables, dicha insatisfacción puede tener consecuencias significativas, afectando la productividad y el bienestar general de los trabajadores, así como la eficacia organizacional a nivel global; motivo por el cual, constituye un desafío para las distintas organizaciones del orbe, atender las expectativas laborales a pesar de la complejidad que presentan algunas de ellas; en consecuencia, el bienestar de los trabajadores se ha convertido en parte de una estrategia fundamental que las instituciones fomentan para el logro de sus objetivos (Gestión RH solución integral, 2019).

De acuerdo con González (2001), la satisfacción laboral es un estado en el que los trabajadores experimentan emociones positivas y se sienten contentos con su trabajo encontrando significado y valor en lo que hacen; sin embargo, añade que existen diversas problemáticas tales como la comparación social, la distinción entre factores motivadores e higiénicos, la complejidad humana y la adecuación laboral, estas problemáticas resaltan la importancia de comprender las múltiples dimensiones que influyen en la satisfacción laboral y la necesidad de abordarlas de manera integral para mejorar el bienestar de los trabajadores.

En cuanto al i por competencias, Alles (2019) destaca que es una cuestión conductual, que encierra no solamente al desempeño común de los trabajadores, sino también el desempeño que se realiza desde un enfoque de condición premeditada, como las actitudes y habilidades del mismo trabajador para generar un buen resultado dentro de la institución, evaluar este tipo de conductas hace que la gestión sea más competente; asimismo, identifica algunas problemáticas en la implementación de la evaluación de

desempeño por competencias, entre ellas la falta de claridad en la definición de competencias, la falta de entrenamiento en la observación de conductas, ponderaciones inadecuadas, falta de confidencialidad y falta de continuidad en el proceso de evaluación.

Sin embargo, la necesidad de una adecuada gestión de las instituciones requiere un esfuerzo considerable en entender cómo se encuentra cada trabajador, para así mejorar su desempeño en las competencias laborales asignadas; no obstante, este enfoque no se aplica completamente en la mayoría de las instituciones públicas y privadas.

A nivel mundial

WorkMonitor (2019) destaca que Dinamarca lidera a nivel mundial respecto a trabajadores con satisfacción laboral con 82%, seguido por Noruega y Estados Unidos con un 80% de colaboradores satisfechos, en el cuarto lugar se encuentra Austria con 76%, seguido de Países Bajos y Luxemburgo, ambos con 75%, dentro de los países de habla hispana, España ocupa un lugar en el ranking con un 71% de trabajadores satisfechos, aunque este porcentaje ha disminuido tres puntos porcentuales en comparación con el año anterior y se sitúa un punto por debajo de la media europea del 72%; en contraste, en países asiáticos, China destaca con un 68% de colaboradores satisfechos, mientras que Japón experimenta una baja tasa de satisfacción laboral 44%, a pesar de estar considerado como una potencia económica en el mundo.

En el ámbito latinoamericano, CEPAL¹ (2019) señala una insatisfacción laboral predominante en las entidades públicas colombianas, muestra de ello es que el 48% de los trabajadores se considera insatisfecho, atribuido a la falta de tacto en la gestión del talento humano centrada en el desarrollo del desempeño por metas, lo que minimiza la intención de mejora y desarrollo de los trabajadores colombianos.

¹ Comisión Económica para América Latina y El Caribe.

A nivel nacional

Según la República (2020), el resultado de las encuestas indican que solo el 24% de los colaboradores en Perú están satisfechos con sus respectivos centros de trabajo, esta cifra significativamente baja en comparación con estándares mundiales, tiene un impacto directo en la competitividad de las empresas y organizaciones, la aseveración de que "un trabajador feliz es hasta un 40% más productivo y un 80% más creativo e innovador" resalta la importancia crucial de la satisfacción laboral para la productividad y la innovación, este bajo índice de satisfacción laboral se convierte en un desafío importante para el departamento de Recursos Humanos o Talento Humano, ya que garantizar la productividad y, sobre todo, la satisfacción de los colaboradores se convierte en una tarea pendiente y urgente de atención.

Es preciso indicar que, tanto en entidades estatales como en empresas privadas, la segregación de funciones según niveles de gobierno (Nacional, Regional y Local) es una práctica común; sin embargo, la Gestión de Recursos Humanos, cuyo ente rector recae en la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y SERVIR, a pesar de seguir directrices administrativas, no garantiza la cohesión y satisfacción laboral integral, ya que a menudo se enfoca únicamente en metas previstas y resultados favorables, descuidando el ambiente laboral y generando desmotivación entre los trabajadores.

A nivel local

La Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, como órgano de gobierno local encargado de fomentar una correcta gestión municipal mediante el cumplimiento de objetivos institucionales, no es ajeno a esta problemática debido a que ésta entidad estatal cuenta con antecedentes de hostilidad u hostigamiento laboral que continúa latente hasta la actualidad a nivel de funcionarios y servidores públicos; así como, entre grupos de persona y/o gremios sindicales; los cuales, en ocasiones restringen y limitan al desarrollo

de la gestión municipal de turno con distintas acciones que perjudican las relaciones interpersonales de los trabajadores de ésta comuna edil.

Durante el año 2021 se ha evidenciado que existe un distanciamiento marcado entre los funcionarios y servidores, toda vez que no se garantizó el fortalecimiento de las relaciones internas; asimismo, tras la asunción de cargo de los nuevos funcionarios y servidores públicos de la gestión edil correspondiente al periodo 2019 - 2022, los problemas en el ambiente institucional fueron acentuándose durante el primer trimestre del 2021, a consecuencia de la adopción de medidas que no fueron bien recibidas por los trabajadores; ocasionando con ello, conflictos al interior de la entidad, ventilándose éstos hechos en los principales medios de comunicación radial y televisiva de la región; así como, en diferentes redes sociales; denotándose con ello, que los funcionarios de la alta gerencia no contarían con mecanismos adecuados, condiciones y habilidades que garanticen la satisfacción laboral en los trabajadores sin distinción alguna, hecho que podría generar consecuencias en el incumplimiento de los objetivos institucionales a falta de personal que no se encuentra comprometido con las metas establecidas por la gestión edil de turno; propiciando además, un entorno laboral inadecuado, donde las relaciones interinstitucionales afectan en la atención a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.

En tal sentido, en respuesta a las problemáticas identificadas se optó por investigar sobre la satisfacción laboral y desempeño por competencias estableciéndose el siguiente objetivo “Determinar la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021”.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona las condiciones físicas con las habilidades de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021?

¿Cómo se relaciona los beneficios laborales con el conocimiento de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021?

¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con las actitudes de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La fundamentación teórica de esta investigación se basa en los postulados teóricos previamente establecidos, los cuales proporcionaron herramientas que permiten analizar la presencia de estos aspectos en la realidad y en la práctica, también se sustenta en la necesidad de fomentar diálogos entre el conocimiento existente y la teoría, con el objetivo de enriquecer y respaldar la comprensión de la problemática abordada, este enfoque se alinea con la propuesta de Sampieri, Fernández y Baptista (2014), quienes subrayan la

importancia de establecer un vínculo entre la teoría y la práctica para luego llevar a cabo comparaciones o contrastes con los resultados obtenidos en la investigación.

Por su parte, Álvarez (2020) sostiene que este tipo de justificación implica mencionar cuales son las brechas y demás conceptos ya existentes sobre el tema a investigar, como plantear diferentes argumentos teóricos en base a diferentes autores y perspectivas de los ya mencionados. Cabe mencionar que la justificación teórica es la base para llevar a cabo una investigación.

1.3.2 Justificación metodológica

La justificación metodológica de esta investigación se apoya en la utilización de cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, los cuales posibilitaron la medición de las variables de interés, estos cuestionarios cuentan con la validación y confiabilidad respaldadas por el juicio de expertos en el campo, quienes desempeñaron un papel fundamental en la consecución de los objetivos de la investigación, la metodología según Sampieri, Fernández y Baptista (2014), implica la aplicación de métodos que aseguren la veracidad y el respaldo adecuado de la investigación.

De acuerdo con Álvarez (2020), toda investigación debe contar con una metodología sólida, ya que esta constituye el camino que nos guía hacia la obtención de resultados de manera científica, minimizando el margen de error, esta metodología se respalda en la elección de instrumentos adecuados para la recolección de datos y la aplicación de técnicas pertinentes, adaptadas a las necesidades y preferencias del investigador.

1.3.3 Justificación práctica

Esta justificación se presenta como una herramienta crucial para abordar y resolver problemáticas específicas en el contexto organizacional, la elección de este tipo de justificación responde a la necesidad de plantear interrogantes fundamentales que, a su

vez, permitan la formulación de estrategias efectivas para superar los desafíos identificados dentro de la organización. Este enfoque se alinea con la filosofía de investigación propuesta por Sampieri, Fernández y Baptista (2014), quienes destacan la importancia de considerar este tipo de justificaciones en investigaciones, ya que, al concluir cada estudio, se proponen soluciones concretas orientadas a mejorar el objeto de estudio.

1.3.4 Justificación social

Permitirá respaldar socialmente la investigación al identificar y abordar los diversos problemas presentes en una organización de carácter público, la cual tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de una población específica, la relevancia de esta investigación radica en su potencial para servir como un referente valioso y una base sólida para investigaciones futuras.

En consonancia con la perspectiva de Sampieri, Fernández y Baptista (2014), esta investigación se orienta hacia la identificación y comprensión de problemas sociales en la organización pública, contribuyendo así al bienestar de la comunidad a la que sirve; además, se alinea con la visión de Álvarez (2020), quien enfatiza que toda investigación debe aportar al progreso social mediante la recopilación de datos significativos y la formulación de propuestas concretas para solucionar los desafíos identificados; de esta manera, la investigación no solo busca analizar y resolver problemas actuales, sino que también aspira a ser un catalizador para mejoras continuas en el ámbito social.

En el caso de la investigación la interrogante fue ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021?

1.4 Objetivo de la investigación

1.4.1 *Objetivo general*

Determinar la relación entre satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

1.4.2 *Objetivos específicos*

Determinar la relación entre las condiciones físicas con las habilidades de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

Determinar la relación entre los beneficios laborales con el conocimiento de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales con las actitudes de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

1.5 Hipótesis de la investigación

1.5.1 *Hipótesis general*

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos dentro de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

1.5.2 Hipótesis específica

Las condiciones físicas se relacionan significativamente con las habilidades de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

Los beneficios laborales se relacionan significativamente con el conocimiento de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con las actitudes de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

1.6 Importancia

1.6.1 Importancia del tema

La satisfacción laboral representa una condición anhelada por los trabajadores en el entorno laboral, condicionando diversas variables, especialmente las conductuales; en este contexto, evaluar la satisfacción laboral en entidades públicas, se torna esencial para comprender su relación con variables conductuales, la consecución de la satisfacción laboral no solo impacta positivamente en el cumplimiento de objetivos institucionales, sino que también resalta la importancia del talento humano como el pilar fundamental de cualquier organización, diversos estudios sugieren que colaboradores felices y satisfechos tienden a ser más productivos y eficientes.

Por otro lado, el desempeño por competencias se presenta como otra variable conductual que abarca tanto el desempeño habitual de los trabajadores como aquel que se ejecuta con un enfoque premeditado, considerando las actitudes y habilidades del trabajador para lograr resultados excepcionales dentro de la institución, evaluar estas conductas no solo mejora la gestión, sino que también es fundamental conocer a cada

miembro del talento humano en la empresa, este conocimiento permite ubicar a los colaboradores en roles que se alinean con sus habilidades y competencias, asegurando así su satisfacción al desempeñar funciones relevantes y valiosas para la empresa.

1.6.2 Importancia de la investigación.

La investigación realizada aspira a desempeñar un papel fundamental como fuente de información para futuras investigaciones, esto se logra mediante la comparación y análisis críticos con otras investigaciones, permitiendo una comprensión más profunda de la evolución de las variables de estudio a lo largo del tiempo, la importancia de este estudio se manifiesta en diversos aspectos: enriquece el conocimiento de la organización objeto de estudio y, al mismo tiempo, proporciona un valioso estímulo al pensamiento crítico y analítico del investigador.

CAPÍTULO II: REVISIÓN LITERARIA

2.1 Marco referencial

2.1.1 *Antecedentes internacionales*

Guayaquil, Ecuador

Naranjo (2022) en su trabajo de investigación donde el objetivo general fue “Analizar la satisfacción laboral y el desempeño del personal en el Hospital básico Clínica Naranjo”, bajo un análisis cuantitativo para proponer un plan de acción que mejore la satisfacción y el desempeño del talento humano, con una metodología de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y corte transversal descriptivo a 12 trabajadores bajo la aplicación de encuestas, concluyó que existe una relación directa y positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño, lo que sugiere que, en términos moderados, mejorar la satisfacción también mejora el desempeño. La conclusión derivada de la investigación es que la Clínica Naranjo tiene niveles adecuados de satisfacción y desempeño para su sector, aproximadamente el 50% del personal denota estar satisfecho con su trabajo, destacando el cumplimiento de sus deberes sin experimentar presiones por parte de sus directivos, hecho que se refleja en su desempeño laboral.

Quito, Ecuador

Benalcázar (2020) se trazó como objetivo general “Realizar la evaluación de desempeño al personal, medir la satisfacción laboral e identificar si existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño de Personal en la empresa LUMINEX RESOURCES” aplicando la metodología correlacional a una muestra de 48 personas, de cuyo resultado señaló que las variables se relacionan inversamente; es decir, el desempeño del personal y la satisfacción laboral no están directamente relacionados, el aumento en una variable no garantiza un aumento en la otra, y viceversa; asimismo, la investigación también reveló que la mayoría del personal, tanto masculino como femenino, se encuentra satisfecho, con solo un pequeño porcentaje (8%) mostrando insatisfacción, especialmente en dimensiones

relacionadas con compañeros de trabajo, promociones, supervisión, reconocimiento y beneficios laborales, concluyendo de que la satisfacción laboral y el desempeño del personal no se relacionan de manera lineal positiva.

Escuintla, Guatemala

Espaderos (2016) en su investigación donde el objetivo general fue “Identificar si existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa”, adaptando la metodología de tipo descriptivo correlacional a 30 trabajadores seleccionados de manera aleatoria, indicó que no existe una relación significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral, toda vez que los participantes mostraron niveles elevados en ambas variables, sugiriendo que, independientemente de su relación, lograron resultados positivos tanto para su bienestar personal como para el beneficio organizacional; en conclusión, la empresa utiliza una metodología centrada en la remuneración, motivación y reconocimiento de los empleados, dada la alta satisfacción y desempeño que demuestran en sus tareas diarias

2.1.2 Antecedentes nacionales

Ancash, Perú

Arroyo y Castañeda (2020) en el trabajo de investigación que realizaron, se plantearon como objetivo general de “Encontrar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020”, utilizando la metodología de investigación de tipo no experimental transversal, enfoque cuantitativo, enfoque descriptivo-correlacional a una muestra de 55 trabajadores, cuyo resultado principal reveló una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores, indicando una relación positiva de magnitud baja; además, se identificó que el 58.2% de los trabajadores ubicaron su nivel de satisfacción laboral en el rango medio, la conclusión principal fue que existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los

trabajadores del Banco de Crédito del Perú, confirmándose la hipótesis general de la investigación.

Lima, Perú

Choque y De La Cruz (2018) en su trabajo de investigación donde el objetivo general fue “Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores del área de administración y mantenimiento de la flota vehicular de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2018”, mediante una metodología de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo con un diseño no experimental transaccional a una muestra de 68 trabajadores, reveló una vinculación positiva alta y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño, esta conclusión respalda la afirmación de que existe una relación confirmada entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del área de administración y mantenimiento de la flota vehicular de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2018.

Cajamarca, Perú

Pérez y Vásquez (2016) en su trabajo de investigación donde el objetivo general fue “Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones - agencia central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016”, utilizando la metodología de investigación de tipo no experimental, transversal, descriptiva - correlacional a una muestra de 20 colaboradores del área de operaciones, comprobó la existencia de una relación significativa entre ambas variables de estudio, donde señalan que disfrutaban de su trabajo, ya que son un público joven centrado en generar sus propios ingresos, concluyen que una mayor satisfacción laboral se traduce en un mejor desempeño, mientras que una menor satisfacción laboral resulta en un rendimiento inferior de los empleados.

2.1.3 Antecedentes locales

Luján (2023) planteó como objetivo general de su investigación “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud San Francisco, 2021”, bajo un análisis de tipo cuantitativo aplicada y transversal, con nivel correlacional dirigido a una población de estudio compuesta por 70 trabajadores, concluyó que existe una relación directa significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la sede administrativa de la Red de Salud San Francisco durante el año 2021.

Ludeña (2019) planteó como objetivo general de su investigación “Explicar de qué manera y determinar en qué medida la gestión por competencias influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, 2019”, bajo un análisis tipo no experimental, adoptando un diseño cuantitativo descriptivo - explicativo y, en el aspecto cualitativo, un diseño fenomenológico dirigido a una población de estudio compuesta por 279 trabajadores, destacó las limitaciones en el conocimiento profundo del DL N° 276, Ley n.° 30057, reglamentos y aquellas relacionadas con la gestión por competencias y el desempeño laboral en los servidores públicos, la conclusión principal señaló que los métodos tradicionales de trabajo en la universidad estaban relacionados con la carencia de planificación en las actividades administrativas, el desempeño individual del personal administrativo y la ausencia de un plan de trabajo.

Borda y Rojas (2019) plantearon como objetivo general de su investigación “Determinar cuáles son las competencias laborales que influyen en el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho, 2018”, bajo una metodología de enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando un enfoque deductivo, analítico y descriptivo, el tipo de investigación fue aplicada sustancial de nivel descriptivo - explicativo, con un diseño no experimental y transversal, la muestra se constituyó con 99 trabajadores seleccionados, el resultado principal indicó que las

competencias laborales ejercen una influencia relativa en el nivel de satisfacción de los trabajadores, la conclusión derivada de este análisis estableció que se logró demostrar, respaldado por evidencia estadística; asimismo, se afirmó que las competencias laborales, que abarcan conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, inciden en el nivel de satisfacción de los trabajadores.

2.2 Sistema teórico

2.2.1 Satisfacción laboral

Teoría de las necesidades

Maslow (1943), propuso una teoría que influyó en el desarrollo tanto teórico como práctico en el ámbito organizacional, al demostrar que las personas buscan de manera constante nuevas satisfacciones para sus necesidades insatisfechas, sugiriendo de esta manera que el comportamiento humano se encuentra motivado por el deseo de satisfacer las necesidades básicas biológicas; posteriormente Maslow (1954), identificó cinco grupos de necesidades organizados jerárquicamente de acuerdo con su capacidad para motivar el aspecto conductual, divididos en dos niveles.

Nivel 1: necesidades de orden inferior, que incluyen las necesidades fisiológicas básicas como la alimentación, la bebida y el refugio, en el ámbito laboral, estas necesidades se relacionan con el salario, el descanso y las condiciones ambientales.

Nivel 2: necesidades de orden superior, que abarcan las necesidades sociales, de afiliación, de autoestima y de autorrealización, estas necesidades implican la búsqueda de relaciones sociales, reconocimiento, respeto propio y desarrollo personal, en el contexto laboral, se traducen en asignación de tareas en equipos, opciones de promoción y la oportunidad de realizar tareas desafiantes.

Lévy-Leboyer (2003) señala que la motivación en el entorno laboral se relaciona con la realización de tareas creativas, el desarrollo de habilidades y la ejecución de tareas desafiantes, este modelo puede representarse en una pirámide que ilustra la existencia de diferencias entre los individuos en diferentes niveles de la jerarquía de necesidades.

Teoría bifactorial de Herzberg

Herzberg et al., (1959) concluye que la satisfacción en el entorno laboral proviene de dos conjuntos de factores tanto independiente como específico, los cuales se pueden describir de la siguiente manera:

Factores de higiene: Los trabajadores experimentan sentimientos negativos o de insatisfacción en sus empleos, los cuales atribuyen al contexto laboral. Estos factores actúan de forma análoga a los principios de la higiene médica, ya que la falta de ellos conlleva insatisfacción en los trabajadores. Los factores de higiene, como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad laboral y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros aspectos, no generan una motivación significativa, pero sí. ayudan a disminuir o eliminar la insatisfacción laboral.

Factores motivadores: Son aquellos asociados con experiencias satisfactorias en el trabajo, como la sensación de logro personal, el reconocimiento del desempeño, la naturaleza interesante y significativa de la tarea, la mayor responsabilidad otorgada por la gerencia y las oportunidades de crecimiento profesional y personal, la presencia de estos factores en el trabajo estimula a los empleados a alcanzar un alto nivel de motivación y satisfacción, lo que a su vez impulsa un mejor desempeño.

En resumen, la teoría de dos factores de Herzberg enfatiza que la insatisfacción y la satisfacción laboral son dimensiones independientes, para eliminar la insatisfacción, es necesario mejorar las relaciones interpersonales, incentivar económicamente e instruir escenarios favorables, pero no necesariamente aumenta la motivación, es fundamental

que la gerencia se preocupe tanto por los incentivos como por las condiciones laborales para motivar adecuadamente a los empleados.

Herzberg también categoriza la satisfacción en dos tipos de necesidades:

Factores Extrínsecos, a los que Herzberg denominó necesidades de higiene, explica que cuando estos factores no son adecuados, causan insatisfacción laboral, pero su satisfacción no conduce necesariamente a la satisfacción; más bien, ayuda a reducir o eliminar la insatisfacción.

Factores Intrínsecos, la satisfacción de estos elementos genera satisfacción laboral y conlleva a una realización personal. frente a las críticas y con el objetivo de seguir investigando sobre la naturaleza del trabajo, Herzberg propone su propia visión sobre la vida, la naturaleza humana y el papel del trabajo en el desarrollo y crecimiento espiritual del individuo, señalando la existencia de dos tipos de individuos, que en el contexto del antiguo testamento se caracterizarían en los siguientes aspectos:

- Hombre-Adán, caracterizado por su búsqueda de evitar el dolor y satisfacer instintos básicos como alimentación, abrigo y seguridad, correspondientes a los elementos de higiene.
- Hombre-Abraham, a quienes el trabajo es la fuente principal para satisfacer sus necesidades de trascendencia en la vida y crecimiento personal.

Herzberg sostiene que la gerencia debe considerar el enriquecimiento del trabajo como una prioridad. Por consiguiente, los cargos laborales deben contener tanto los elementos básicos de higiene para el empleado como los factores motivacionales que posibilitan al trabajador satisfacer sus necesidades de desarrollo personal.

Además, expone sus conceptos de carga horizontal y vertical del puesto de trabajo, reiterando que el enriquecimiento del trabajo implica llenar el puesto de trabajo con factores motivadores, de modo que el trabajador pueda satisfacer sus necesidades de crecimiento personal sin aumentar la carga de trabajo.

Teoría de la Equidad

Tejedo (2011) fundamenta este enfoque en la evaluación de logros y resultados de Adams (1963/1965), y destaca especialmente el proceso de comparación social que llevamos a cabo como personas, sugiere además que cuando un empleado percibe que su esfuerzo en el trabajo no se recompensa de manera equivalente al del otro empleado con un desempeño y logros similares, experimenta una notable disminución en la motivación, lo que a su vez conduce a una insatisfacción laboral.

Se espera que, al observar la equidad en las recompensas proporcionadas en relación con el esfuerzo y el logro, se alcance un nivel satisfactorio de motivación en el trabajo, el trabajador identifica la falta de equidad en el entorno laboral cuando percibe un desequilibrio entre las labores realizadas, el esfuerzo invertido, la formación, el compromiso, etc., y las recompensas recibidas, como la remuneración, el reconocimiento y el prestigio, esta percepción de desequilibrio surge al comparar las recompensas recibidas con las de otros trabajadores en situaciones similares.

Teoría de la Discrepancia

Locke (1976) se erige como un marco conceptual fundamental para comprender los mecanismos que subyacen a la satisfacción en el ámbito laboral, esta teoría postula que la percepción de satisfacción en el trabajo se halla intrínsecamente ligada a la discrepancia entre las expectativas individuales y la realidad experimentada en el entorno laboral, Locke distingue dos componentes clave en este proceso: los valores y necesidades individuales, y las dimensiones del trabajo.

En primer lugar, los valores y necesidades individuales representan los aspectos considerados relevantes y deseables por el trabajador, los cuales pueden ser de índole física o psicológica, estos valores, organizados jerárquicamente, influyen en las expectativas y preferencias del individuo respecto a su desempeño laboral y entorno organizacional.

Por otro lado, las dimensiones del trabajo comprenden tres elementos esenciales: la satisfacción con las distintas facetas del puesto, la descripción objetiva de dichas facetas y la importancia atribuida a cada una de ellas por el trabajador, la discrepancia surge cuando las percepciones del individuo sobre estas dimensiones no concuerdan con sus expectativas previas.

En este contexto, la interacción entre la organización y el trabajador cobra relevancia, las empresas ofrecen una diversidad de aspectos laborales, como salario, prestigio, oportunidades de promoción, entre otros, la satisfacción laboral se ve afectada por la congruencia entre las preferencias individuales del empleado y las prácticas implementadas por la organización.

Asimismo, la discrepancia entre los objetivos y valores del trabajador y las prácticas reales de la organización conlleva a niveles significativos de insatisfacción; por el contrario, cuando existe consonancia entre los valores individuales y las políticas organizacionales, se genera un mayor grado de satisfacción en el trabajo.

Posteriormente, en las últimas décadas, el estudio de la satisfacción laboral cobró notoriedad debido a la problemática que enfrentan las distintas organizaciones a nivel mundial a causa de trabajadores insatisfechos y su repercusión en el cumplimiento de los objetivos, es así que diversos autores contemporáneos continúan con esa ardua labor de entender e identificar factores que ponen en riesgo la satisfacción laboral.

González (2001), refiere que la satisfacción laboral son las expectativas cumplidas en el contexto del trabajo, derivado del término latino "satisfactio" vinculado con saciar,

compensar, sosegar, premiar o retribuir, la satisfacción laboral refleja la actitud del colaborador hacia sus responsabilidades, buscando la realización de sus expectativas a través de recompensas como remuneraciones, incentivos, tipos de trabajo, relaciones laborales y ascensos, para garantizar la satisfacción, se requieren condiciones específicas en el entorno laboral, como el espacio físico, beneficios laborales y relaciones interpersonales, además destaca la multidimensionalidad de la satisfacción laboral, abordando tres factores principales: condiciones físicas o confort, recompensas y trato dentro del área de trabajo, la infraestructura adecuada, el reconocimiento y la valoración de los colaboradores, junto con beneficios tangibles y salariales, contribuyen a una satisfacción laboral que se traduce en mayor productividad y toma de decisiones efectivas dentro de la organización.

Garcia (2022) destaca la importancia de la satisfacción laboral, definiéndola como un conjunto de sentimientos que los empleados experimentan respecto a su trabajo, su relevancia radica en su conexión con el desempeño, donde estudios señalan que una satisfacción adecuada se traduce en un mejor rendimiento, factores como recompensas, tanto económicas como psicológicas, juegan un papel fundamental en este proceso, mientras que Bizneo (2021) define a la satisfacción laboral, como un vínculo al nivel de aceptación y tranquilidad que un colaborador encuentra en una organización, aspectos como el clima laboral, incentivos, recompensas y condiciones adecuadas impactan directamente en la comodidad del trabajador, lo que se refleja en beneficios para la empresa, como mayores ventas, utilidades, un clima laboral positivo y liderazgo en el mercado.

Coulter y Robbins (2000) sugieren que la satisfacción en el trabajo se centra en la actitud general del trabajador hacia su labor, esta actitud, basada en creencias y valores, es moldeada tanto por las características actuales del puesto como por las percepciones del trabajador acerca de lo que "debería ser", se consideran factores individuales como

necesidades, valores y rasgos personales, así como influencias externas como comparaciones sociales, experiencias laborales anteriores y grupos de referencia.

Díez de Castro et al., (2001) la conciben como un sentimiento individual que los individuos experimentan al comparar las recompensas recibidas, tanto extrínsecas como intrínsecas, durante su pertenencia a una organización.

El modelo de Thompson et al., (1997) destaca que la satisfacción laboral y la motivación han sido estudiadas en conjunto, proponen tres modelos para lograr la motivación: contenido, procesos y situacionales.

Asimismo, teorías como la de Lawter (1973) sobre la discrepancia interpersonal, Quarstein, McAfee y Glassman (1992) sobre eventos situacionales, y Dawens (1994) sobre el ajuste en el trabajo, exploran diferentes enfoques para comprender la satisfacción laboral.

La medida de la satisfacción laboral puede ser unidimensional o multidimensional. Investigadores como Vroom (1964), Dawis (1968), Lofquist (1968) y Weiss (1968) abogan por un enfoque multidimensional. En el contexto de la investigación, se utilizará el método directo para medir la percepción de la satisfacción laboral, siguiendo el énfasis de Harpaz (1996) citado por Peiró y Prieto (1996) en su utilidad.

Según González (2011) y Márquez (2001), la satisfacción laboral implica una predisposición positiva del colaborador basada en la percepción objetiva de las experiencias y en las relaciones con compañeros. Robbins (2008) añade que la satisfacción laboral condiciona directamente las actitudes y virtudes del trabajador hacia sus responsabilidades, concluyendo que oportunidades y relaciones positivas son fundamentales para un desempeño efectivo.

A. Condiciones físicas en el trabajo

Rubio (2018) subraya la importancia de las condiciones físicas en el trabajo, una faceta que algunas organizaciones descuidan, ya que suelen darle prioridad

exclusivamente a la parte operativa relacionada con la gestión de productos; no obstante, es crucial no limitar esta consideración únicamente a la operación, sino extenderla a todas las áreas de la organización, cada sector se beneficia significativamente de un entorno físico adecuado para potenciar el rendimiento del talento humano; en este sentido, la autora destaca la relevancia de factores como la iluminación natural, el uso de filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores y la ausencia de desorden en el espacio de trabajo, estos elementos contribuyen al bienestar de los colaboradores que dedican largas horas a sus labores, generando un impacto positivo en la calidad de su desempeño laboral; cabe destacar, que diversas investigaciones científicas respaldan la idea de que mejoras en la iluminación inciden de manera significativa en el aumento de la productividad.

B. Beneficios laborales

Abreu (2023) resalta la esencialidad de los beneficios laborales como parte integral del paquete retributivo, subrayando su papel crucial tanto en la atracción de nuevos talentos como en la retención de empleados actuales; además, enfatiza la importancia de garantizar que estos beneficios sean competitivos y se alineen de manera efectiva con las verdaderas necesidades y deseos de los empleados.

La autora respalda sus afirmaciones con datos relevantes, indicando que el 92% de los empleados considera los beneficios laborales como un elemento importante para la satisfacción general en el trabajo, la retención y la productividad; asimismo, destaca que el 63% de los buscadores de empleo prestan atención específica a los beneficios ofrecidos por las posibles organizaciones, lo que subraya aún más la influencia de estos beneficios en las decisiones laborales.

Del mismo modo, señala que la gestión de paquetes de beneficios puede demandar una considerable inversión de tiempo por parte de los profesionales de Recursos Humanos, reconociendo su impacto significativo en el compromiso de los empleados, la retención del

talento y la atracción de nuevos colaboradores; además, identifica algunas de las categorías más comunes de beneficios laborales, como seguros, planes de jubilación, compensaciones adicionales y tiempo libre, que son prevalentes en empresas a nivel mundial.

C. Relaciones interpersonales

Montes (2016) destaca la relevancia de las relaciones interpersonales en la sociedad, reconociendo que la convivencia diaria con individuos que poseen perspectivas, ideas, metas y formaciones diversas requiere una interacción saludable para garantizar una calidad de vida satisfactoria.

También conocidas como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, estas conexiones entre al menos dos personas son fundamentales en la vida en sociedad y forman parte integral del desarrollo personal, en cualquier situación que involucre a dos o más individuos, se establece una relación humana, este aspecto adquiere especial importancia en el ámbito laboral, ya que afecta directamente la dinámica entre los colaboradores de la organización, siendo crucial mantener armonía para asegurar el correcto desempeño de cada uno.

En concordancia, Randstad (2023) subraya que contar con relaciones interpersonales sólidas en el entorno laboral actúa como un catalizador para lograr una mayor eficiencia, productividad y motivación en la realización de tareas, más allá de la búsqueda de resultados o una compensación económica, se enfatiza el deseo inherente de contribuir y recibir lo mejor de los demás, establecer relaciones positivas, basadas en el feedback constructivo, la mejora continua y el crecimiento integral, transforma el trabajo en un estilo de vida que impacta de manera holística en la vida personal, contribuyendo a su plenitud.

Se destaca la importancia de que todos los miembros de una organización cultiven una actitud proactiva y constante en su día a día, poniendo a prueba su inteligencia

interpersonal, el objetivo es contribuir de manera personal al fortalecimiento y mantenimiento de estas relaciones interpersonales, promoviendo así un ambiente laboral saludable y productivo.

2.2.2 *Desempeño por competencias*

Alles (2019), destaca que el desempeño por competencias abarca las características de personalidad manifestadas mediante comportamientos, que, sumados al talento del trabajador, posibilitan la ejecución efectiva de sus tareas asignadas, evaluar el desempeño de los colaboradores dentro de la organización implica considerar las habilidades, conocimientos y actitudes que poseen para desempeñar sus funciones de manera eficiente.

Existen tres enfoques fundamentales que operan bajo el concepto de desempeño por competencias: anglosajón, francés y mixto, el enfoque anglosajón, influenciado por precursores como Spencer y McClelland (1994), se centra en el vínculo laboral con enfoques estratégicos estandarizados, mientras que el enfoque francés, liderado por autores como Biragliay Kadile citado por (Alles 2019), se guía en competencias identificadas a partir de la niñez, que al vincularlas, se establece una relación con un factor que puede ser inherente o adquirido, pero que no ha sufrido mutaciones, respecto al enfoque mixto, permite reconocer habilidades y actitudes del individuo en un contexto práctico y metodológico dentro de la empresa.

Desde una perspectiva más global, Raga (2022) distingue entre competencias generales, relacionadas con valores y ética, y competencias específicas, indispensables para ocupar un puesto de trabajo específico; así, el desempeño por competencias se conceptualiza como las habilidades que posee el talento humano en la organización, garantizando una ejecución efectiva en sus labores diarias o durante un periodo determinado.

El enfoque mixto, adoptado desde una realidad latinoamericana, destaca que, si bien los individuos tienen atributos y conocimientos adquiridos, no es necesario estudiar exhaustivamente el perfil físico, la elección de este enfoque, respaldada por Alles (2019), se fundamenta en su adaptación a la realidad latinoamericana.

MacClelland (1973) investigó la relación aspectos relevantes de cada trabajador, integrando habilidades, técnicas y cualidades para lograr un desempeño superior, esta visión se alinea con Boyatzis y Spencer, quienes resaltan la importancia del conocimiento detallado de las tareas para que el empleado se sienta cómodo y productivo en su puesto.

Para la evaluación del desempeño por competencias, se requiere centrarse en el trabajador, según Mondy (2005) citado por Obschonka et al., (2018), y considerar el autoconcepto, que refleja la percepción individual de las competencias y su desempeño, dicha aseveración es concordante con lo manifestado por Alles (2019), quien destaca que la responsabilidad de la gestión de la empresa para estimular habilidades innatas, conlleva a intensificar y fomentar las competencias, actitudes adecuadas y la capacitación necesaria; asimismo, propone tres dimensiones para el estudio del desempeño por competencias: conocimiento, referido a la información técnica para el puesto, con indicadores como eficiencia operativa y orientación hacia resultados; habilidades, relacionadas con características forjadas durante la experiencia laboral, con indicadores como habilidades comunicativas e iniciativa; y actitudes, que se refieren a la predisposición del trabajador para el cumplimiento de tareas, con indicadores como colaboración, búsqueda de la unión laboral, transparencia y adaptabilidad al cambio.

A. Habilidades

Doyle (2020) destaca la importancia de las habilidades interpersonales en diversas carreras, incluso en aquellas que aparentemente favorecen personalidades introvertidas o estilos de trabajo independientes, incluso en campos como ingeniería de software, escritura o estadísticas, donde se presupone independencia, la interacción y la colaboración son esenciales, estas habilidades, a veces denominadas habilidades de empleabilidad, son

cruciales para las contrataciones, ya que los gerentes se basan en ellas para tomar decisiones.

Dentro de las habilidades interpersonales más relevantes, se encuentran:

i. Comunicación

La destreza comunicativa se erige como una habilidad interpersonal fundamental en cualquier ámbito laboral, ya sea en Tecnologías de la Información (TI), servicio al cliente, construcción u otras industrias, la capacidad de expresarse de forma clara y efectiva, tanto oral como por escrito, se torna esencial, en algunos roles, también se demanda la habilidad de hablar en público con eficacia, las habilidades blandas necesarias son:

- Comunicación no verbal.
- Hablar en público.
- Comunicación verbal.

ii. Manejo de conflictos

En la posición de gerente o de empleado, es probable que en algún momento se deba resolver conflictos en el trabajo, ello podría implicar resolver un problema entre dos miembros del personal, situación que demanda poder escuchar de manera justa a ambas partes y utilizar la resolución creativa de problemas para llegar a una solución, las habilidades blandas necesarias son:

- Resolución de conflictos.
- Crítica constructiva.
- Escucha activa.
- Mediación.
- Resolución de problemas.

iii. Empatía

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona para comprender su posición, se configura como una habilidad blanda fundamental que contribuirá a cultivar relaciones positivas en el entorno laboral; cabe precisar, que ser un gerente, empleado o colega ejemplar implica, en parte, la capacidad de comprender y demostrar empatía hacia los demás, cuando un cliente o colega se comunica con una queja, por ejemplo, es esencial escuchar atentamente sus inquietudes y expresar compasión por sus problemas, algunas cualidades que complementan la empatía son:

- Compasión.
- Diplomacia.
- Diversidad.
- Solidaridad.
- Amabilidad.
- Paciencia.
- Respeto.
- Sensibilidad.
- Simpatía.

iv. Liderazgo

Es importante tener cierta experiencia y capacidad de liderazgo, independientemente del cargo que se ocupe, el liderazgo requiere ser capaz de motivar y alentar a otros, así como ayudar a un equipo a alcanzar el éxito, algunas de las cualidades de quien domina esta habilidad blanda son las siguientes:

- Inspirador.
- Transmite confianza.

- Instrucción.
- Organizado.
- Mentoría.
- Motivador.
- Refuerzo positivo.

vi. Capacidad de escuchar

Escuchar es una habilidad blanda que va de la mano con una buena comunicación. Si bien una persona debe poder expresar sus propias ideas correctamente, también debe escuchar atentamente las ideas de los demás, esta situación ayudará a sus clientes, empleadores, colegas y empleados a sentirse respetados y valorados, las habilidades blandas correspondientes son:

- Escucha activa.
- Curiosidad.
- Atención.
- Consulta.

vi. Capacidad de negociación

Esta habilidad puede implicar la creación de acuerdos formales (o contratos) entre clientes o ayudar a colegas a resolver un problema y determinar una solución, para ser un buen negociador, debe saber escuchar a los demás, utilizar la resolución creativa de problemas y llegar a un resultado que satisfaga a todos, algunas cualidades que definen esta habilidad blanda son:

- Negociador.
- Persuasivo.
- Investigador.

vii. Actitud positiva

Los empleadores tienen la intención de contratar individuos que contribuyan a crear un entorno de oficina más productivo y humano; por ende, buscan formar equipos con personas que posean una actitud amigable y positiva, es importante destacar que esto no implica necesariamente ser la persona más sociable en la oficina, sino más bien estar dispuesto a cultivar relaciones positivas con los colegas, las habilidades que resaltan en la actitud positiva son:

- Habilidades de comportamiento.
- Desarrollo de una buena relación.
- Amabilidad.
- Humor.
- Redes.
- Habilidades sociales.

viii. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo implica una serie de habilidades blandas ya mencionadas: debe poder escuchar a los demás, comunicar sus propios objetivos, motivar a su equipo y resolver los conflictos que puedan surgir; de modo que, incluso si sus labores son bastante independientes, debe ser capaz de colaborar con los demás, las habilidades que se requiere respecto al trabajo en equipo son:

- Colaboración.
- Empatía.
- Trabajo en equipo.

B. Conocimiento

Alfonso (2020) destaca la importancia del conocimiento como un elemento crucial para cualquier individuo que aspire a ocupar un puesto de trabajo o desempeñar una función específica, un colaborador debidamente informado no solo contribuirá a lograr una eficiencia operativa óptima para la empresa, sino que también facilitará la identificación clara de la orientación hacia los resultados.

En el contexto de las organizaciones, la gestión del conocimiento desempeña un papel vital para que la información circule eficazmente en todos los niveles, este procedimiento facilita a las empresas la localización, dirección y divulgación de información pertinente para su personal, fomentando la generación de enfoques innovadores para resolver problemas y tomar decisiones que se ajusten a las demandas del entorno actual.

El capital intelectual, constituido por activos intangibles tales como el conocimiento del personal, el proceso de aprendizaje, las relaciones interpersonales dentro de la cadena de suministro y las marcas, genera un valor significativo para la empresa, proporcionándole así una ventaja competitiva.

En el ámbito del conocimiento, se reconocen dos tipos principales: el conocimiento tácito y el conocimiento explícito, las personas en mayoría poseen conocimiento tácito, que, al ser subjetivo y arraigado en la experiencia individual, puede resultar difícil de transferir; por otro lado, el conocimiento explícito se caracteriza por ser formal, documentado y transferible, ya que los expertos en determinado tema pueden transmitirlo de manera clara y estructurada.

La gestión del conocimiento se vincula estrechamente con la dirección y administración de una empresa, buscando aumentar los resultados óptimos mediante la generación de estrategias efectivas; en última instancia, el conocimiento se concibe como la acción y efecto de conocer, abarcando ideas como el entendimiento, la inteligencia y la

razón natural, y representa la noción, ciencia y sabiduría en un ámbito específico (Chiavenato, 2004)

C. Actitudes

De acuerdo a Florido (2022), la energía, el esfuerzo, las ganas y el positivismo que exhibimos en el ámbito laboral están intrínsecamente vinculados con el compromiso que asumimos para desempeñar nuestras actividades laborales de la mejor manera posible, incluso ante adversidades. Esto se denomina tener una actitud proactiva frente a cualquier situación, y adquirir ciertas actitudes en el entorno laboral suele ser resultado de un esfuerzo continuo.

Entre las actitudes más valoradas en el trabajo, destacamos:

i. Trabajo en equipo o colaboración

Esta actitud es altamente apreciada en cualquier empresa, la capacidad de colaborar con otros, especialmente en entornos con equipos grandes, donde los proyectos suelen ser de gran envergadura, es esencial para el éxito, si aspiramos a trabajar en una empresa de considerable tamaño, el trabajo en equipo se convierte en un componente fundamental del logro.

ii. Adaptabilidad al cambio

Los profesionales que poseen esta actitud demuestran la capacidad de adaptarse a diversas situaciones y aprender rápidamente, los cambios no representan obstáculos significativos para su rendimiento; aunque puedan experimentar cierto retraso inicial, se adaptan y continúan ejecutando sus labores, la adaptabilidad se erige como una actitud crucial en el mundo laboral, donde los cambios inesperados exigen una evolución constante.

iii. Resolución de problemas

Frente a inconvenientes, situaciones inesperadas o problemas, es esencial tener la habilidad de encontrar soluciones que permitan que el trabajo avance y se obtengan los resultados esperados.

iv. Capacidad de liderazgo o búsqueda de la unión interna

Al ocupar un cargo en el que supervisamos a otras personas, la capacidad de liderazgo se torna relevante, liderar implica organizar el trabajo sin considerarse superior al resto del equipo, centrándose en lograr que las tareas se realicen y se alcancen los resultados previamente establecidos.

v. Resistencia al estrés

La resistencia al estrés es esencial, ya que las personas constantemente sometidas a esta presión experimentan una disminución en su rendimiento laboral, aunque todos enfrentamos momentos estresantes, la actitud adecuada implica resistir sin permitir que el estrés domine.

vi. Inteligencia emocional

Dominar y controlar las emociones, actuando de manera neutral y afrontando las situaciones complicadas en el trabajo, refleja la inteligencia emocional, una virtud valiosa para gestionar las relaciones laborales.

vii. Iniciativa

El buen uso de la iniciativa destaca a un profesional, convirtiéndolo en un candidato atractivo para un puesto de trabajo, la capacidad de aportar con interés y generar resultados adicionales atrae profesionalmente.

viii. Optimismo

El optimismo suma habilidad a un profesional, enfrentando los desafíos con una filosofía positiva que resulta atractiva para cualquier empresa.

ix. Organización

La capacidad de gestionar de manera organizada es primordial en cualquier puesto de trabajo, un profesional organizado y metodológico contribuye al trabajo en equipo, facilitando el logro de objetivos y resultados esperados en los tiempos establecidos por la organización. La falta de organización puede perjudicar la eficiencia y la calidad de los resultados. Por esta razón, es crucial que los profesionales cuenten con habilidades organizativas.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Condiciones físicas

Amoros (2018) sostiene que las condiciones del ambiente físico varían dentro de una empresa u otra, la finalidad de esta es que los colaboradores de una empresa logren desempeñar sus funciones de manera adecuada y optima, en tal sentido que beneficie a la entidad y que el trabajador se sienta a gusto, es por ello que es un punto que se tiene que tener en cuenta para la satisfacción laboral de un colaborador.

2.3.2 Beneficios laborales

Según Hegel (2021), los beneficios laborales son aspectos extrínsecos que propone la empresa u organización para la motivación de los colaboradores, con esto se busca que los trabajadores logren su máximo desempeño para beneficio de la empresa, y así ellos se benefician con ciertas recompensas, dentro de los beneficios laborales podemos mencionar Salario promedio, seguro médico, CTS/ Gratificación, utilidades, asignación Familiar, vacaciones, capacitaciones, licencia por maternidad/paternidad, bonos, entre otros que la empresa prevea para el beneficio de sus trabajadores.

2.3.3 Relaciones interpersonales

Miralles y Carrera (2021) abarcan todas aquellas relaciones que se puedan dar entre seres humanos, pueden ser diferentes tipos de relaciones, tales como, noviazgo, familiar, amical, social, laboral, entre otras, en el aspecto laboral es un tema que requiere un tratamiento especial, debido a que cada colaborador es un mundo muy distinto y recae sobre el jefe del talento humano congeniar aquellas relaciones entre compañeros de trabajo.

2.3.4 Habilidades

Riaza (2017), sostiene que las habilidades laborales, que trascienden el conocimiento técnico y se centran en aspectos como la comunicación efectiva, la empatía y la resolución de conflictos, son esenciales para diferenciar a los trabajadores en un entorno laboral, aunque surja igualdades respecto a su preparación técnica, estas competencias blandas influyen en la eficiencia, la dinámica del equipo y la construcción de relaciones positivas en el lugar de trabajo.

2.3.5 Conocimiento

Los conocimientos hacen que una persona sea competente en algún lugar o centro de trabajo, con el pasar del tiempo los conocimientos tiene que ir renovándose para permitirse estar en constante competencia laboral, para Greta (2019), las habilidades laborales engloban un conjunto de capacidades esenciales que un empleado requiere para desempeñar efectivamente un papel específico en el ámbito laboral.

2.3.6 Actitudes

Florida (2022) sostiene que es todo lo relacionado a las personas con el compromiso que tienen hacia una determinada tarea o labor, es por ello que las personas deben poseer diferentes tipos de actitudes, en cuanto a lo laboral los trabajadores deben contar con energía, positivismo, esfuerzo, ganas, entre otras que permitan dar frente a los

problemas que se presentan día a día. Entre actitudes correctas tenemos, a la autonomía, resolución de problemas, trabajo en equipo, iniciativa, organización, creatividad, inteligencia emocional, liderazgo, colaboración, búsqueda de la unión interna, transparencia, adaptabilidad al cambio, etc.

2.4 Variables e Indicadores

2.4.1 Variable I. Satisfacción laboral

De acuerdo con González (2001), la satisfacción laboral se define como la actitud positiva que tiene un colaborador, la cual se forma a partir de la percepción objetiva y subjetiva de sus experiencias laborales, este concepto considera diversos aspectos, incluyendo las condiciones físicas y el entorno en el que realiza sus tareas, los beneficios laborales proporcionados por la organización, y las relaciones interpersonales que establece dentro de la empresa: por ende, la satisfacción laboral se configura a través de la evaluación global de la experiencia en el trabajo, abarcando factores tanto tangibles como intangibles que influyen en el bienestar y la motivación de los empleados, las dimensiones e indicadores se presentan a continuación:

A. Condiciones físicas

Amoros (2018) define como las índoles de un entorno que cambian de acuerdo a la ubicación del lugar con todos los factores relevantes del ambiente de trabajo, por otra parte es muy fundamental la limpieza e higiene que se pueda tener, así esto no repercuta de manera negativa en los colaboradores de la organización, dentro de los principales aspectos a considerar respecto a las condiciones físicas, tenemos:

- **Ambiente de trabajo:** Pérez y Merino (2010) menciona que son la naturaleza en que moran dentro de un trabajo, es decir las acciones, situaciones, que se realizan dentro de ella, para tener un lugar en el cual desarrollar sus labores cotidianas.

- **Limpieza e higiene:** Arevalo y Leveau (2021) sostienen que es la acción de eliminar la suciedad del sector físico, generando un entorno saludable y agradable para el desempeño óptimo de las funciones de los colaboradores de una organización.

B. Beneficios laborales

Hegel (2021) menciona que también se conoce como las bonificaciones sociales y estas integran varios aportes adicionales a su sueldo básico en contraprestación del servicio, en base a una trabajo efectivo y eficiente, sobre cumpliendo con las metas y labores que se plantearon antes del contrato establecido, se puede tener en cuenta a un salario justo y considerado, a la línea de carrera que la organización les pueda ofrecer, en base a ascensos y consideraciones, y también a la estabilidad que les ofrece la empresa.

- **Salarios:** Caballero (2020), define que es el valor para abonar al subordinado por el servicio ofrecido, también se menciona que este debe ser relacionado a la labor que se realiza, correspondiente y justo a lo que la empresa percibe por el esfuerzo que ofrece el trabajador.
- **Línea de carrera:** Carranza (2018), afirma que es un desarrollo en la cual se determina la buena marcha de los trabajadores dentro de la empresa, tenido en consideración al esfuerzo que realiza el colaborador por recibir mayor capacitación entre otros aspectos que sumen al correcto desempeño de las funciones de este.
- **Estabilidad del puesto:** Sota (2021), define que también se conoce como la estabilidad laboral y esto significa estar de manera permanente en un cargo de una unidad orgánica de la empresa, esto hasta su retiro por Ley, basándose fuera del marco legal es una situación de garantizar a un colaborador un trabajo estable y un sustento con garantía, esto genera un mejor desempeño para estos.

C. Relaciones interpersonales

Castro (2023) define como un proceso en la que los individuos se interrelacionan y donde surge acciones de comunicación. Se tiene como consiguiente al trabajo en equipo que se pueda desarrollar en una organización para el cumplimiento de las metas establecidas, se da un hincapié en la comunicación que se requiere tener dentro de todos los niveles de la empresa para un mejor flujo de actividades, los indicadores que estos comprenden son:

- **Trabajo en equipo:** Peiró (2021), afirma que es realizar una actividad en colaboración de los participantes que persiguen un fin en general. Sumándose esfuerzos para un cumplimiento de metas organizacionales, en favor de la organización.
- **Comunicación:** Peiró (2021), define como la transmisión del mensaje entre dos partes o inclusive con una población, para el ámbito organizacional es el aspecto de cómo se brinda información verídica y efectiva para la toma de decisiones y el cumplimiento de diferentes funciones en beneficio de la empresa.

2.4.2 Variable II. Desempeño por competencias

Respecto al desempeño por competencias, Alles (2019) refiere que la personalidad de un individuo se manifiesta a través de comportamientos que influyen en su desempeño laboral, junto con el talento que posee para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva, acompañadas de virtudes y distintivos de las personas en las cuales podemos identificar las habilidades del propio individuo, seguido del conocimiento que se requiere para desempeñar las funciones en el puesto que ocupa y las actitudes que las personas puedan tener frente a diferentes aspectos, sus dimensiones e indicadores se presentan a continuación:

A. Habilidades

Minedu (2020), menciona que son las fortalezas de un individuo para proceder una variedad de actividades con prestigio, basándose en el talento que pueda tener alguna persona para desarrollar sus funciones, es distintivo de otro individuo, dentro de esta se puede diferenciar las habilidades que tienen en la comunicación, se puede plantear a la iniciativa que pueden tener las personas frente a la organización en diferentes actividades.

- **Comunicativa:** viene a ser la capacidad y habilidad que tienen los colaboradores para dejar fluir y hacer llegar sus ideas para llegar a los objetivos de la empresa, es un pilar fundamental para la mejora de varios aspectos positivos, tales como mejora del clima laboral, realciones personales y laborales, entre otros.
- **Iniciativa:** Quetglas (2020) menciona que es la habilidad para plantear estrategias, ideas nuevas, dar el primer paso a cualquier actividad, que permitan dar inicio a cualquier aspecto que tenga beneficio para la organización.

B. Conocimiento

Marín y Coll (2021), definen que son aquellos datos conseguidos mediante un proceso mental, previo a ocupar el puesto de trabajo, basados en experiencias o estudios por el cual paso el colaborador, en base a ello surge la eficiencia que pueda tener este, dirigidos a los resultados que este sujeto pueda ofrecer a la organización.

- **Eficiencia operativa.** Quiroa y Westreicher (2021), mencionan que es el destino de aplicar métodos correspondientes en el proceso diario de una organización, que da lugar a la parte técnica o también conocida como operativa.

- **Orientación hacia los resultados:** Yerro (2022), define como una habilidad de apuntar los rendimientos hacia un fin decretado, debe ser una característica principal y uniforme entre todos los colaboradores.

C. Actitudes

Allport (1965) citado por Ubillos et al., (2004), señala que la actitud se encuentra considerada como una disposición mental y nerviosa producto de la experiencia adquirida, el cual responde a toda clases de situaciones en las cuales e encuentra enmerso la persona sea positiva o negativa, para ello se toma en cuenta a la colaboración que tiene los trabajadores entre sí, en relación a la búsqueda de una unión entre todas las personas que conforman la empresa, para ello se pide o requiere la transparencia de los colaboradores en el actuar y en las opiniones, todo esto mencionado requiere que las personas o colaboradores estén dispuestos al cambio y predispuestos a tener una adaptabilidad.

- **Colaboración:** Griffiths et al., (2021), define como el accionar de ofrecer apoyo hacia un esfuerzo común o en equipo para llegar a un objetivo, es la predisposición que tiene la persona para sumar fuerzas o ideas frente a un problema. En el ámbito empresarial se requiere de esta actitud para facilitar procesos.
- **Búsqueda de la unión interna:** Randstad (2023), define como la búsqueda de unir los esfuerzos entre dos o más individuos dentro de la organización, es una actitud positiva que permite crear vínculos para lograr muchos fines, ya sean de diversas índoles.
- **Transparencia:** Significados (2023), menciona que son aptitudes de poner la sinceridad en frente del publico observador, con el fin de dar a conocer todo lo correspondiente a la organización.

- **Adaptabilidad al cambio:** Frieser (2021), determina que es la capacidad de un individuo para mantenerse durante la situación cambiante y no tener complicaciones u obstáculos para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

CAPÍTULO III. MÉTODO

3.1 Método de investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se empleó el modelo hipotético – deductivo, que conforme lo señala Oré (2015) constituye un *“Procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis, deduciendo de ella conclusiones que deben confrontarse con los hechos”* (p. 98); en tal sentido, el uso de este método permitirá describir una realidad a partir de una perspectiva, con la finalidad de deducir conclusiones pertinentes.

3.2 Tipo, enfoque y nivel de la investigación

3.2.1 Tipo de investigación

Este estudio se enmarca en una investigación aplicada, ya que se llevó a cabo mediante la utilización de instrumentos y teorías propuestas por diversos autores, con el fin de explorar los resultados en función de los objetivos establecidos (Hernández et al., 2014).

3.2.2 Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, ya que se recopiló información en forma numérica, utilizando frecuencias, porcentajes y niveles de correlación para medir las variables analizadas (Hernández et al., 2014).

3.2.3 Nivel de la investigación

3.2.3.1 Nivel descriptivo

La presente investigación fue de nivel descriptivo, debido a que se describió objetivamente la realidad de las variables de satisfacción laboral y desempeño por competencias en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, sin necesidad de modificarlas o cambiar su naturaleza.

3.2.3.2 Investigación correlacional

Su utilización hizo posible determinar el grado de asociación y el nivel de relación entre las variables analizadas en la investigación (Oré, 2015).

3.3 Diseño de la investigación

3.3.1 Según el propósito de estudio

3.3.1.1 No experimental

Puesto que no hubo alteración ni modificación deliberada de la información respecto a las variables (satisfacción laboral y desempeño por competencias), toda vez que el hecho materia de estudio se observó en su ambiente natural para analizarlos (Hernández et al., 2014).

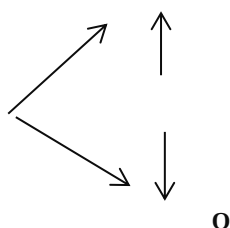
3.3.2 Según el número de mediciones

3.3.2.1 Transversal

Se utilizó este diseño a fin de obtener información de la correlación existente entre variables, según Hernández et al., (2014) *“Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto”* (p. 157).

3.3.3 Diseño correlacional

El objetivo de este tipo de estudio es evaluar el grado de relación entre dos o más conceptos o variables de interés en una muestra de sujetos conforme lo señala Hernández et al., (2014).



M Muestra no probabilística

O₁ que representó a la Observación a la variable "Satisfacción Laboral"

O₂ que representó a la Observación a la variable "Desempeño por competencias"

r: que representa a la relación.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Hernández et al., (2014) señala que es la determinación total del fenómeno o conjunto a estudiar, cuyo grupo posee características comunes que se requirió para la investigación.

Para la presente investigación la población de estudio fueron 75 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, provincia Huamanga, departamento de Ayacucho

3.4.2 Muestra

Para Ballestrini (2007) la muestra constituye una porción sesgada pero representativa de la población, es considerada válida en relación con el conjunto, cuando la población es de menor tamaño, se clasifica como censal o de muestra.

Para fines de determinar la muestra en el presente trabajo de investigación, se utilizó el muestreo censal señalado por Ñaupas et al., (2013), quienes expresan que *"cuando la población es menor a cien individuos o elementos, la población es igual a la misma muestra"* (p.69).

En consecuencia, la muestra para la investigación fue de 75 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2021.

3.5 Criterios de inclusión y exclusión

3.5.1 Criterio de inclusión:

Para la presente investigación los criterios determinados para la inclusión fueron:

- Ser trabajador de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista.
- Contar con carrera laboral mínima de 3 meses.
- Ser de cualquier género y mayor de edad.
- Estar dispuesto o dispuesta a colaborar con la investigación.
- Tener vínculo laboral en base a un contrato

3.5.2 Criterios de exclusión:

Los criterios de exclusión fueron los siguientes para la investigación:

- Contar con menos de 3 meses de labores.

3.6 Fuentes de información

La fuente de información primaria se obtuvo a través de la aplicación de encuestas directas conteniendo cuestionarios relacionados a las variables objeto de investigación.

3.7 Procedimiento de recopilación de información

Se solicitó autorización al gerente municipal de la municipalidad distrital objeto de investigación para recabar la información, informándole que esta sería utilizada exclusivamente con fines de investigación; asimismo, se estableció que los datos obtenidos serían confidenciales y los encuestados permanecerían en el anonimato.

El procesamiento de los datos se llevó a cabo para la primera variable a través de la aplicación de un cuestionario sobre la satisfacción laboral dirigido a los trabajadores y otro cuestionario de desempeño por competencias aplicado a la misma población, luego de ello se realizó la tabulación y la verificación a través de un análisis descriptivo utilizando para tal fin el programa SPSS, cuyos resultados fundamentaron la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.8 Métodos de análisis de datos

La presente investigación se enmarca en el método de análisis cuantitativo:

Al respecto, se utilizó el análisis descriptivo, cuyo objeto, según Hernández, et. al., (2014) el cual consiste en examinar los datos, identificar patrones, establecer relaciones entre variables y detectar diferencias significativas entre grupos.

3.9 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.9.1 Técnica

Según Hernández, et.al., (2014), son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación.

3.9.1.1 Encuesta

Se empleó el cuestionario como instrumento, y se obtuvo un índice de confiabilidad de 0,9253 para la variable de satisfacción laboral, calculado a través del Alpha de Cronbach.y un valor de 0,9354 para la variable de desempeño por competencias; al respecto, Bernal (2010) señala que *“Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”* (p. 194).

3.9.2 Instrumento de recolección de datos (Cuestionario)

El instrumento para la presente investigación fue un cuestionario con opciones múltiples en la escala de Likert, basado en preguntas e indicaciones. (Hernández, et. al., 2014).

3.9.2.1 Cuestionario de la satisfacción laboral:

El cuestionario estuvo compuesto por 16 preguntas, las cuales presentan una puntuación de opciones de respuesta en la escala de Likert. Donde (1) es nunca, (2) es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre, este cuestionario recoge los aportes de González (2011) quien refiere que para llevar a cabo una buena satisfacción laboral se debe lograr un adecuado tratamiento respecto a las tres dimensiones: condiciones físicas, beneficios laborales y relaciones interpersonales.

3.9.2.2 Cuestionario del desarrollo por competencias:

Estuvo compuesto por 19 preguntas, las cuales fueron evaluadas en forma intercalada mediante puntuación de alternativas de respuesta en la escala de Likert, donde (1) es nunca, (2) es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre, el presente cuestionario conserva los aportes de Alles (2019) quien señala que se debe considerar las tres dimensiones: conocimiento, habilidades y actitudes, para llevar a cabo un buen desempeño por competencias.

3.9.3 Validez y confiabilidad

Se utilizó el juicio de 3 expertos, los cuales validaron las preguntas del cuestionario para poder satisfacer metodológicamente a los objetivos trazados, mientras que el nivel de confiabilidad tuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.9253 para la variable de satisfacción laboral y 0.9354 para la variable de desempeño por competencias, donde se

afirmó que es confiable, dicha aseveración se sustenta a través de los resultados de una prueba piloto realizada a 15 trabajadores.

3.10 Ética de investigación

Durante el desarrollo de la investigación, se cumplieron con los criterios establecidos en el reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; asimismo, se respetaron los derechos de autor de la información bibliográfica recopilada, siguiendo las pautas establecidas en las Normas APA (7ma Edición).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

4.1.1 Resultados descriptivos de la variable “satisfacción laboral”

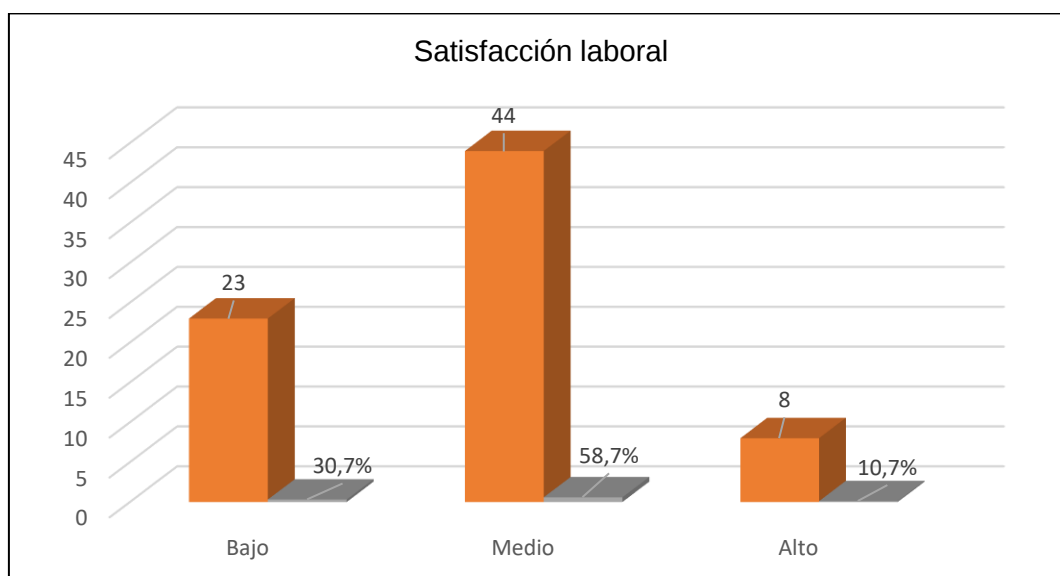
Tabla 1

Percepción sobre la satisfacción laboral

Percepción de los trabajadores	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Bajo	23	30,7%
Medio	44	58,7%
Alto	8	10,7%
Total	75	100,0%

Figura 1

Percepción sobre la satisfacción laboral

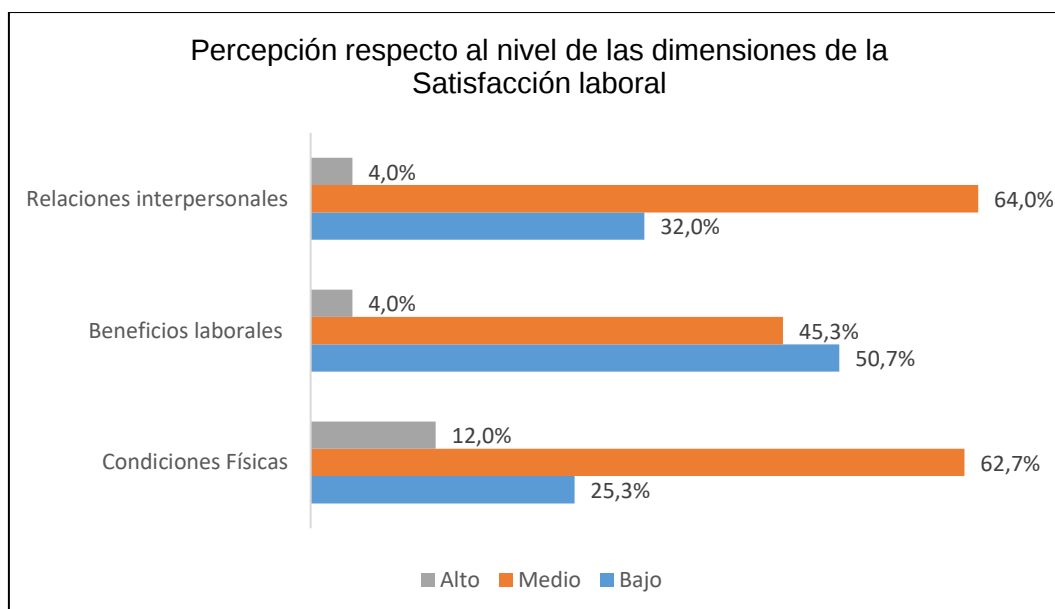


Interpretación:

Se destaca que el 58,7% de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, reporta sentir un nivel de satisfacción laboral considerado como medio; por otro lado, un significativo 30,7% expresa una percepción baja en relación con la satisfacción en su entorno de trabajo; asimismo, el 10,7% revela experimentar un alto grado de satisfacción laboral.

Tabla 2*Percepción sobre las dimensiones de la satisfacción laboral*

Percepción de los trabajadores (Nivel)	Dimensiones de la satisfacción laboral					
	Condiciones Físicas		Beneficios laborales		Relaciones interpersonales	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	19	25,3%	38	50,7%	24	32,0%
Medio	47	62,7%	34	45,3%	48	64,0%
Alto	9	12,0%	3	4,0%	3	4,0%
Total	75	100,0%	75	100,0%	75	100,0%

Figura 2.*Percepción sobre las dimensiones de la satisfacción laboral***Interpretación:**

Según los resultados presentados en relación con el nivel de las condiciones físicas, se destaca que un 62,7% de los colaboradores encuestados las perciben de manera intermedia, mientras que un 25,3% las perciben como bajas y un 12% como altas.

En cuanto a los beneficios laborales, se observa que un 50,7% de los colaboradores encuestados los perciben de forma baja, un 45,3% de forma intermedia y un 4,0% de forma alta.

En el ámbito de las relaciones interpersonales, el 64,0% de los encuestados manifiesta percibir las de forma media, un 32,0% de forma baja y un 4,0% de forma alta, resultados proporcionan una comprensión detallada de cómo los colaboradores perciben las condiciones físicas, los beneficios laborales y las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

4.1.2 Resultados descriptivos de la variable “Desempeño por competencias”

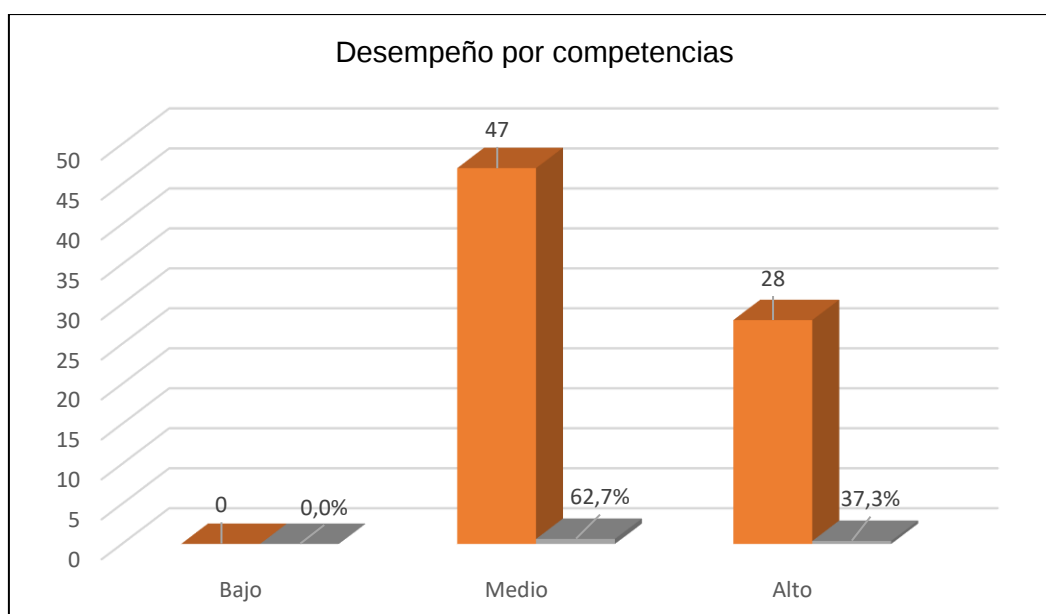
Tabla 3

Percepción sobre el desempeño por competencias

Percepción de los Trabajadores	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Bajo	0	0,0%
Medio	47	62,7%
Alto	28	37,3%
Total	75	100,0%

Figura 3.

Percepción sobre el desempeño por competencias



Interpretación:

Se destaca que el 62,7% de los participantes de la encuesta perciben el desempeño por competencias de manera intermedia, indicando una evaluación general equilibrada; por otro lado, un notable 37,3% de los encuestados lo percibe de forma alta, revelando un segmento significativo de colaboradores que tienen una percepción positiva en cuanto al desempeño por competencias, es importante resaltar que no se registraron percepciones bajas, este resultado sugiere que la mayoría de los colaboradores tienen una visión positiva o neutral con respecto al desempeño por competencias en la organización.

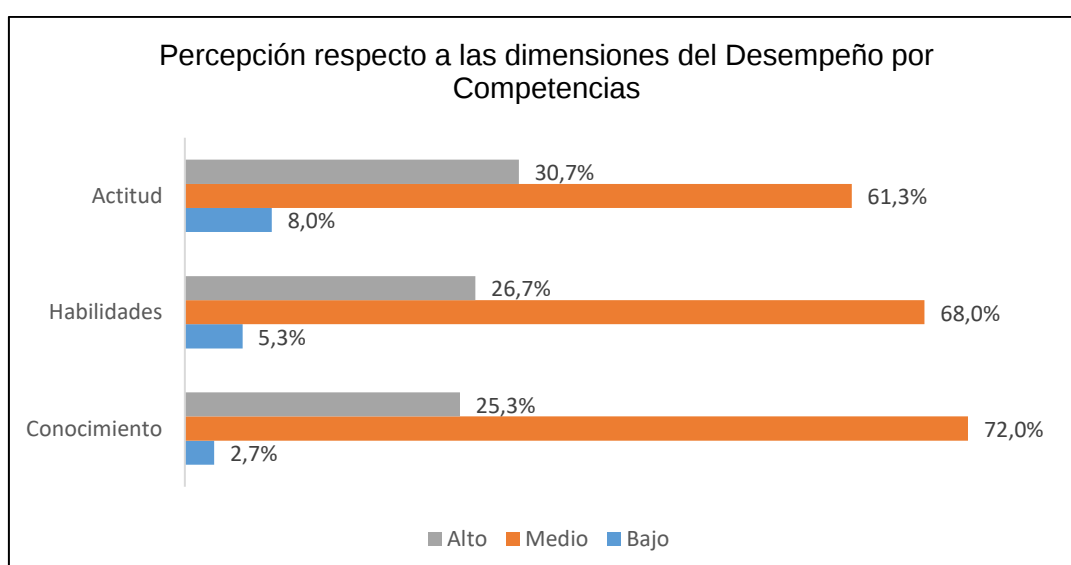
Tabla 4

Percepción sobre las dimensiones del desempeño por competencias

Percepción de los trabajadores (Nivel)	Dimensiones del desempeño por competencias					
	Conocimiento		Habilidades		Actitud	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	2	2,7%	4	5,3%	6	8,0%
Medio	54	72,0%	51	68,0%	46	61,3%
Alto	19	25,3%	20	26,7%	23	30,7%
Total	75	100,0%	75	100,0%	75	100,0%

Figura 4.

Percepción sobre las dimensiones del desempeño por competencias



Interpretación:

Según los resultados presentados en relación con los conocimientos, se destaca que el 72,0% de los encuestados los percibe de manera intermedia, mientras que un considerable 25,3% los valora de forma alta y, por último, solo un 2,7% los percibe de manera baja.

En cuanto a las habilidades, el 68,0% de los participantes de la encuesta reportan una percepción intermedia, 26,7% las percibe de manera alta, mientras que un modesto 5,3% las valora de manera baja.

En el ámbito de la actitud, se observa que el 61,3% de los encuestados la percibe de forma media, seguido por un notable 30,7% que la valora de forma alta. Además, un 8,0% manifiesta percibirla de forma baja, estos resultados ofrecen una visión matizada de cómo los colaboradores evalúan sus conocimientos, habilidades y actitud dentro de la organización.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Prueba de hipótesis general

H_A: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos dentro de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

H₀: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos dentro de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

Tabla 5

Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias

			Satisfacción laboral	Desempeño por competencias
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Desempeño por competencias	Coeficiente de correlación	0,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Interpretación:

La aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman ha llevado al rechazo de la hipótesis nula H_0 y a la aceptación de la hipótesis alternativa H_A , validando así la presencia de una relación entre las variables en estudio; además, se destaca que el coeficiente de correlación obtenido mediante esta prueba fue de 0,532, indicando una relación directa positiva de magnitud moderada entre ambas variables; es decir, el aumento en una variable se asocia con un aumento proporcional en la otra; además, se tiene un valor p de 0,000; en consecuencia, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño por competencias.

4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

H_A : Las condiciones físicas se relacionan significativamente con las habilidades de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

H_0 : Las condiciones físicas no se relacionan significativamente con las habilidades de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

Tabla 6*Coeficiente de correlación entre las condiciones físicas y las habilidades*

		Condiciones Físicas	Habilidades
Rho de Spearman	Condiciones Físicas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
	Habilidades	Coeficiente de correlación	0,142**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

Interpretación:

Según la prueba estadística del Rho de Spearman, se descarta la hipótesis nula H_0 y se respalda la hipótesis alterna H_A , confirmando la existencia de una relación entre las dimensiones analizadas; asimismo, se observa que el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman es de 0,142, indicando una relación directa positiva de baja intensidad entre ambas dimensiones, esto sugiere que en general, si una dimensión experimenta un aumento, la otra también tiende a aumentar; además, se tiene un valor p de 0,000; en consecuencia, las condiciones físicas se relacionan significativamente con las habilidades.

4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

H_A : Los beneficios laborales se relacionan significativamente con el conocimiento de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

H_0 : Los beneficios laborales no se relacionan significativamente con el conocimiento de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

Tabla 7*Coeficiente de correlación entre los beneficios laborales y los conocimientos*

		Beneficios Laborales	Conocimientos
Rho de Spearman	Beneficios Laborales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,414**
		N	,000
	Conocimientos	Coeficiente de correlación	0,414**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

Interpretación:

Según la prueba estadística del Rho de Spearman, se descarta la hipótesis nula H_0 , respaldando la hipótesis alterna H_A y confirmando así la existencia de una relación entre las dimensiones analizadas; además, se observa que el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman es de 0,414, indicando una relación directa positiva de intensidad media entre ambas dimensiones, toda vez que si una dimensión experimenta un aumento, la otra también tiende a aumentar; además, se tiene un valor p de 0,000; por ende, los beneficios laborales se relacionan significativamente con el conocimiento.

4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3

H_A : Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con las actitudes de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

H_0 : Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con las actitudes de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

Tabla 8*Coeficiente de correlación entre las relaciones interpersonales y las actitudes*

		Relaciones Interpersonales	Actitudes
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,289**
		N	,000
	Actitudes	Coeficiente de correlación	0,289**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

Interpretación:

Según la prueba estadística del Rho de Spearman, se descarta la hipótesis nula H_0 , validando así la hipótesis alterna H_A y confirmándose la existencia de una relación entre ambas dimensiones; asimismo, se observa que el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman es de 0,289, indicando una relación directa positiva de intensidad baja entre ambas dimensiones además, se tiene un valor p de 0,000; consecuentemente, las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con las actitudes.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

Primero: Conforme a los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis alternativa general que establece la existencia de relación entre la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021, este resultado coincide con la investigación de Pérez y Vásquez (2016), De la Cruz y Choque (2018); así como, de Arroyo y Castañeda (2020), quienes determinaron a través de la prueba de Spearman, la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias, sugiriendo una vinculación positiva alta y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores, concordante con lo evidenciado en este estudio.

Sin embargo, no concuerda con los resultados de Espaderos (2016) y Benalcázar (2020), quienes revelaron que no existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias, al obtener una correlación negativa baja en sus respectivas investigaciones; es decir, que si la variable de satisfacción laboral se incrementa, la satisfacción laboral disminuye o viceversa.

Segundo: Respecto al primer objetivo específico, que buscaba determinar la relación entre las condiciones físicas y las habilidades de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, en 2021, se logró establecer la existencia de una relación significativa entre estas dimensiones; sin embargo, estos resultados, aunque positivos para la organización, revelan que algunos colaboradores no perciben de manera positiva las condiciones físicas, lo que impacta en la percepción de sus habilidades, esta correlación se respalda en la investigación de Pérez y Vásquez (2016), donde la satisfacción con las condiciones físicas adecuadas, se vincula con el trabajo y las habilidades de un personal joven.

Aunque estos resultados son consistentes y sugieren una relación lineal positiva, enfatizan la necesidad de que las organizaciones prioricen las condiciones físicas, ya que este factor puede mejorar la eficiencia laboral, un entorno físico adecuado puede potenciar las habilidades de los trabajadores, optimizando así los procesos y los recursos organizativos.

Tercero: Respecto al segundo objetivo específico, que buscaba determinar la relación entre los beneficios laborales y el conocimiento de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, en 2021, se logró establecer una relación significativa entre estas dos dimensiones, los resultados son positivos para la organización, ya que mayores beneficios laborales se asocian a un aumento en los conocimientos de los colaboradores, estos resultados coinciden con la investigación de Borda y Rojas (2019), que señala una dependencia moderada entre los beneficios laborales y los conocimientos, indicando que un aumento en los beneficios laborales conlleva a un crecimiento en los conocimientos.

Si bien estos resultados son similares y respaldan la relación en otras instituciones estatales, se destaca que esta conexión no es de grado alto, sino más bien moderada, este hallazgo resalta la necesidad de que las organizaciones mejoren sus beneficios laborales para optimizar los conocimientos de sus colaboradores, ya que estos beneficios son un determinante crucial para el rendimiento laboral.

Cuarto: Finalmente, en relación al tercer objetivo específico, que buscaba determinar la relación entre las relaciones interpersonales con las actitudes de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, en 2021, se encontró una relación directa positiva baja entre ambas dimensiones; no obstante, se hace necesario que la Municipalidad materia de estudio, mejore estas áreas, ya que algunos colaboradores no están

satisfechos con las relaciones interpersonales y las actitudes en el entorno laboral, estos resultados coinciden con la investigación de Arroyo y Castañeda (2020), que sugiere una relación positiva baja entre las relaciones interpersonales y las actitudes, respaldada por el análisis estadístico Rho de Spearman.

Sin embargo, estos resultados son consistentes y reflejan patrones similares en diferentes organizaciones, resaltan que las relaciones interpersonales en el entorno laboral deben mejorarse para elevar las actitudes de los colaboradores, este aspecto es crucial, ya que unas relaciones interpersonales más sólidas y actitudes positivas pueden contribuir significativamente al bienestar y la eficacia en el trabajo.

CONCLUSIONES

Primero: Se determinó la existencia de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho en el 2021, toda vez que el coeficiente de correlación obtenido mediante el Rho de Spearman fue de 0,532, además de tener un valor p de 0,000 este resultado indica una relación directa positiva de magnitud moderada entre ambas variables, sugiriendo una asociación regular con una tendencia hacia lo positivo; sin embargo, aspectos como las condiciones físicas, beneficios laborales y relaciones interpersonales, demandan mejoras dentro de la organización; del mismo modo, factores individuales de los colaboradores tales como: habilidades, conocimientos y actitudes, requieren ser fortalecidos por parte de los funcionarios de la municipalidad, quienes tienen la responsabilidad de salvaguardar los intereses tanto organizacionales como laborales.

Asimismo, el estudio reveló que la satisfacción laboral se sitúa en un nivel medio para el 58,7% de los colaboradores encuestados. En cuanto a las dimensiones específicas, el 62,7% consideró las condiciones físicas como medianas, mientras que el 50,7% las calificó como bajas en términos de beneficios laborales. Respecto a las relaciones interpersonales, el 64,0% las percibió como medias. En cuanto al desempeño por competencias, el 62,7% lo evaluó como medio, señalando que no es completamente óptimo para la organización. En relación con las dimensiones individuales, el 72,0% calificó el conocimiento como medio, al igual que las habilidades (68,0%) y la actitud (61,3%).

Segundo: Se determinó la existencia de la relación entre las condiciones físicas y las habilidades de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho en el 2021, respaldado por el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman de

0,142 y un valor p de 0,000, el cual sugiere una relación directa positiva de baja intensidad entre ambas dimensiones, se destaca la necesidad de mejorar las condiciones físicas en la organización para potenciar las habilidades de los colaboradores, un entorno físico adecuado es esencial para desarrollar habilidades óptimas, y esto puede llevar a la organización hacia el logro de sus objetivos.

Tercero: Se determinó la existencia de la relación entre los beneficios laborales y el conocimiento de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho en el 2021, avalado por el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman de 0,414, y tiene un valor p de 0,000, el cual indica una relación directa positiva de intensidad media entre ambas dimensiones, hecho que sugiere mejorar respecto a los beneficios laborales para motivar a los colaboradores y, como se evidenció en la investigación, esto también contribuirá al crecimiento de los conocimientos de forma progresiva.

Cuarto: Se determinó la existencia de la relación entre las relaciones interpersonales y las actitudes de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho en el 2021, sustentado por el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba Rho de Spearman de 0,289, con un valor $p=0,000$, el cual indica una relación directa positiva de intensidad baja entre ambas dimensiones, aunque el resultado es positivo, se destaca que aún hay margen de mejora, ya que muchos colaboradores no tienen relaciones interpersonales satisfactorias, lo que se refleja en sus actitudes, la responsabilidad de mejorar esta situación recae en los encargados del talento humano o recursos humanos, ya que se evidenció que, si se mejoran las actitudes, esto se reflejará de manera positiva en las relaciones interpersonales,

este hallazgo subraya la importancia de gestionar adecuadamente el capital humano para promover un entorno laboral más armonioso y productivo.

RECOMENDACIONES

Primero: Implementar mecanismos orientados para obtener información periódica sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, con la finalidad de identificar aspectos claves respecto a las condiciones físicas del puesto de trabajo, relaciones interpersonales y beneficios laborales, las cuales permitirán conocer las necesidades para la adopción de correctivos oportunos y eficientes; del mismo modo, impulsar el fortalecimiento de la gestión institucional² con principal enfoque en las habilidades, conocimientos y competencias de los trabajadores, a través de cursos, talleres de integración y programas alineados a las necesidades y objetivos institucionales, permitirá que los trabajadores se desempeñen adecuadamente.

Segundo: En relación con las condiciones físicas y las habilidades, se recomienda continuar mejorando en este aspecto, ya que fueron las dimensiones que presentaron una correlación positiva muy baja, mejorar los ambientes de trabajo implica una evaluación cuidadosa de las condiciones de seguridad, limpieza e higiene, las cuales coadyubarán al desarrollo de las habilidades de los trabajadores en un ambiente de trabajo cómodo y adecuado; asimismo, implementar estas medidas mediante programas preventivos para salvaguardar que las instalaciones se encuentren en buenas condiciones, podrían generar en los trabajadores, el uso de habilidades de manera efectiva.

Tercero: En cuanto a los beneficios laborales y los conocimientos, se recomienda seguir trabajando en estos aspectos, ya que obtuvieron un resultado positivo regular; es preciso señalar, que algunos colaboradores se encuentran insatisfechos por las remuneraciones que perciben, líneas de carrera y estabilidad en la organización, que a menudo dependen de las disposiciones legales aplicables;

² Acorde a las acciones estratégicas institucionales (OEI.8) y ruta estratégica (OEI.8) del Plan Estratégico Institucional 2020-2023 ampliado al 2024, aprobado con Resolución de Alcaldía n.º 165-2021-MDSJB/AL de 15 de abril de 2021.

sin embargo, es necesario que la municipalidad realice programas de capacitación y desarrollo profesional para que los trabajadores puedan adquirir nuevos conocimientos y habilidades que beneficien tanto a la organización como a su desarrollo personal y profesional.

Cuarto: En cuanto a las relaciones interpersonales y las actitudes, los resultados fueron positivos, pero no completamente satisfactorios, toda vez que parte de los encuestados no están conformes con el trabajo en equipo y la comunicación; al respecto, la municipalidad debe implementar programas sobre desarrollo personal y profesional que promuevan la autoconfianza, empatía, respecto, interacción, motivación y compromiso con el trabajo, generando de esta manera una actitud positiva ante los compañeros de labores y el trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, M. (2023). *La importancia de los beneficios laborales*. Obtenido de Nutrium:
<https://nutrium.com/blog/es/la-importancia-de-los-beneficios-laborales/>
- Alfonso, A. (2020). Importancia de gestión del conocimiento para la creación de valor en las empresas Cubanas. *UNAD*, 41-42.
- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias (3ra edición)*. Buenos Aires: Granica.
- Allport, G. (1965). *Actitudes*. Clark University Press.
- Álvarez, A. (2020). *Justificación de la investigación*. Universidad de Lima.
- Amorós, E. (2018). *Comportamiento organizacional: en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Arévalo, R., & Leveau, R. (24 de julio de 2021). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes*. Universidad Científica del Perú. Obtenido de Higiene:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Higiene>
- Arroyo, G., & Castañeda, A. (2020). *Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020*. Obtenido de [Tesis de grado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77752/Arroyo_%c3%81GD-Casta%c3%b1eda_VAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ballestrini, S. (2007). *Metodología de la Investigación, guía práctica. (2 ed.)*. Mc Graw Hill.
- Benalcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. Obtenido de [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio UASB:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benal%c3%a1zar-Relacion.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. tercera edición*. Pearson.

Bizneo. (2021). *Importancia de la satisfacción laboral*. Obtenido de https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#La_importancia_de_la_satisfaccion_laboral

Borda, Y., & Rojas, D. (2019). *Competencias laborales y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ayacucho*. Obtenido de [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga] Repositorio UNSCH: https://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/4507/1/TESIS%20AD171_Bor.pdf

Caballero, F. (2020). *Salario o sueldo*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com>

Carranza, A. (2018). *Linea de carrera: oportunidad para el crecimiento y desarrollo profesional del talento humano*. Obtenido de Info. Capital Humano : <https://infocapitalhumano.pe>

Castro, S. (2023). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de Instituto Europeo de Psicología Positiva : <https://www.iepp.es>

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw Hill.

Choque, O., & De La Cruz, J. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores del área de administración y mantenimiento de la flota vehicular de la Municipalidad Metropolitana de Lima 2018*. Obtenido de [Tesis de grado, Universidad de Educación Enrique Guzmán y Valle] Repositorio UNE: <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0e9a6ac0-0d91-4440-b641-f84babb29a5a/content>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019). *Sobresale en encuesta de satisfacción laboral al interior de las Naciones Unidas*. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/pt-br/node/41723>

Coulter, M., & Robbins, L. (2000). *Administración*. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Diez de Castro, E., García, J., Martín, F., & Periañez, R. (2001). *Administración y dirección*. MC Graw Hill.

Doyle, A. (2020). *Habilidades interpersonales importantes que los empleadores valoran*. Obtenido de Gerens: <https://gerens.pe/blog/habilidades-interpersonales-importantes-empleadores-valoran/#:~:text=El%20trabajo%20en%20equipo%20implica,de%20colaborar%20con%20los%20dem%C3%A1s.>

Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. Obtenido de [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar] Recursosbiblio: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Florido, M. (2022). *Actitudes y aptitudes laborales*. Obtenido de Marketing and web: <https://www.marketingandweb.es/marketing/actitudes-aptitudes-laborales/#:~:text=Las%20actitudes%20en%20el%20campo,actitud%20nefasta%20en%20el%20trabajo.>

Frieser, A. (2021). *Liderazgo y conformación de equipos*. Obtenido de Studocu: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/liderazgo-y-conformacion-de-equipos/s03s1-material-lectura-2-adaptacion/38688662>

García, S. (2022). *La satisfacción laboral*. Obtenido de Metacontratas: <https://www.metacontratas.com/la-satisfaccion-laboral/>

Gestión RH solución integral. (2019). *Satisfacción laboral mundial*. Obtenido de <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial-2/>

González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Díaz de Santos.

Greta, G. (2019). *Los tipos de competencias laborales más demandadas*. Obtenido de Factorialhr: <https://factorialhr.es/blog/competencias-laborales/>

- Griffiths, A., Alsip, J., Hart, S., Round, R., & Brady, J. (2021). *Juntos podemos hacer mucho: Revisión sistemática y conceptual en marco de colaboración en las escuelas*. Canadian Journal of School Psychology.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta. edición ed.)*. Mc Graw Hill Education.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivación to work*. John Wiley.
- Instituto Nacional HEGEL. (2021). *Beneficios laborales: Los beneficios laborales en Perú, conceptos y explicaciones*. Obtenido de Hegel: <https://hegel.edu.pe>
- La República. (2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Lévy-Leboyer, C. (2003). *La motivación de la empresa modelos y estrategias*. Ediciones gestión 2000.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Rand McNally.
- Ludeña, C. (2019). *Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, 2019*. Obtenido de [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37353/lude%c3%b1a_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luján, D. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la sede administrativa de la Red de Salud San Francisco - Ayacucho, 2021*. Obtenido de [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga] Repositorio UNSCH: file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/TM%20E73_Luj.pdf
- MacClelland, D. (1973). *Motivación humana*. General Learning Press.

Marín García, A., & Coll Morales, F. (2021). *Conocimiento*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com>

Márquez, M. (2001). *Satisfacción laboral*. Obtenido de Monografías:
<http://www.monografias.com/trabajos10/>

Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Martino fine books.

Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.

Md group. (2016/2018). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*.
 Recuperado el 2021, de <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Ministerio de Educación. (2020). *Curriculo Nacional, habilidades*. Obtenido de MINEDU:
<https://sites.minedu.gob.pe>

Miralles, L., & Carrera, R. (2021). *El inicio de las relaciones interpersonales*. Obtenido de Orientaciones Psicológicas:
<https://orientacionpsicologica.es/el-inicio-de-las-relaciones-interpersonales/>

Mondy, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.

Montes, F. (2016). *Capital humano y relaciones interpersonales en el trabajo*. Obtenido de visionindustrial:
<https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Naranjo, S. (2022). *Evaluación de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del hospital básico Clínica Naranjo*. Obtenido de [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio UCSG:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17967/1/T-UCSG-POS-MGSS-333.pdf>

Nicolaci, M. (2008). *Condiciones y medio ambiente de trabajo*. Hologramática.

- Ñaupas, S., Mejía, R., Novoa, J., & Villagómez, F. (2013). *Metodología de la investigación, enfoque cuantitativos y cualitativos*. Pearson.
- Obschonka, M., Moeller, J., & Goethner, M. (15 de setiembre de 2018). *Pasión y personalidad emprendedora: el caso del emprendimiento académico*. Obtenido de Frontiersin: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.02697/full>
- Oré, E. (2015). *El Abc de la tesis: con contrastación de hipótesis*. Editorial Academica Española.
- Padilla, F. (2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Obtenido de Vision industrial: <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Peiró, J., & Prieto, A. (1996). *Tratado de psicología del trabajo volumen 1: actividad laboral en su contexto*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Peiró, R. (2021). *Comunicación y trabajo en equipo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com>
- Pérez Porto , J., & Merino , M. (2010). *Definición de ambiente de trabajo*. Obtenido de Definición: <https://definicion.de/ambiente-de-trabajo/>
- Pérez, M., & Vásquez, M. (2016). *Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones - agencia central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016*. Obtenido de [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte] Repositorio UPN: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10901/P%c3%a9rez%20Centu%20ri%20b3n%20c%20Markin%20Alexis%20-%20V%20a1squez%20Mar%20adn%20c%20Miuller%20Josu%20a9.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Quetglas, Ä. (2020). *La iniciativa, competencia clave para el trabajo*. Obtenido de Fundacion ADECCO : <https://fundacionadecco.org>

Quiroa, M., & Westreicher, G. (01 de octubre de 2021). *Eficiencia operativa*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com>

Raga, C. (2022). *En que consiste una evaluación de desempeño por competencias*. Obtenido de Sesamehr: <https://www.sesamehr.co/blog/en-que-consiste-una-evaluacion-de-desempeno-por-competencias/#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%20por,experiencia%2C%20como%20contemplan%20otros%20modelos>.

Randstad. (2023). *Las relaciones interpersonales y su importancia en el trabajo*. Obtenido de <https://www.randstad.es/contenidos360/orientacion-laboral/la-importancia-de-tener-una-buena-relacion-con-tu-responsable/>

Riaza, A. (2017). *Habilidades laborales: Qué son y cuáles son las más importantes*. Obtenido de Bizneo: <https://www.bizneo.com/blog/habilidades-laborales/>

Rubio, E. (2018). *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*. Obtenido de El mundo: <https://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html#:~:text=Las%20condiciones%20f%C3%ADsicas%20contemplan%20las,personas%2C%20los%20utensilios%2C%20etc%C3%A9tera>.

Sampieri, R., Fernandez , C., & Baptista , P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.

Significados. (2023). *Significado de transparencia*. Obtenido de <https://www.significados.com>

Sota, A. (2021). *Estabilidad laboral en el Perú*. Lima: Universidad de Lima.

Spencer, L., & McClelland, D. (1994). *Métodos de evaluación de competencias: historia y estado del arte*: Boston. Hay McBe.

- Tejedo, E. (2011). *Satisfacción laboral y calidad de vida profesional, relación con variables socio demográficas, laborales y con parámetros de riesgo cardiovascular en trabajadores de Baleares*. Obtenido de [Tesis doctoral, Universitat de Les IllesBalear] UIB repositori: <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/152021>
- Thompson, D., McNamara, J., & Hoyle, J. (1997). *Job satisfaction in educational organizations: a synthesis of research*. Educational Administration Quarterly.
- Ubillos, S., Mayordomo, S., & Páez, D. (2004). Actitudes: definición y medición. En *Psicología Social, Cultura y Educación* (págs. 1 - 37). Pearson.
- WorkMonitor. (2019). *La satisfacción laboral en España por debajo de la media Europea*. Obtenido de <https://www.ituser.es/actualidad/2019/05/la-satisfaccion-laboral-en-espana-por-debajo-de-la-media-europea>
- Yerro, E. (2022). *Orientación hacia los resultados del perfil profesional*. Obtenido de Infoempleo: <https://blog.infoempleo.com/a/orientacion-hacia-los-resultados-perfil-profesional/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología de la investigación	Universo, Población y Muestra
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Satisfacción laboral	Tipo de investigación Aplicada	Universo Municipalidad Distrital de San Juan Bautista
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021?	Determinar la relación entre satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.	La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos dentro de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.	✓ Condiciones físicas. ✓ Beneficios laborales. ✓ Relaciones interpersonales.	Nivel de investigación Descriptivo – Correlacional Diseño No experimental con un corte transversal. Enfoque Cuantitativo Método Descriptivo Inferencial. Técnica Encuesta. Instrumento Cuestionario	Población Teniendo en cuenta las variables implicadas, los objetivos planteados y la amplitud de la investigación, la población del presente trabajo estará constituida por todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho.
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Desempeño por competencias		Muestra La muestra fue de 75 colaboradores (muestreo censal):
➤ PE1. ¿Cómo se relaciona las condiciones físicas con las habilidades de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021?	➤ OE1. Determinar la relación entre las condiciones físicas con las habilidades de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021	➤ HE1. Las condiciones físicas se relacionan significativamente con las habilidades de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista,	✓ Habilidades. ✓ Conocimiento. ✓ Actitudes.		

-
- PE2. ¿Cómo se relaciona los beneficios laborales con el conocimiento de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021?
 - PE3 ¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con las actitudes de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021?
 - OE2. Determinar la relación entre los beneficios laborales con el conocimiento de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 202
 - OE3. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales con las actitudes de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021
 - departamento de Ayacucho, 2021.
 - HE2. Los beneficios laborales se relacionan significativamente con el conocimiento de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021
 - HE3. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con las actitudes de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

VARIABLE.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL.	DEFINICIÓN OPERACIONAL.	DIMENSIONES.	INDICADORES.	ÍTEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	(Gonzales, 2001) Menciona que la satisfacción laboral es lo esperado frente a una labor que realizamos dentro de una organización o por un trabajo específico, proviene del latín <i>satisfactio</i> , que está relacionado con saciar, compensar exigencias, sosegar pasiones, premiar algo o pagar lo que se nos debe. La satisfacción laboral es una cuestión de actitud, que posee un colaborador con relación a sus obligaciones	La presente investigación recopiló información a través de la técnica de encuesta, y cómo instrumento un cuestionario, que estuvo compuesto por 16 ítems, para medir las dimensiones de las condiciones físicas, beneficios laborales y relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021	Condiciones Físicas	Ambiente de trabajo	- ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta la municipalidad, para desarrollar sus funciones? - ¿Considera Ud. que la infraestructura tiene una adecuada ventilación e iluminación, sintiéndose seguro al laborar dentro del mismo?
				Limpieza e higiene	- ¿Cree Ud. que la municipalidad mantiene los ambientes de trabajo limpios y ordenados, protegiendo de esta manera a los empleados debido a la coyuntura?
			Beneficios laborales	Salarios	- ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe, de acuerdo al esfuerzo que realiza? - ¿La remuneración mensual que percibe solventa los gastos del hogar? - ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a la remuneración de otras municipalidades?
				Linea de carrera	- ¿Cree Ud. que la municipalidad le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo? - ¿Cree Ud. que promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?
				Estabilidad del puesto	- ¿Ud. se siente satisfecho con la estabilidad laboral que le proporciona?

Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo	- ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo? - ¿Se siente satisfecho con el compromiso de los compañeros a través del trabajo en equipo? - ¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los compañeros al solucionar algún problema?
	Comunicación	- ¿Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales dentro del trabajo? - ¿Se siente satisfecho con la comunicación entre los jefes y empleados? - ¿Se siente satisfecho con la gestión edil frente a la información propalada por los medios de comunicación? - ¿Se siente satisfecho con la gestión edil concerniente a brindar información a usuarios externos sobre las actividades realizadas?

Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable desempeño por competencias

VARIABLE.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL.	DEFINICIÓN OPERACIONAL.	DIMENSIONES.	INDICADORES.	ÍTEMES
DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS	(Alles, 2019), quien aduce que: “El desempeño por competencias hace referencias a las características de personalidad, mostradas a través de comportamientos, que pueden generar un desempeño adecuado sumado al efecto del talento que posa a un trabajador para realizar sus tareas encomendadas de manera efectiva.”	La presente investigación recopiló información a través de la técnica de encuesta, y cómo un instrumento un cuestionario, que estuvo compuesto por 16 ítems, para medir las dimensiones de habilidades, conocimiento y actitudes de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.	Habilidades	Comunicativas	- ¿Abordo mis tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad?
				Iniciativa	- ¿Siempre estoy tratando de mejorar la calidad y eficiencia de mi desempeño? - ¿Reviso continuamente los avances, planteando alternativas de mejora cuando se presentan dificultades?
				Eficiencia operativa	- ¿Realizo mi trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados? - ¿Cumpro con mi trabajo en el tiempo requerido? - ¿Tomo en cuenta exclusivamente las necesidades que los usuarios plantean?
			Conocimiento	Orientación hacia los resultados	- ¿Me preocupo por atender las demandas de los usuarios? - ¿Brindo soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario?
				Colaboración	- ¿Realizo acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación?
			Actitudes	Búsqueda de la unión interna	- ¿Actuó de manera independiente para solucionar aquello que está a mi alcance o propongo alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión?

Transparencia	- ¿Genero confianza en los demás, por mi actitud generosa a la hora de responsabilizarme por los objetivos comunes? - ¿Me comprometo con mi equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas? - ¿Estoy siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de mi equipo? - Aporto ideas y recomendaciones fruto de mi conocimiento - ¿Soy abierto y honesto en mis relaciones laborales? - ¿Acepto mi responsabilidad ante mis acciones y decisiones?
Adaptabilidad al cambio	- ¿ Reacciono positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapen a mi control? - ¿Muestro buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores? - Percibo los cambios como crecimiento y los acepto de buen agrado

Anexo 4. Cuestionario sobre la satisfacción laboral

Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario Adaptado. Satisfacción Laboral

ITEMS		OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1	¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta la municipalidad, para desarrollar sus funciones?					
2	¿Considera Ud. que la infraestructura tiene una adecuada ventilación e iluminación, sintiéndose seguro al laborar dentro del mismo?					
3	¿Cree Ud. que la municipalidad mantiene los ambientes de trabajo limpios y ordenados, protegiendo de esta manera a los empleados debido a la coyuntura?					
4	¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe, de acuerdo al esfuerzo que realiza?					
5	¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias, que percibe en esta situación?					
6	¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a la remuneración de otras municipalidades?					
7	¿Cree Ud. que el banco le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?					
8	¿Cree Ud. que promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?					
9	¿Ud. se siente satisfecho con la estabilidad laboral que le proporciona?					
10	¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo?					
11	¿Se siente satisfecho con el compromiso de los compañeros a través del trabajo en equipo?					
12	¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los compañeros al solucionar algún problema?					
13	¿Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales dentro del trabajo?					
14	¿Se siente satisfecho con la comunicación entre los jefes y empleados?					
15	¿Se siente satisfecho con la gestión edil frente a la información propalada por los medios de comunicación?					
16	¿Se siente satisfecho con la gestión edil concerniente a brindar información a usuarios externos sobre las actividades realizadas?					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario de satisfacción laboral

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Condiciones Físicas	1, 2, 3
Beneficios Laborales	4, 5, 6, 7, 8, 9
Relaciones Interpersonales	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Satisfacción laboral				
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción L.	16	80	60 a 80	Alta
			38 a 59	Media
			16 a 37	Baja
Dimensiones de satisfacción laboral				
Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Condiciones Físicas	3	15	13 -15	Alta
			8 -12	Media
			3 – 7	Baja
Beneficios Laborales	6	30	24 - 30	Alta
			15 - 23	Media
			6 - 14	Baja
Relaciones Interpersonales	7	35	28-35	Alta
			16 -27	Media
			7 - 15	Baja

Anexo 5. Cuestionario sobre el desempeño por competencias

Cuestionario adaptado para el desempeño por competencias de trabajadores administrativos.

ITEMS		OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1	¿Abordo mis tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad?					
2	¿Siempre estoy tratando de mejorar la calidad y eficiencia de mi desempeño?					
3	¿Reviso continuamente los avances, planteando alternativas de mejora cuando se presentan dificultades?					
4	¿Realizo mi trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados?					
5	¿Cumpro con mi trabajo en el tiempo requerido?					
6	¿Tomo en cuenta exclusivamente las necesidades que los usuarios plantean?					
7	¿Me preocupo por atender las demandas de los usuarios?					
8	¿Brindo soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario?					
9	¿Realizo acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación?					
10	¿Actuó de manera independiente para solucionar aquello que está a mi alcance o propongo alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión?					
11	¿Genero confianza en los demás, por mi actitud generosa a la hora de responsabilizarme por los objetivos comunes?					
12	¿Me comprometo con mi equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas?					
13	¿Estoy siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de mi equipo?					
14	¿Aporto ideas y recomendaciones fruto de mi conocimiento?					
15	¿Soy abierto y honesto en mis relaciones laborales?					
16	¿Acepto mi responsabilidad ante mis acciones y decisiones?					
17	¿Reacciono positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a mi control?					
18	¿Muestro buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores?					
19	¿Percibo los cambios como un crecimiento y los acepto de buen agrado?					

FICHA TÉCNICA – Cuestionario del desempeño por competencias

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Conocimientos	1, 2, 3, 4, 5
Habilidades	6, 7, 8, 9, 10
Actitudes	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Desempeño por competencias				
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño por competencias	19	95	69 a 95	Alto
			44 a 68	Medio
			19 a 43	Bajo
Dimensiones del desempeño por competencias				
Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Conocimiento	5	25	20 -25	Alto
			12 -19	Medio
			5 - 11	Bajo
Habilidades	5	25	20 -25	Alto
			12 -19	Medio
			5 - 11	Bajo
Actitudes	9	45	33 - 45	Alto
			21 -32	Medio
			9 - 20	Bajo

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento 1

N° DE ENCUESTADOS	CONFIABILIDAD DE CRONBACH: Satisfacción Laboral															
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16
1	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
6	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3
7	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
8	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3
9	4	4	4	5	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4
10	2	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3
11	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	4	5	3	3	2	3
12	5	5	5	5	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3
13	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3
14	3	3	4	2	3	3	2	4	4	2	3	4	3	2	3	3
15	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
Varianza	1,129	0,907	0,249	1,093	1,049	0,996	1,227	0,489	0,640	1,093	0,222	0,596	1,227	1,156	1,049	0,516
Sumatoria de varianzas	13,6355556															
Varianza de la sumatoria de los items	102,888889															

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad 0,925
 k : Número de ítems del instr 16
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas 13,6355556
 S_T^2 : Varianza total del instrumento 102,888889

Alfa de Cronbach:	0,9253	Confiabilidad de nivel Excelente
--------------------------	---------------	---

Rangos de 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
(*) Según George y Mallery (2003)	

Anexo 7. Confiabilidad del instrumento 2

N° DE ENCUESTADOS	CONFIABILIDAD DE CRONBACH: Desempeño por competencias																		
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19
1	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
2	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3
3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	3	5	3	5	5	5	2	4	3	3	3	4	3	3	5	3	1	5
5	2	2	2	2	4	3	5	2	1	3	3	4	5	4	2	5	4	4	2
6	5	4	4	4	5	5	4	3	1	5	4	3	2	3	5	2	3	3	3
7	4	3	4	2	4	4	5	3	2	3	5	3	2	4	4	3	3	3	5
8	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3
9	5	4	4	4	3	5	3	2	1	4	5	2	4	4	4	2	2	2	4
10	2	1	2	2	2	4	4	4	1	5	4	4	4	3	4	3	3	5	3
11	5	3	4	2	5	5	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1
12	3	2	4	3	3	2	5	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3
13	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2
14	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1
15	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3
Varianza	1,440	1,360	1,422	0,827	1,040	1,493	1,707	0,782	1,893	1,573	1,316	0,729	1,396	1,022	1,182	1,396	1,316	1,582	1,582
Sumatoria de varianzas	25,0577778																		
Sumatoria de los ítems	220,133333																		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad 0,935
 k : Número de ítems del instrumento 19
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas 25,0577778
 S_T^2 : Varianza total del instrumento 220,133333

Alfa de Cronbach:	0,9354	Confiabilidad de nivel Excelente
-------------------	--------	----------------------------------

Rangos de 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
(*) Según George y Mallery (2003)	

Anexo 8. Validez del instrumento

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 **Título de la investigación:** "Satisfacción laboral y desempeño por competencias del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2021"
- 1.2 **Apellidos y Nombres del experto:** Oré Gutiérrez, Eustero
- 1.3 **Grado académico:** Doctor en Administración
- 1.4 **Institución en la que trabaja el experto:** Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
- 1.5 **Cargo que desempeña:** Profesor principal
- 1.6 **Teléfono o celular:** 999424451
- 1.7 **Instrumento motivo de la evaluación:** Encuesta de investigación
- 1.8 **Autor del instrumento:** Ronald Dennis Enciso Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

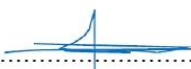
MUY DEFICIENTE (1) EFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

N°	CRITERIO	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
2	OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
3	ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal					X
4	ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitirán hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación					X
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en calidad					X
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensión e indicadores					X
9	METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
10	PERINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
SUB TOTAL							50
TOTAL							50

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: ES VÁLIDO Y APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 50

6 de setiembre de 2022



 Firma de experto
 DNI N° 28227213

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 **Título de la investigación:** "Satisfacción laboral y desempeño por competencias del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2021"
- 1.2 **Apellidos y Nombres del experto:** Huaranca Aguilar, Edgar
- 1.3 **Grado académico:** Doctor en Ciencias de la Educación
- 1.4 **Institución en la que trabaja el experto:** Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
- 1.5 **Cargo que desempeña:** Profesor principal
- 1.6 **Teléfono o celular:** 943642141
- 1.7 **Instrumento motivo de la evaluación:** Encuesta de investigación
- 1.8 **Autor del instrumento:** Ronald Dennis Enciso Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

N°	CRITERIO	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
2	OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
3	ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal				X	
4	ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitirán hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación					X
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en calidad					X
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencia ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensión e indicadores					X
9	METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
10	PERINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado				X	
SUB TOTAL						8	40
TOTAL						48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: ES VÁLIDO Y APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 48

29 de agosto de 2022



 Firma de experto
 DNI N° 28207892

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 **Título de la investigación:** "Satisfacción laboral y desempeño por competencias del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2021"
- 1.2 **Apellidos y Nombres del experto:** Bermúdez Valqui, Hermes Segundo
- 1.3 **Grado académico:** Doctor en Economía
- 1.4 **Institución en la que trabaja el experto:** Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
- 1.5 **Cargo que desempeña:** Profesor principal
- 1.6 **Teléfono o celular:** 952229976
- 1.7 **Instrumento motivo de la evaluación:** Encuesta de investigación
- 1.8 **Autor del instrumento:** Ronald Dennis Enciso Navarro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

N°	CRITERIO	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
2	OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				X	
3	ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal					X
4	ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitirán hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación				X	
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en calidad					X
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencia ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes					X
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensión e indicadores					X
9	METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
10	PERINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
SUB TOTAL						8	40
TOTAL						48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: ES VÁLIDO Y APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 48

29 de agosto de 2022



 Firma de experto
 DNI N° 06700044

Anexo 9. Consentimiento informado para los encuestados

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar ser partícipe de la presente investigación, el investigador y usted se quedará con una copia.

La presente investigación se titula *Satisfacción Laboral Y Desempeño Por Competencias Del Personal Administrativo De La Municipalidad Distrital De San Juan Bautista, 2021.* y es dirigido por el Bach. ENCISO NAVARRO, Ronald Dennis, investigador de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA.

El propósito de la investigación es: Determinar la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, departamento de Ayacucho, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará como máximo 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un informe final que se le otorgará a la institución donde labora. Si desea, también podrá escribir al correo Ronachito@hotmail.com, para recibir mayor información.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 28-2024-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Ronald Dennis Enciso Navarro
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS	Satisfacción laboral y desempeño por competencias del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2021
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	15% de similitud
N° DE TRABAJO	2494812013
FECHA	23 de octubre de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

23 de octubre de 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado
Dr. Oscar Gutiérrez Huamani

Satisfacción laboral y desempeño por competencias del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2021

por Ronald Dennis Enciso Navarro

Fecha de entrega: 23-oct-2024 10:52a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2494812013

Nombre del archivo: Ronald_Enciso.docx (2.97M)

Total de palabras: 19388

Total de caracteres: 116477

Satisfacción laboral y desempeño por competencias del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	gerens.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%

8	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
9	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
10	www.randstad.es Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	gremioapu.org.ar Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad de Yacambú Trabajo del estudiante	<1 %
17	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Edwin Gustavo Estrada Araoz, Néstor Antonio Gallegos Ramos. "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la	<1 %

amazonía peruana", Educação & Formação, 2020

Publicación

19

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR

EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000580-2024-UNSCH-EPG/D.

Siendo las 11:00 a.m. del 06 de setiembre de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Mg. Sixto AROTOMA CACÑAHUARAY** y el **Mg. Jorge Antonio GALVEZ MOLINA**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulada: **SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN BAUTISTA, 2021**. En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por el **Bach. Ronald Dennis ENCISO NAVARRO**. Teniendo como asesor al **Mtro. Sixto Susano PRETEL ESLAVA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: CATORCE (14).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	X
Aprobado(a) por Mayoría.	—
Desaprobado(a) por Unanimidad.	—
Desaprobado(a) por Mayoría.	—

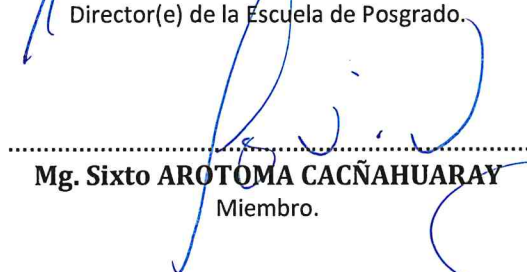
(x) Marcar con aspa.

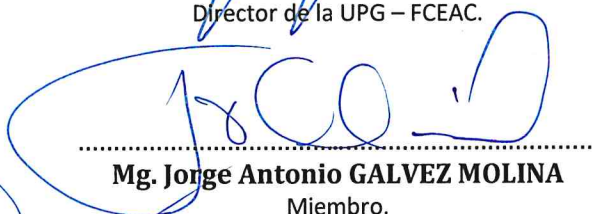
Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Ronald Dennis ENCISO NAVARRO**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**. Siendo las 13:15 hrs. se levanta la sesión.

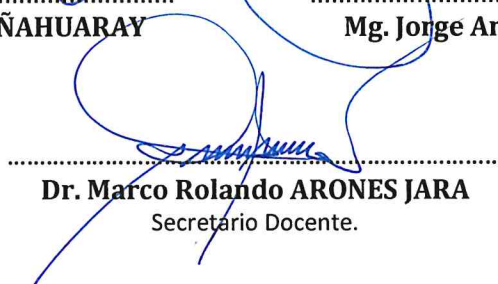
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 13:15 hrs. del 06 de setiembre de 2024.


.....
Dr. Oscar GUTIERREZ HUAMANI
Director(e) de la Escuela de Posgrado.


.....
Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI
Director de la UPG – FCEAC.


.....
Mg. Sixto AROTOMA CACÑAHUARAY
Miembro.


.....
Mg. Jorge Antonio GALVEZ MOLINA
Miembro.


.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente.

Observaciones:

.....
.....
.....