

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



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

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA SEDE ADMINISTRATIVA UGEL SAN IGNACIO – 2020.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: RICARDO IGNACIO CARRIÓN CONCHA

Asesora:

Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca – Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
RICARDO IGNACIO CARRIÓN CONCHA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



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

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA SEDE ADMINISTRATIVA UGEL SAN IGNACIO – 2020.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: RICARDO IGNACIO CARRIÓN CONCHA

JURADO EVALUADOR

Dra. María Esther León Morales
Asesora

Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 17 horas del día 01 de marzo de dos mil veintidós, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/dbm-swsa-skd, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO, M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS, Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, y en calidad de Asesora la **Dra. MARIA ESTHER LEÓN MORALES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA SEDE ADMINISTRATIVA UGEL SAN IGNACIO – 2020**; presentada por el **Bach. en Economía CARRION CONCHA RICARDO IGNACIO**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de 17 correspondiente a EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, **Bach. en Economía CARRION CONCHA RICARDO IGNACIO**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 18: 15 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. María Esther León Morales
Asesora

.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

.....
Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mi madre, por ser el soporte y pilar fundamental en mi vida, es mi inspiración para seguir superándome cada vez más.

A mi abuela, por estar siempre conmigo dándome su apoyo incondicional que me brinda a diario.

A mis hermanos y a toda mi digna familia, por estar en los mejores y peores momentos de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su amor incondicional y por su guía en cada fase que ha tenido este trabajo de investigación.

A las autoridades de la UNC por crear la escuela de posgrado en la filial Jaén, ya que, gracias a ello, hemos podido cursar nuestros estudios de maestría. A los docentes por su valiosa enseñanza académica y al personal administrativo de la UNC, por su orientación en los trámites a realizar antes, durante y después de la maestría.

A las autoridades, funcionarios y trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Ignacio, por su apoyo incondicional para la ejecución de este trabajo, ya que, sin su apoyo hubiera sido difícil culminar satisfactoriamente el informe de tesis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE O LISTA DE TABLAS.....	x
ÍNDICE O LISTA DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE O LISTA DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción del problema.....	2
1.1.3. Formulación del problema.....	3
1.2. Justificación e importancia.....	4
1.2.1. Justificación científica.....	4
1.2.2. Justificación técnica-práctica.....	4
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	5
1.3. Delimitación de la Investigación.....	5
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial.....	7
2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares.....	12
2.2.1. Marco doctrinal de las teorías de variable 1, satisfacción laboral.....	12
2.2.2. Marco doctrinal de las teorías de variable 2, desempeño laboral.....	14

2.3.	Marco conceptual.....	15
2.3.1.	Marco conceptual de la variable 1, satisfacción laboral.....	15
2.3.2.	Marco conceptual de la variable 2, desempeño laboral.....	19
2.4.	Definición de términos básicos.....	24
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		27
3.1.	Hipótesis.....	27
3.1.1.	Hipótesis General.....	27
3.1.2.	Hipótesis Específicas.....	27
3.2.	Variables.....	27
3.3.	Operacionalización / Categorización de los componentes de la hipótesis.....	28
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....		29
4.1.	Ubicación geográfica.....	29
4.2.	Diseño de la investigación.....	30
4.3.	Métodos de investigación.....	31
4.4.	Población, muestra y unidad de análisis.....	31
4.4.1.	Población.....	31
4.4.2.	Muestra.....	32
4.4.3.	Unidad de análisis.....	32
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	32
4.5.1.	Técnicas de recopilación de información.....	32
4.5.2.	Instrumentos de recopilación de información.....	33
4.6.	Matriz de consistencia metodológica.....	33
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....		37
5.1.	Presentación de resultados.....	37
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	41
5.3.	Contrastación de hipótesis.....	46

CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
APÉNDICES	60

ÍNDICE O LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.	37
Tabla 2 Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.	38
Tabla 3 Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio	39
Tabla 4 Nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio	40
Tabla 5 Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 1	46
Tabla 6 Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 2	47
Tabla 7 Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3	48
Tabla 8 Prueba de normalidad de la hipótesis de investigación	49

ÍNDICE O LISTA DE CUADROS

Cuadro 1	Operacionalización / Categorización de los componentes de la hipótesis	28
Cuadro 2	Cantidad de trabajadores de la UGEL San Ignacio	32
Cuadro 3	Matriz de consistencia metodológica	34

ÍNDICE O LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de la Provincia de San Ignacio	30
Figura 2 Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.	67
Figura 3 Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.	68
Figura 4 Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.	69
Figura 5 Nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.	70

RESUMEN

Para que exista satisfacción laboral dentro de las entidades gubernamentales, se debe tomar en cuenta los elementos de infraestructura, clima organizacional, cumplimiento de necesidades personales y profesionales, ya que, a través de empleados capacitados y preparados, permiten a la entidad enfrentar satisfactoriamente las situaciones adversas que se le presentan. Se formuló como pregunta general: ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio? Asimismo, se consideró utilizar como objetivo primordial: Determinar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño No experimental, de corte transversal, de tipo aplicada, de nivel correlacional causal, donde la población y la muestra estuvieron conformadas por 69 trabajadores de la UGEL San Ignacio. Se procedió a aplicar el cuestionario a los trabajadores, obteniendo información valiosa que se procedió a colocar en una hoja de Excel, posterior a ello se procedió a agregar dichos datos al Excel, donde se obtuvo el Alpha de Cronbach 0.953, de la misma manera, se obtuvieron las tablas y figuras para su respectivo análisis e interpretación de cada uno de los datos, los cuales, a través de las pruebas de normalidad, se evidenció que los resultados son estadísticamente significativos por obtener una Sig., menor al 0.05 y el coeficiente del Rho de Spearman fue de 0.868, demostrando que la satisfacción laboral mantiene una relación positiva muy fuerte con el desempeño laboral.

Palabras clave: Desempeño laboral, satisfacción laboral, cumplimiento de metas, objetivos institucionales

ABSTRACT

In order for job satisfaction to exist within governmental entities, the elements of infrastructure, organizational climate, fulfillment of personal and professional needs must be taken into account, since, through trained and prepared employees, they allow the entity to satisfactorily face the adverse situations that arise. The general question was formulated as follows: What is the level of relationship between job satisfaction and the performance of the staff of the Administrative Headquarters UGEL San Ignacio? Likewise, the primary objective was to determine the level of relationship between job satisfaction and the performance of the staff of the San Ignacio UGEL Administrative Headquarters. A quantitative approach was used, with a non-experimental, cross-sectional, applied, causal correlational design, where the population and the sample consisted of 69 workers of the UGEL San Ignacio. The questionnaire was applied to the workers, obtaining valuable information that was placed in an Excel sheet, after which the data was added to Excel, where Cronbach's Alpha 0.953 was obtained, in the same way, tables and figures were obtained for their respective analysis and interpretation of each of the data, which, through normality tests, showed that the results are statistically significant by obtaining a Sig, less than 0.05 and the Spearman's Rho coefficient was 0.868, demonstrating that job satisfaction has a very strong positive relationship with job performance.

Keywords: Job performance, job satisfaction, achievement of goals, institutional objectives.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

De acuerdo a Aguilar (2020). La satisfacción laboral de los empleados de las instituciones públicas en México es bajo, por los motivos que las capacidades productivas de estos colaboradores no cuentan con niveles máximos de estudios, el cual, se ha convertido en un factor determinante en que el desempeño laboral sea deficiente, esto es ocasionado porque al no llevar estudios de perfeccionamiento profesional, no aumentan sus habilidades profesionales y con ello su experiencia profesional.

En esta misma línea, García (2019). Manifiesta que, si los trabajadores en México no se capacitan, no adquieren nuevos y actuales conocimientos no podrán estar al ritmo de los avances del conocimiento y la innovación tecnológica, ya que, estos son fundamentales para el correcto y adecuado desempeño laboral de los empleados de las entidades públicas, impactando negativamente en la satisfacción laboral que vienen ejecutando en dichas instituciones.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), revela que, en el 2020, los países de Argentina y Colombia, los salarios de los nuevos trabajadores de las entidades públicas cayeron en un -6.8% y -8.9% y esto ha sido ocasionado por la crisis sanitaria que viene afrontando el mundo, trayendo como consecuencia una disminución radical del desempeño laboral porque al no contar con recursos económicos que cubran las necesidades del hogar la satisfacción laboral disminuye.

En el contexto nacional, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2016), hace referencia que la falta de liderazgo de los funcionarios y autoridades generan bajos desempeños laborales de los colaboradores, ya que, no son guiados con el ejemplo, sino con autoritarismo, ocasionando que estos laboren sin sentirse

satisfechos en las acciones laborales que llevan a cabo, generado por el exceso de funciones que se les da solo a unos cuantos trabajadores, sintiéndose perjudicados por beneficiar a algunos empleados que son o pertenecen al partido que está de gobierno.

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2015). En las regiones de la Libertad y Ayacucho se ha evidenciado que la baja productividad de las Unidades de Gestión Educativa es ocasionada por la disminución del desempeño laboral de sus trabajadores, generado por el poco o nulo liderazgo de los directores que son nombrados por política o por favores del gobierno regional que debe pagar hasta que dure su gobierno, estas acciones han impactado negativamente en la satisfacción de cada uno de los colaboradores, siendo los más perjudicados los usuarios que asisten a esta entidad a realizar sus trámites.

1.1.2. Descripción del problema

Para alcanzar una satisfacción laboral de los colaboradores en las Unidades de Gestión Educativa Local, depende de varios factores internos y externos a la institución. Con respecto a los factores internos, se puede afirmar que el liderazgo, la empatía, los valores y el trabajo en equipo dependen netamente de su director y funcionarios que tienen a su cargo los departamentos o áreas de trabajo, por lo tanto, esto depende netamente de ellos si quieren lograr un alto nivel de satisfacción de sus colaboradores; con respecto a los factores externos, son factores que las autoridades no pueden controlar, porque esto es generado por los reclamos, quejas y mala información que se transmite entre los usuarios, si se trabajan adecuadamente estos factores se podrá evidenciar buenos resultados en el desempeño de todo el personal de esta institución, impactando positivamente en la atención de los usuarios y de la imagen de la entidad pública.

Actualmente en la UGEL San Ignacio el desempeño laboral y la satisfacción del personal, todavía sigue siendo un punto importante que atender, la demanda de atención por parte de personal calificado ha aumentado en comparación con años anteriores. No se tiene estudios actuales que reflejen como es la calidad y satisfacción, lo que si se evidencia regularmente son los reclamos de los usuarios que acude a la institución. De esta manera los integrantes de la UGEL San Ignacio son personas que en forma activa perciben e interpretan su ambiente laboral como deficiente. Desde esta perspectiva la satisfacción del personal es un proceso de medición perceptual del ambiente laboral que influye en las actitudes y conductas de los miembros de esta institución y por lo tanto en su desempeño laboral. Esta situación motivó a realizar el presente estudio de investigación, para dar a conocer el desempeño laboral y la relación con la satisfacción del personal, que permita mejorar las estrategias empleadas por la institución que brinda un servicio de atención público.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta general:

¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio?

Preguntas auxiliares:

a) ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio?

b) ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio?

c) ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

Para el desarrollo de la presente investigación el área temática estará direccionada a la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio, lo cual ayudará a generar conocimiento profundo sobre ello, así mismo servirá de apoyo para futuras estudios y discusiones teóricas relacionadas al tema.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

Este trabajo estuvo justificado de manera teórica en los aportes conceptuales y en diferentes enfoques científicos. Con respecto a la variable satisfacción laboral se justificó en la teoría de la aproximación bifactorial de Lussier y Achua (2005), donde revelan que si la entidad se preocupa en corresponder las necesidades de sus empleados como las de realización, de estima personal y de seguridad, estos se sentirán involucrados en todos los objetivos estratégicos de la entidad, permitiendo que este alcance sus metas planificadas.

Asimismo, esta variable se justifica en la teoría de la equidad de Ghosn (2002), donde revela que si empleados perciben que las decisiones organizacionales y las acciones administrativas son inequitativas e injustas, probablemente experimenten sentimientos de enojo, indignación y rencor.

Esta teoría propone que los empleados se sienten motivados cuando perciben que hay igualdad entre lo que aportan y lo que obtienen. Con respecto a la variable desempeño laboral se afianza en la teoría del campo de Lewin (2016), donde menciona que todo trabajador debe demostrar buena conducta en todas sus funciones laborales, pero para ello es necesario que las autoridades cumplan con cada una de las necesidades que se requieren en el área que este se desarrolla.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Con respecto a la justificación institucional, es que se pretende mejorar el buen desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL San Ignacio con el fin de brindar un buen servicio a los diferentes usuarios que acuden a diario a dicha institución; los resultados de esta investigación ayudaran a obtener resultados favorables para la institución a fin de ofrecer un servicio de calidad de atención.

En cambio, con la justificación personal, puedo indicar que, como trabajador y usuario de los servicios que brinda la UGEL, se reconoce que hay que mejorar la atención al público a través del desempeño del personal como trabajadores para tener la satisfacción laboral de brindar un servicio de calidad a los usuarios.

1.3. Delimitación de la Investigación

Delimitación Geográfica: El área geográfica de la investigación comprende el Distrito de San Ignacio, Provincia de San Ignacio, Región Cajamarca.

Delimitación Temporal: El estudio se desarrollará en el periodo 2020.

Delimitación Social: La investigación tiene como unidad de análisis la satisfacción laboral y desempeño del personal de la sede administrativa UGEL San Ignacio, cuyo fin es brindar un buen servicio de atención al público en general. La UGEL San Ignacio, funcionó en la década de 1970, como Núcleo Educativo Local, durante el decenio de 1980 funcionó como Supervisor Provincial, luego se creó la Unidad de Servicios Educativos - USE, hasta el año 1994, posteriormente sustituida por Área de Desarrollo Educativo - ADE, habiéndose creado dos ADES en nuestra provincia, la de Puerto Tamborapa que abarcaba por Distritos de Chirinos, La Coipa, Tabaconas, y el ADE San Ignacio, cuyo ámbito comprendía los distritos de San Ignacio, San José de Lourdes y Namballe. Con Resolución Directoral N° 4006-2001-CTAR-ED.CAJ, se fusionan las ADES antes mencionadas construyéndose una sola ADE provincial, dándose

a partir de ese entonces recurso humano para funcionar como unidad ejecutora de presupuesto. Posteriormente con Resolución Ejecutiva Regional N° 044-2004-GR-CAJ, se crea la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de San Ignacio, la misma que hoy cuenta con autonomía administrativa y de presupuesto, al servicio de toda la comunidad educativa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

1.4.2. Objetivos Específicos

a) Establecer la relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

b) Establecer la relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

c) Establecer la relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

Con respecto a los antecedentes internacionales, se consideraron a los siguientes autores:

Nolasco y Ojeda (2020). Estudiaron: La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP. Para ello decidieron identificar la relación existente entre la evaluación del desempeño y la satisfacción laboral, de Quito, Ecuador. Manejando un enfoque cuantitativo, aplicativo, correlacional, aplicándose el cuestionario a 54 servidores y trabajadores, el cual, permitió llegar a la conclusión que, Metas definidas y desafiantes, nivel de responsabilidad e importancia del trabajo, Supervisión y claridad de políticas, Oportunidad de progreso y promoción y Reconocimiento de su trabajo, son los componentes que más alto índice de correlación tiene con la evaluación del desempeño, toda vez que presentan un rango entre 0,222 y 0,360.

Benalcázar (2020). Trabajó: Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES. Decidió estudiar primero por separado dos variables independientes para luego poder relacionarlas entre sí, e identificar si existe o no una correlación entre las mismas. Explorativa, de corte transversal, no experimental, aplicando el cuestionario a 225 personas, permitiendo concluir que, la correlación entre las mismas es débil, produciendo una relación inversa, esto quiere decir que si una de las dos variables independientes aumenta la otra puede disminuir.

Añazco et al., (2018). Trabajaron: Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. Dispusieron analizar el liderazgo influye de forma positiva en la satisfacción laboral. Utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, llegando a concluir que, el liderazgo en nuestra Latinoamérica se debería asegurar en primera

instancia la concepción correcta de su significado y poner fin al síndrome del mesías que por mucho tiempo ha estado instaurado en nuestros pueblos.

Sánchez y García (2017). Investigaron: Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Resolvieron determinar la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México. Manejando un enfoque cualitativo, a través de cuestionario semi-estructurado, llegaron a concluir que, cuando la compensación económica está de acuerdo con los logros, el avance del trabajo pareciera que actúa interdependientemente con estos factores como un motivador y satisfactor.

Peña y Sánchez (2017). Trabajaron: Satisfacción laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas, ciudad de Guayaquil. Resolvieron analizar cómo incide la inserción laboral en el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de Guayaquil. Se manejó un diseño no experimental, transaccional, exploratorio, consideraron aplicar el cuestionario a 350 empleados, llegando a concluir que, la falta de cumplimiento de dichas normas que garantizan una adecuada inserción, el escaso reconocimiento a los logros laborales y la deficiente cultura organizacional son factores que necesitan ser considerados en las instituciones para poder aumentar la actual satisfacción de los trabajadores con discapacidad.

En los antecedentes del ámbito nacional, se tomaron en cuenta los trabajos y aportes de los siguientes autores:

Bendezú (2020). Estudió: Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. Dispuso determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución

Educativa Privada “Mave School. Manejó una investigación descriptiva, correlacional, aplicándose el cuestionario a 18 docentes y 06 administrativos, llegando a concluir que, la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School.

Inga (2020). Investigó: Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú. Decidió determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en tesis del Perú de 2016 a 2019. Fue descriptivo, documental, llegando a concluir que, se encuentra una correlación entre la “satisfacción laboral y el desempeño laboral” en las organizaciones del Perú.

Cairo (2020). Trabajó: Satisfacción laboral del personal en el área de gestión administrativa de la Unidad De Gestión Educativa Local Canchis – 2020. Plasmó como propósito principal describir la satisfacción laboral en el área de gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local. Siendo básica, descriptivo, no experimental, con enfoque cuantitativo, aplicó el cuestionario a 35 colaboradores, permitiéndole concluir que, el 89% de los empleados manifestaron sentirse con un nivel muy bajo con lo que respecta a la satisfacción laboral por el motivo que no son reconocidos los esfuerzos y logros que alcanzan en la entidad.

Pérez et al. (2019). Investigó: La gestión del talento humano como elemento Fundamental en la Satisfacción Laboral. Estableció determinar la influencia de la gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL N° 3 – Trujillo. Fue cuantitativo, correlacional, con cuestionario, el cual, fue usado en 55 trabajadores de la UGEL. Concluyendo que, la gestión del talento humano influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL.

Huaita y Luza (2018). Trabajaron: El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de. Establecieron determinar la influencia del clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de las instituciones educativas del nivel secundaria de Barrios Altos-Lima. Fue básica, explicativa, no experimental, de corte transversal y correlacional causal, se aplicó el instrumento a 103 docentes, el cual, permitió a los autores concluir que, El clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente 0.05 en el desempeño del docente del nivel secundaria de Barrios Altos.

En cambio, en los antecedentes del ámbito local, se decidió plasmar los estudios de los siguientes autores:

Mera (2020). Investigó: Compromiso laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cutervo, Cajamarca. Trazó como objetivo principal identificar la relación entre el Compromiso Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la UGEL Cutervo. El diseño manejado fue el no experimental, de corte transversal, descriptiva y correlacional, donde el instrumento se decidió aplicar a 145 servidores, el cual, permitieron llegar a la conclusión que, existe una relación significativa entre las variables Compromiso Laboral y Desempeño laboral de los trabajadores en la UGEL Cutervo.

Coronado y Sandoval (2018). Investigaron: Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de gestión administrativa, infraestructura y equipamiento de la UGEL San Ignacio 2016. Decidieron analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la Unidad de Gestión Educativa Local San Ignacio. Se manejó un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional causal, aplicándose el

cuestionario a 89 empleados, llegando a concluir que, a prueba de independencia de las variables Chi- Cuadrado, El desempeño laboral está influenciado por el clima organizacional, con un nivel de significación menor de 0.05.

Mondragón (2018). Trabajó: Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. Planteó manejar un ecuánime determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, año 2018. Utilizó el enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, aplicando el cuestionario a 68 trabajadores, el cual, permitieron concluir que, se demostró que las variables de estudio presentan una correlación directa de ($rs = 0,604$), de lo que se infiere que la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNACH influye para que estos tengan un mejor desempeño dentro de la institución.

Gálvez (2018). Estudió: Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018. Perfiló como propósito primordial establecer la relación entre el desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota en el año 2018. Siendo de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, correlacional, aplicándose el cuestionario a 52 colaboradores, el cual, permitieron concluir que, se tiene una correlación de Pearson positiva débil de 0,128 cuya significancia bilateral es de 0,650 mayor que el margen de error 5% (0,05) demostrando que se rechaza la hipótesis establecida.

2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares

2.2.1. Marco doctrinal de las teorías de variable 1, satisfacción laboral

- **Teoría De La Aproximación Bifactorial**

Esta teoría fue creada por Frederick Herzberg en 1959, donde Lussier y Achua (2005). En su obra manifiestan que, esta teoría le pertenece a Frederick Herzberg, combinando las necesidades en orden inferior de tal manera que las clasificó en higiene o mantenimiento, y las necesidades de orden superior las clasificó en factores de motivación. Es así que, a través de la teoría bifactorial propone que la gente se motivara por los factores de motivación

Se puede afirmar que, los trabajadores tendrán una satisfacción laboral si es que las autoridades de la entidad se preocupan en corresponder a sus necesidades de autorrealización, a las necesidades de estima, a las necesidades sociales, a las necesidades de seguridad y a las necesidades fisiológicas, ya que, a través del cumplimiento de estas necesidades el colaborador se sentirá identificado con la institución y mantendrá una relación de respeto y agradecimiento hacia sus líderes, preocupándose constantemente en realizar un eficiente desempeño laboral.

- **Teoría de la equidad**

Esta teoría fue creada por Jhon Stacey Adams en 1965, donde revela que si los empleados perciben que las decisiones organizacionales y las acciones administrativas son inequitativas e injustas, probablemente experimenten sentimientos de enojo, indignación y rencor. Esta teoría propone que los empleados se sienten motivados cuando perciben que hay igualdad entre lo que aportan y lo que obtienen (Ghosn, 2002).

Esta teoría hace hincapié que para que exista un trabajo en equipo el líder del grupo debe ser equitativo en cada una de las decisiones que este tome en beneficio del

grupo, debiendo primarse el desempeño de manera cualitativa y cuantitativa de cada uno de los integrantes del equipo.

Los individuos comparan su esfuerzo, experiencia, antigüedad, condición, inteligencia, etc., con sus resultados como el elogio, reconocimiento, sueldo, prestaciones, ascensos, mayor estatus, aprobación del supervisor, etc., con los de otras personas que son importantes para ellos, que pueden ser colaboradores o grupos de empleados de la misma organización o de empresas distintas, o hasta de una situación hipotética (Lussier & Achua, 2016).

Este párrafo hace referencia a que cada líder responsable del equipo de trabajo debe estar siempre abierto a escuchar a cada uno de sus integrantes con el fin de conocer sus expectativas y deseos de superación, de la misma manera el líder debe explicar del por qué a un integrante del grupo le está entregando algún beneficio con el fin de que los demás puedan incentivarse y superar este compañero el cual lo han beneficiado ya sea económicamente o con un salario emocional.

Para las organizaciones, la distribución equitativa de salarios es esencial. Por desgracia, muchos empleados suelen sobreestimar su esfuerzo o desempeño al compararse con otros y también al comparar lo que ganan ellos con lo que ganan otros. Los empleados pueden estar muy satisfechos y motivados, mientras no descubran que otra persona gana más por el mismo trabajo o lo mismo por menos (Lussier & Achua, 2016).

Una comparación con otros conduce a tres conclusiones: el empleado está poco recompensado, lo está en exceso o lo está equitativamente. Cuando los empleados perciben inequidad, tratan de reducirla disminuyendo su aporte o aumentando sus resultados (Lussier & Achua, 2016).

2.2.2. Marco doctrinal de las teorías de variable 2, desempeño laboral

- **Teoría del campo**

Esta teoría fue creada por Kurt Lewin, donde manifiesta que tener una buena conducta dentro del área laboral de los empleados es esencial al brindar el servicio al usuario, ya que si el empleado no se siente bien, o siente estrés laboral por otras ocupaciones que tiene, pues esto causa desesperación y coraje, ya que a veces tienen otras cosas que hacer, sin embargo surgen percances dentro de las áreas laborales, y al momento de que el empleado no se siente bien o tiene incomodidad, pues no tendrá una buena relación con los demás empleados, lo que genera un deficiente clima organizacional, y una mala relación entre los empleados y coordinadores.

En palabras de Lewin (2016). Manifiesta que la teoría del campo es cuando “el valor es positivo cuando los objetos, personas y situaciones pueden o prometen satisfacer las necesidades presentes del individuo, y es negativo cuando pueden o prometen ocasionar algún perjuicio o daño. Es por ello que, es sumamente necesario que cada trabajador cumpla exactamente las funciones que exclusivamente exige su cargo, ya que de esta manera podremos evaluar su desempeño al momento de atender a los ciudadanos, ya que si le siguen dando funciones que no sean de su cargo actual lo saturamos de trabajo, llegando a estresarlo y tendríamos consecuencias negativas al momento que este brinde la atención a los usuarios.

Es por eso que la teoría que afianza la variable dependiente de este trabajo es la teoría del campo de Lewin ya que manifiesta que la conducta humana depende de dos factores, uno de ellos es de la totalidad de eventos o reuniones coexistentes en dicha situación, además estos eventos presentan una interrelación con los demás, esto quiero decir que si el empleado se siente estresado lo va a demostrar a los que están a su alrededor generando un desagrado y una mala relación entre ellos.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Marco conceptual de la variable 1, satisfacción laboral

a) Definición conceptual

Se puede definir como que, los empleados requieren que las organizaciones sean importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a los sujetos para lograr sus objetivos organizacionales (Salazar & Ospina, 2019).

Asimismo, se puede argumentar que, la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo (Sanín & Salanova, 2014)

En cambio, Terrazas (2015) la satisfacción laboral se puede puntualizar como la actitud general que dispone un sujeto hacia su trabajo

b) Factores de prevención en la satisfacción laboral

Hay ciertos factores que afectan negativamente a los trabajadores y pueden generar altos niveles de insatisfacción, algunas de las principales razones son: salario bajo, mala relación con colegas o jefes, pocas oportunidades de ascenso, inseguridad del personal, ambiente de trabajo estrecho y malas condiciones laborales, donde uno de los resultados de la reducción de la motivación puede afectar el desempeño y la productividad de la empresa (Ruvalcaba et al. 2016).

Para que los empleados se desempeñen de manera productiva y continua, es necesario brindarles un entorno motivador que les permita asumir mayores responsabilidades y premiar sus logros; permitiéndoles obtener así la satisfacción laboral, lo que sin duda mejorará su Desempeño (Ruvalcaba et al. 2016).

c) Dimensiones de la variable 1, satisfacción laboral

- **Satisfacción con el trabajo**

Este punto hace referencia a la integración de la atracción intrínseca al trabajo, como las posibilidades de éxito que tenga el trabajador dentro de la entidad; de la misma forma hace mención sobre el reconocimiento por los logros que los colaboradores alcanzan en beneficio de la institución, asimismo, hace mención a las oportunidades de ascenso que tienen estos trabajadores y las proporciones en el aprendizaje que les ofrezca la entidad a través de seminarios, conferencias, estudios de posgrado, etc. (Eustaquio, 2018).

Esta dimensión se enfoca en que todo esfuerzo, logro y alcance de las metas que los trabajadores cumplan durante sus funciones laborales, sus jefes o funcionarios reconozcan públicamente estos logros, de la misma forma hace hincapié que todos deben tener la oportunidad de ascender y de adquirir nuevos aprendizajes en su formación profesional, como laboral (Eustaquio, 2018).

- **Indicadores de la satisfacción con el trabajo**

Atracción intrínseca al trabajo

Es la motivación generada por el propio trabajador hacia unas actividades que le gusta ejecutar o le complace realizarla, dejando de lado los premios o recompensas porque su prioridad es el alcance de los objetivos (Caurin, 2017).

Logros obtenidos

Son los resultados concretos, puntuales, positivos y que impacten de manera efectiva en la persona o institución (Inaem, 2013).

Oportunidades de ascenso

Son las opciones que tienen los colaboradores dentro de la entidad para asumir cargos superiores al que tenían anteriormente (Caurin, 2017).

Proporciones en el aprendizaje

Es la igualdad de oportunidades en capacitaciones, becas de estudio, formación continua, etc., que la entidad ofrece gratuitamente a todos sus colaboradores con el propósito de que estos aumenten su aprendizaje en beneficio de la institución (Eustaquio, 2018).

- **Satisfacción con la participación en las decisiones**

Es trascendental para el colaborador de la entidad pública, saber que, sus opiniones que brinda en las reuniones de trabajo son necesarias para que la institución pueda alcanzar las metas trazadas; esta aventura permite mejorar la productividad de estos trabajadores, preocupándose en demostrar constantemente un buen desempeño, logrando la tan ansiada satisfacción laboral (Eustaquio, 2018).

Es necesario que los funcionarios y jefes de área tomen nota de todos los aportes que realiza un colaborador con el propósito de que estos vean que sus ideas son consideradas y respetadas, permitiendo de esta manera mantener una relación de respeto mutuo entre superior y colaborador, este pequeño gesto de empatía, hace que el desempeño laboral sea más efectivo y eficiente en beneficio de cada uno de los ciudadanos que solicitan atención administrativa.

- **Indicadores de la satisfacción con la participación en las decisiones**

Reuniones de trabajo

Es una herramienta importante que permite elaborar planes, diseñar estrategias, evaluar desempeños y promover la participación de los colaboradores (López, 2020).

Ideas y opiniones creativas

Son aportes que realizan los trabajadores en las diferentes reuniones de trabajo que organizan los funcionarios en benemérito de la institución (Bager, 2019)

Incremento de productividad

Es el aumento del rendimiento del trabajo de cada uno de los integrantes de la entidad, el cual, conlleva a alcanzar las metas y objetivos trazados en un determinado momento (Galindo & Ríos, 2015).

- **Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo**

A los empleados les interesa mantener un ambiente de trabajo tranquilo, donde les permita el bienestar personal, facilitándoles realizar un buen trabajo en beneficio de la organización. Tener un ambiente físico cómodo y con adecuado diseño permitirán un aumento en su desempeño y favorecerá a la satisfacción del empleado (Eustaquio, 2018).

El otro punto importante es mantener un sistema de valores y metas que sean percibidas por el trabajador a través de un clima organizacional con condiciones favorables de trabajo, donde dichas metas estén relacionadas con las metas de cada uno de los colaboradores (Eustaquio, 2018).

En esta pandemia las entidades públicas se han visto obligadas en despedir a gran cantidad de trabajadores contratados, generando que, los que aún se siguen laborando

cumplan con las medidas de salubridad, ampliando los espacios de trabajo en cada uno de los trabajadores, esto ha generado que los trabajos sean más lentos, generando incomodidad en los empleados.

- **Indicadores de la satisfacción con las condiciones físicas del trabajo**

Ambiente de trabajo tranquilo

Es el grupo de factores que impactan en el bienestar físico y mental de cada integrante de la entidad gubernamental (Kluwer, 2008).

Ambiente físico cómodo y con adecuado diseño

Es el espacio donde los empleados desarrollan sus actividades cotidianas que le son asignadas por sus superiores dentro de la entidad, debiendo contar dicho espacio facilidades de concentración para que estos puedan desarrollar de forma eficiente sus funciones (Castro & Morales, 2015).

Sistema de valores y metas

Son las políticas internas que ha plasmado la entidad con el propósito de mantener el orden, el respeto, la tolerancia, la empatía y sobre todo que los empleados conozcan las metas trazadas por las autoridades de la entidad (Páez, 2014).

2.3.2. Marco conceptual de la variable 2, desempeño laboral

a) Definición de desempeño laboral

Son los logros que varios empleados han alcanzado en las metas asignadas por los funcionarios dentro de la entidad pública en un tiempo determinado. (Grijalva et al., 2019)

Para Chiavenato (2009), son los resultados positivos obtenidos en el desarrollo de alguna tarea asignada, desarrollada de forma eficiente y eficaz en beneficio de la institución.

Son las características individuales de cada empleado, como las cualidades, necesidades y habilidades que les permiten interactuar en tiempo real, respetando la naturaleza de su trabajo y de la propia cultura de la institución (Sigismund & Oran, 2000).

b) Factores del desempeño laboral

Los factores que pueden ocasionar que el desempeño laboral de los empleados disminuya o se incremente se tiene a la motivación ya que cada persona necesita que alguien lo incentive a lograr las cosas que desea alcanzar, asimismo, el clima laboral ya que mediante este se transmite tranquilidad y cada trabajador puede expresarse de manera libre en cada momento (Torres et al., 2021).

Igualmente, se tiene al factor comunicación donde el gerente, los jefes de área y los líderes de los equipos deben siempre mantener diálogos personalizados con cada uno de los colaboradores porque esto permite conocer sus expectativas y sobre todo que se brinda información sobre los objetivos que la entidad posee (Sumba et al., 2022). Además, se cuenta con el factor horario laboral donde se debe respetar y cumplir con el horario asignado a los empleados, debiendo escuchar las razones cuando algún trabajador ha llegado tarde, por último se tiene al factor ambiental donde si hace frío la empresa debe contar con herramientas tecnológicas que permitan adecuar el clima en la misma oficina (Vergara et al., 2022).

c) Elementos que influyen en el desempeño laboral

Las entidades públicas tienen que evaluar y medir las capacidades y el nivel de adaptabilidad de los trabajadores a las metas trazadas por las autoridades con el propósito de identificar deficiencias donde se pueda potenciar sus conocimientos que les permita realizar un adecuado trabajo, esto se alcanza a través de la comunicación e iniciativa de los funcionarios y jefes de área, esto permitirá alcanzar que todo el personal logre el

trabajo en equipo en beneficio de todos, de la misma forma se debe crear estándares de trabajo, desarrollo de talentos, y potenciar el diseño del trabajo, porque esto permitirá maximizar el desempeño de cada integrante de la institución.

d) Dimensiones del desempeño laboral

- **Desempeño de tarea**

Es la capacidad de toma de decisiones que tiene cada sujeto que es empleado del sector público, porque a través de ello, demostrara capacidad para la resolución de problemas que se le pongan al frente durante el desarrollo de alguna actividad laboral nueva y ante circunstancias generadas por el reclamo efusivo de los usuarios, para ello el líder del área de poseer capacidad de organización y planificación de cada una de las actividades que los colaboradores deben realizar durante un tiempo determinado, esto permitirá que los empleados puedan aportar mejores ideas creativas para el logro de las metas trazadas (Salgado & Cabal, 2018).

- **Indicadores del desempeño de tarea**

Autonomía en su área

Es la asignación de poder en sus funciones al o los empleados para tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados derivados de esa decisión (Martín, 2010)

Capacidad para resolver los problemas

Es la eficacia y agilidad del o los empleados en el momento de buscar o encontrar alguna solución en la identificación de un problema (Bados & García, 2014)

Reclamo efusivo y descortés

Son los reclamos que comienzan de forma calmada y con respeto, cambiando la forma cuando a pesar de haber sido amable en reclamar, aún no han solucionado el

problema, es en este punto que el reclamo se convierte en despreciable (Sistema de gestión de quejas y reclamaciones, 2017)

Capacidad de organización y planificación

Son las aptitudes que posee un determinado individuo para programar y distribuir tareas en tiempo real, considerando objetivos realistas y medibles en beneficio de la organización o entidad pública (Bernal, 2017).

- **Desempeño contextual**

Esta dimensión hace referencia a la orientación a los objetivos y resultados de los trabajadores, donde los funcionarios y autoridades han plasmado en el Plan Estratégico Institucional, demostrando tener iniciativa propia en colaborar y cooperar con sus compañeros en la transmisión de conocimientos (Salgado & Cabal, 2018).

A través del liderazgo del director de la Unidad de Gestión Educativa Local y de los jefes de área, se debe buscar en lo posible orientar adecuadamente a los empleados a conocer y de cómo llegar a los resultados esperados en los objetivos planteados, incentivar la colaboración y cooperación en enseñar y compartir sus conocimientos con sus colegas que permitan el trabajo en equipo en beneficio de la entidad gubernamental.

- **Indicadores del desempeño contextual**

Reuniones de trabajo

Es el intercambio de ideas por un grupo determinado de personas que están dirigidas por una o varias autoridades con el propósito de lograr el objetivo estratégico que ha planteado la empresa o la entidad (Pérez, 2016).

Iniciativa propia

Es dar el primer paso para ejecutar algo o generar proyectos o propuestas que impacten positivamente a la organización (Pérez & Merino, 2013)

Colaborar y cooperar en la enseñanza

Son los distintos aportes que diferentes personas realizan para alcanzar el beneficio de la entidad, utilizando los mismos recursos y las estrategias plasmadas en el PEI (Fidalgo, 2016).

- **Desempeño organizacional**

Los trabajadores deben demostrar voluntariamente un rendimiento laboral positivo que permita aumentar la calidad en su trabajo a través del uso adecuado y eficiente del tiempo programado en su horario laboral, todo esto permitirá a la entidad atender las solicitudes y trámites de los ciudadanos, aumentando su eficiencia y relación amigable con la sociedad (Salgado & Cabal, 2018).

El trabajador demostrara voluntariamente un rendimiento laboral favorable para la entidad, siempre y cuando los líderes trabajen de manera coordinada, respetando las ideas y opiniones vertidas por los empleados en todas las reuniones laborales que los lideres organicen para mejorar algunos aspectos institucionales en beneficio de sus integrantes, sin discriminación y en beneficio de los usuarios (Salgado & Cabal, 2018).

- **Indicadores del desempeño organizacional**

Rendimiento laboral positivo

Es la eficiencia en la ejecución de las funciones que realiza cada trabajador dentro de la organización que permita lograr excelentes resultados en un determinado periodo (Pablos & Biedma, 2013).

Uso adecuado y eficiente del tiempo

Es el compromiso que asumen las personas con una organización, cumpliendo fehacientemente con cada una de sus funciones, manejando el tiempo de manera eficiente en beneficio de la entidad (Russek, 2016).

Solicitudes y trámites de los ciudadanos

Son los documentos que poseen una o diferentes peticiones de un ciudadano que están dirigidas a promover la acción de la parte administrativa de la entidad gubernamental que permitan satisfacer sus pretensiones con fundamento en un derecho subjetivo o interés legítimo (Departamento Nacional de Planeación, 2016).

2.4. Definición de términos básicos

Actividades

Plan de acción compuesto por las tareas necesarias para alcanzar el objetivo propuesto (Pontificia Universidad Javeriana, 2017).

Asertividad personal

Proceso que consiste en expresar sentimientos, solicitar cambios legítimos, y proporcionar y recibir retroalimentación sincera (Towers, 2021).

Autonomía

Nivel de independencia que se otorga a una persona u organización para llevar a cabo una tarea o cumplir una función (Towers, 2021).

Competencia laboral

Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público (Towers, 2021).

Cumplimiento de objetivos

Nivel de logro alcanzado en el cumplimiento de las metas establecidas para el cargo evaluado (Pontificia Universidad Javeriana, 2017).

Cumplimiento de horarios

Puntualidad con los horarios establecidos y acordados (Pontificia Universidad Javeriana, 2017).

Criterios de desempeño

Requisitos de calidad del resultado obtenido (Towers, 2021).

Desempeño

Actuación de los individuos en la consecución de determinados objetivos con una dirección dada en la cual se combinan, y evalúan, el comportamiento del individuo para alcanzar los resultados (Towers, 2021).

Objetivos

Descripción de los fines que se esperan alcanzar en un proyecto o programa específico del área, teniendo como referencia la planeación establecida para el periodo a evaluar (Pontificia Universidad Javeriana, 2017).

Porcentaje de logro

Asignación por parte del jefe del valor alcanzado con relación al grado de ejecución realizada, teniendo en cuenta el indicador definido (Pontificia Universidad Javeriana, 2017).

Servicio al usuario interno

Orientación al logro de la satisfacción de las necesidades de los compañeros de área (Pontificia Universidad Javeriana, 2017).

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

La satisfacción laboral se relaciona significativamente en el desempeño del personal de la sede administrativa UGEL San Ignacio.

3.1.2. Hipótesis Específicas

a) Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio

b) Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio

c) Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio

3.2. Variables

Variable 1: Satisfacción Laboral.

Variable 2: Desempeño Laboral.

3.3. Operacionalización / Categorización de los componentes de la hipótesis

Cuadro 1

Operacionalización / Categorización de los componentes de la hipótesis

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p><u>Variable 1</u></p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Se puede definir como que, los empleados requieren que las organizaciones sean importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a los sujetos para lograr sus objetivos organizacionales (Salazar & Ospina, 2019).</p>	<p>Esta variable ha sido estudiada usando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, para conocer más detalles de sus dimensiones: Satisfacción con el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones y la satisfacción con las condiciones físicas del trabajo.</p>	Satisfacción con el trabajo	Atracción intrínseca al trabajo	Ordinal
				Logros obtenidos	Ordinal
				Oportunidades de ascenso	Ordinal
				Proporciones en el aprendizaje	Ordinal
			Satisfacción con la participación en las decisiones	Reuniones de trabajo	Ordinal
				Ideas y opiniones creativas	Ordinal
				Incremento de productividad	Ordinal
			Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo	Ambiente de trabajo tranquilo	Ordinal
				Ambiente físico cómodo y con adecuado diseño	Ordinal
Sistema de valores y metas	Ordinal				
<p><u>Variable 2</u></p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Son los logros que un varios empleados han alcanzado en las metas asignadas por los funcionarios dentro de la entidad pública en un tiempo determinado (Grijalva, Castro, & Guamán, 2019).</p>	<p>Esta variable ha sido estudiada usando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, para conocer más detalles de sus dimensiones: Desempeño de tarea Desempeño contextual Desempeño organizacional.</p>	Desempeño de tarea	Autonomía en su área	Ordinal
				Capacidad para resolver los problemas	Ordinal
				Reclamo efusivo y descortés	Ordinal
				Capacidad de organización y planificación	Ordinal
			Desempeño contextual	Reuniones de trabajo	Ordinal
				Iniciativa propia	Ordinal
				Colaborar y cooperar en la enseñanza	Ordinal
			Desempeño organizacional	Rendimiento laboral positivo	Ordinal
				Uso adecuado y eficiente del tiempo	Ordinal
Solicitudes y trámites de los ciudadanos	Ordinal				

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El presente trabajo de investigación se realizó en el Distrito y Provincia de San Ignacio, departamento de Cajamarca. La Provincia Ecológica de San Ignacio está ubicada en la parte norte del departamento de Cajamarca en el extremo norte del Perú, en la frontera con el Ecuador.

Los límites son: por el norte con la república del Ecuador, por el sur con la provincia de Jaén, por el este con la provincia de Bagua y Utcubamba (Región Amazonas) y por el Oeste con la provincia de Huancabamba (Región Piura). Políticamente está dividida en siete distritos: San Ignacio, Tabaconas, Namballe, Chirinos, Huarango, La Coipa y San José de Lourdes. Tiene una extensión superficial de 4990.30Km², con una altitud mínima de 460 msnm (valle de Perico) y máxima de 3800 msnm (Cerro Collona) aproximadamente.

El relieve de la provincia es accidentado y está constituido básicamente por los contrafuertes de las cordilleras Occidental y Oriental de los Andes y los valles que descienden de estos contrafuertes hacia la hoya amazónica. San Ignacio se crea como provincia por Ley N° 15560, el 12 de mayo de 1965, durante el gobierno del Arquitecto Fernando Belaúnde Terry. Su clima oscila entre templado y cálido en toda la provincia, con lluvias regulares entre octubre y abril. Su temperatura oscila entre los 17° C y 25° C. Su régimen pluvial es resultado del clima con abundantes precipitaciones anuales (1.600 a 2.000 mm). La provincia de San Ignacio cuenta con una población de 148364 habitantes.

Figura 1

Mapa de la Provincia de San Ignacio



Fuente: POI 2019 UGEL SI

4.2. Diseño de la investigación

Hernández et al (2014). Manifiestan que la gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo. Para este trabajo se decidió utilizar el diseño No experimental porque no se manipularon deliberadamente las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, y fue de corte transversal porque las variables se estudiaron en un momento y tiempo único (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, fue de nivel aplicada porque se generó conocimiento a través de la solución de los problemas que acontecieron en las variables (Hernández & Mendoza, 2018). Además, fue correlacional ya que se midió el grado de relación que existe entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral (Hernández & Mendoza, 2018).

4.3. Métodos de investigación

A criterio de Bernal (2010), el método científico se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida. En este trabajo de investigación se consideraron los siguientes métodos:

Método hipotético deductivo. Según Sánchez y Reyes (2017), manifiestan que “parte de una hipótesis plausible como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales” (p.59). Con este método se conoció teórica e investigativamente el entorno general del problema, lo que acontece en el mundo y a referirse con el objeto de estudio. Su objetivo fue analizar la dificultad, narrando las particularidades de las dos variables en estudio.

Método Analítico: Según los autores Lopera et al. (2010). Muestran que: Este método fue un tanto más exigente que el método deductivo porque permitió analizar el fenómeno de estudio teniendo en cuenta la operacionalización de las dos variables a través de sus dimensiones, indicadores, ítems, escala de medición e instrumento de evaluación para tener resultados concretos de cada uno de ellos.

4.4. Población, muestra y unidad de análisis

4.4.1. Población

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se consideraron a los 69 trabajadores de la UGEL San Ignacio.

Cuadro 2

Cantidad de trabajadores de la UGEL San Ignacio

Cargo	Trabajadores
Directivo: Unidad de Gestión Educativa Local	01
Jefe del área de gestión pedagógica	01
Funcionarios	02
Especialistas en educación	17
Profesional	13
Técnicos	19
Auxiliares	16

4.4.2. Muestra

De acuerdo a Bernal (2010). Lo define como la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Se consideró el total de la población, llegando a un total de 69 trabajadores que fueron considerados en la muestra.

4.4.3. Unidad de análisis

Para el presente trabajo de investigación está dado por el total de trabajadores de la UGEL San Ignacio. Según Hernández Sampieri, la unidad de análisis son los sujetos que van a ser medidos. (2003)

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1. Técnicas de recopilación de información

Se consideró manejar la encuesta el cual será aplicado a todos los trabajadores de la UGEL San Ignacio. En este sentido Chávez (2003), la recolección de datos tiene que hacer con el concepto de medición, proceso mediante el cual se obtiene el dato, valor o respuesta para la variable que se investiga.

4.5.2. Instrumentos de recopilación de información

Se tomó en cuenta el uso del cuestionario, el cual está formulado por 20 ítems, siendo formulado por cada indicador obtenidos de las dimensiones de cada una de las variables de estudio. Es así que, Sánchez y Reyes (2017), menciona que los instrumentos “son las herramientas específicas que se emplean en el proceso de recogida de datos” (p.166).

4.6. Matriz de consistencia metodológica

Cuadro 3

Matriz de consistencia metodológica

Título: Satisfacción Laboral y Desempeño del Personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio – 2020					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables/categorías	Definición operacional de las variables/categorías			
		Variables/ categorías	Dimensiones/ factores	Indicadores/ cualidades	Fuente o instrumento de recolección de datos
HIPÓTESIS GENERAL La satisfacción laboral se relaciona significativamente en el desempeño del personal de la sede administrativa UGEL San Ignacio.	SATISFACCION LABORAL Se puede definir como que, los empleados requieren que las organizaciones sean importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a los sujetos para lograr sus objetivos organizacionales (Salazar & Ospina, 2019).	Variable 1: Satisfacción Laboral.	Satisfacción con el trabajo	Atracción intrínseca al trabajo	ENCUESTA
				Logros obtenidos	
				Oportunidades de ascenso	
			Satisfacción con la participación en las decisiones	Proporciones en el aprendizaje	
				Reuniones de trabajo	
				Ideas y opiniones creativas	
			Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo	Incremento de productividad	
				Ambiente de trabajo tranquilo	
				Ambiente físico cómodo y con adecuado diseño	
				Sistema de valores y metas	
HIPOTESIS ESPECIFICAS: 1.- Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio 2.- Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio 3.- Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio	DESEMPEÑO LABORAL Son los logros que un varios empleados han alcanzado en las metas asignadas por los funcionarios dentro de la entidad pública en un tiempo determinado (Grijalva, Castro, & Guamán, 2019).	Variable 2: Desempeño Laboral.	Desempeño de tarea	Autonomía en su área	ENCUESTA
				Capacidad para resolver los problemas	
				Reclamo efusivo y descortés	
			Desempeño contextual	Capacidad de organización y planificación	
				Reuniones de trabajo	
				Iniciativa propia	
			Desempeño organizacional	Colaborar y cooperar en la enseñanza	
				Rendimiento laboral positivo	
				Uso adecuado y eficiente del tiempo	
				Solicitudes y trámites de los ciudadanos	

Título: Satisfacción Laboral y Desempeño del Personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio – 2020.													
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/ categorías	Dimensiones/ factores	Indicadores/ cualidades	Fuente o instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra					
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente en el desempeño del personal de la sede administrativa UGEL San Ignacio</p>	<p>Variable 1: Desempeño Laboral.</p>	Desempeño de tarea	Autonomía en su área	Encuesta (cuestionario)	<p>Método Deductivo: Este método científico fue utilizado más para la elaboración del marco teórico, en el cual se partirá de las teorías generales para explicar una problemática específica.</p> <p>Método Inductivo: Porque se partió de las opiniones de los trabajadores para generalizar en el diagnóstico de como la satisfacción influye en el desempeño laboral del personal de la sede administrativa UGEL San Ignacio.</p> <p>Método analítico – sintético: Este método nos permitirá realizar un análisis del panorama general de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio, que posteriormente, nos conllevará a situaciones más específicas en conocer muy de cerca dicha problemática con</p>	<p>Población:</p> <p>69 trabajadores de la UGEL, San Ignacio 2020.</p> <p>Muestra</p> <p>69 trabajadores de la UGEL, San Ignacio 2020</p>					
					Capacidad para resolver los problemas								
					Reclamo efusivo y descortés								
					Capacidad de organización y planificación								
				Desempeño contextual	Reuniones de trabajo								
					Iniciativa propia								
					Colaborar y cooperar en la enseñanza								
				Desempeño organizacional	Rendimiento laboral positivo								
					Uso adecuado y eficiente del tiempo								
					Solicitudes y trámites de los ciudadanos								
				<p>Preguntas auxiliares</p> <p>1.- ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio?</p> <p>2.- ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio?</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación de la satisfacción</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1.- Establecer la relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio</p> <p>2.- Establecer la relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.</p> <p>3.- Establecer la relación de la</p>				<p>Hipótesis específicas</p> <p>1.- Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.</p> <p>2.- Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.</p> <p>3.- Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la</p>	<p>Variable 2: Satisfacción Laboral.</p>	Satisfacción con el trabajo	Atracción intrínseca al trabajo	Encuesta (cuestionario)
												Logros obtenidos	
Oportunidades de ascenso													
Proporciones en el aprendizaje													
Satisfacción con la participación en las decisiones	Reuniones de trabajo												
	Ideas y opiniones creativas												
	Incremento de productividad												
Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo	Ambiente de trabajo tranquilo												
	Ambiente físico cómodo y con adecuado diseño												

laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio?	satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio	Sede Administrativa UGEL San Ignacio			Sistema de valores y metas		relación al desempeño laboral y la satisfacción del personal administrativo.	
---	---	--------------------------------------	--	--	----------------------------	--	--	--

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 1

Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

		Satisfacción Laboral	Desempeño de tarea
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	1,000	,563**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	69	69
	N	,563**	1,000
Desempeño de tarea	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	69	69
	N	,563**	1,000
	N	69	69

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

Como se observa en la tabla 1, el nivel de relación de acuerdo al Rho de Spearman es del 0,563., esto quiere decir, que la satisfacción laboral se correlaciona de manera positiva considerable con la dimensión desempeño de tarea del personal de la sede administrativa de la UGEL San Ignacio.

Tabla 2

Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

		Satisfacción Laboral	DIM5: Desempeño contextual
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	1,000	,836**
	DIM5: Desempeño contextual	,836**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	69	69
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	69	69

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

Como se observa en la tabla 2, el nivel de relación de acuerdo al Rho de Spearman es del 0,836., esto quiere decir, que la satisfacción laboral se correlaciona de manera positiva muy fuerte con la dimensión desempeño contextual del personal de la sede administrativa de la UGEL San Ignacio.

Tabla 3

Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio

			Satisfacción Laboral	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño organizacional	N	69	69
		Coefficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

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

Como se observa en la tabla 3, el nivel de relación de acuerdo al Rho de Spearman es del 0,835., esto quiere decir, que la satisfacción laboral se correlaciona de manera positiva muy fuerte con la dimensión desempeño organizacional del personal de la sede administrativa de la UGEL San Ignacio.

Tabla 4

Nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio

			Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

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

Como se observa en la tabla 4, el Rho de Spearman obtenido fue 0,868, demostrando que estas variables se correlacionan de manera positiva muy fuerte, esto evidencia que, mientras exista satisfacción laboral alta, se llevará a cabo un eficiente desempeño laboral de todos los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL San Ignacio.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Este trabajo estuvo enmarcado por los diferentes aportes teóricos, el cual, permitieron conocer a profundidad el origen, evolución y posicionamiento de las variables de estudio en el tiempo, es por ello que, se tomó en cuenta para la variable 1, a la teoría de la aproximación bifactorial de Lussier y Achua (2005), este enfoque hace hincapié que todos los trabajadores tendrán una satisfacción laboral si es que las autoridades de la entidad se preocupan en corresponder a sus necesidades de autorrealización, a las necesidades de estima, a las necesidades sociales, a las necesidades de seguridad y a las necesidades fisiológicas, ya que, a través del cumplimiento de estas necesidades el colaborador se sentirá identificado con la institución y mantendrá una relación de respeto y agradecimiento hacia sus líderes, preocupándose constantemente en realizar un eficiente desempeño laboral. De la misma forma se consideró los aportes de la teoría de la equidad de Ghosn (2017), este enfoque revela que para que exista un trabajo en equipo el líder del grupo debe ser equitativo en cada una de las decisiones que este tome en beneficio del grupo, debiendo primarse el desempeño de manera cualitativa y cuantitativa de cada uno de los integrantes del equipo.

Con respecto a la variable 2, se consideró a la teoría del campo laboral de Lewin (2016), el cual, menciona que tener una buena conducta dentro del área laboral de los empleados es esencial al brindar el servicio al usuario, ya que si el empleado no se siente bien, o siente estrés laboral por otras ocupaciones que tiene, pues esto causa desesperación y coraje, ya que a veces tienen otras cosas que hacer, sin embargo surgen percances dentro de las áreas laborales, y al momento de que el empleado no se siente bien o tiene incomodidad, pues no tendrá una buena relación con los demás empleados, lo que genera un deficiente clima organizacional, y una mala relación entre los empleados y coordinadores.

Según la Tabla 1: Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea de los trabajadores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio. Se estableció que el nivel de relación de acuerdo al Rho de Spearman es del 0,563., esto quiere decir, que la satisfacción laboral se correlaciona de manera positiva considerable con la dimensión desempeño de tarea del personal de la sede administrativa de la UGEL San Ignacio. Estos datos evidencian que, si se otorga autonomía en tomar decisiones funcionales específicas a los empleados, les permitiría obtener capacidad de resolución de problemas que se enfrentan de manera cotidiana los empleados, de esta forma podremos evitar en lo posible los reclamos efusivos por parte de los usuarios, ya que, al poder tomar decisiones el empleado, va a tratar de solucionar los percances que se le presenten con los ciudadanos.

Estos datos son respaldados por el trabajo de Añazco et al. (2018), el liderazgo en nuestra Latinoamérica se debería asegurar en primera instancia la concepción correcta de su significado y poner fin al síndrome del mesías que por mucho tiempo ha estado instaurado en nuestros pueblos. De la misma forma lo hace el trabajo de Sánchez y García (2017), cuando la compensación económica está de acuerdo con los logros, el avance del trabajo pareciera que actúa interdependientemente con estos factores como un motivador y satisfactor. Y el trabajo de Mera (2020). Permitieron llegar a la conclusión que, existe una relación significativa entre las variables Compromiso Laboral y Desempeño laboral de los trabajadores en la UGEL Cutervo. Y También lo resguarda la investigación de Gálvez (2018), permitieron concluir que, se tiene una correlación de Pearson positiva débil de 0,128 cuya significancia bilateral es de 0,650 mayor que el margen de error 5% (0,05) demostrando que se rechaza la hipótesis establecida.

Según la Tabla 2: Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio. Se estableció que

el nivel de relación de acuerdo al Rho de Spearman es del 0,836., esto quiere decir, que la satisfacción laboral se correlaciona de manera positiva muy fuerte con la dimensión desempeño contextual del personal de la sede administrativa de la UGEL San Ignacio. Al conseguir la satisfacción laboral de los empleados de la entidad, estos tendrán la iniciativa propia en cooperar y colaborar con cada una de las actividades que ejecuta la institución, de la misma manera, tomarán interés en enseñar a sus colegas sobre los procedimientos y actividades que se tienen programados en la entidad.

Estas derivaciones son salvaguardadas por el estudio de Peña y Sánchez (2017), la falta de cumplimiento de dichas normas que garantizan una adecuada inserción, el escaso reconocimiento a los logros laborales y la deficiente cultura organizacional son factores que necesitan ser considerados en las instituciones para poder aumentar la actual satisfacción de los trabajadores con discapacidad. Asimismo, lo hace el trabajo de Bendezú (2020), la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School. Y el de Inga (2020), llegando a concluir que, se encuentra una correlación entre la “satisfacción laboral y el desempeño laboral” en las organizaciones del Perú.

Según la Tabla 3: Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio. Se estableció que el nivel de relación de acuerdo al Rho de Spearman es del 0,835., esto quiere decir, que la satisfacción laboral se correlaciona de manera positiva muy fuerte con la dimensión desempeño organizacional del personal de la sede administrativa de la UGEL San Ignacio. Esto demuestra que al hacer público los logros obtenidos por los empleados, dándoles la oportunidad de ascenso de acuerdo a su preparación académica y experiencia, permitirá obtener un rendimiento laboral positivo, adecuado y eficiente en el tiempo, atendiendo de forma oportuna las solicitudes y trámites de los ciudadanos.

Estas derivaciones está defendido por la investigación de Cairo (2020), permitiéndole concluir que, el 89% de los empleados manifestaron sentirse con un nivel muy bajo con lo que respecta a la satisfacción laboral por el motivo que no son reconocidos los esfuerzos y logros que alcanzan en la entidad. De la misma forma lo hace Pérez y et al. (2019). Concluyendo que, la gestión del talento humano influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL. Y el estudio de Huaita y Luza (2018), permitió a los autores concluir que, El clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente 0.05 en el desempeño del docente del nivel secundaria de Barrios Altos.

Según la Tabla 4: Nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio. Se determinó que el nivel de relación de acuerdo al Rho de Spearman es del 0,868, demostrando que estas variables se correlacionan de manera positiva muy fuerte, esto evidencia que, mientras exista satisfacción laboral alta, se llevará a cabo un eficiente desempeño laboral de todos los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL San Ignacio. Este nivel de relación evidencia que, si las autoridades de la UGEL San Ignacio promueven o se interesan en lograr la satisfacción con el trabajo, la satisfacción con la participación en las decisiones y la satisfacción con las condiciones físicas del trabajo entonces se logra la eficiencia en el desempeño de las tareas laborales, en el desempeño contextual y sobre todo se alcanza un desempeño organizacional de alta calidad en beneficio de los ciudadanos.

Estos resultados son amparados por el estudio de Nolasco y Ojeda (2020), indicaron que las metas definidas y desafiantes, nivel de responsabilidad e importancia del trabajo, Supervisión y claridad de políticas, Oportunidad de progreso y promoción y Reconocimiento de su trabajo, son los componentes que más alto índice de correlación tiene con la evaluación del desempeño, toda vez que presentan un rango entre 0,222 y

0,360. Asimismo, lo hace la investigación de Benalcázar (2020), la correlación entre las mismas es débil, produciendo una relación inversa, esto quiere decir que si una de las dos variables independientes aumenta la otra puede disminuir.

De la misma forma lo respaldan las investigaciones de Coronado y Sandoval (2018), llegando a concluir que, a prueba de independencia de las variables Chi-Cuadrado, El desempeño laboral está influenciado por el clima organizacional, con un nivel de significación menor de 0.05. y de Mondragón (2018), permitieron concluir que, se demostró que las variables de estudio presentan una correlación directa de ($rs = 0,604$), de lo que se infiere que la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNACH influye para que estos tengan un mejor desempeño dentro de la institución.

5.3. Contrastación de hipótesis

Contrastación de hipótesis específica 1

HE_i. Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

HE_o. No existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

Tabla 5

Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 1

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,440	69	,000	,578	69	,000
Desempeño de tarea	,381	69	,000	,627	69	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la Tabla 5, se observa que el valor de la Sig. Bilateral es menor a 0,05, evidenciándose de esta manera que si se logra cumplir con la satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio. Esto quiere decir la hipótesis específica es aceptable, rechazándose la hipótesis nula.

Contrastación de hipótesis específica 2

HE2i. Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

HE2o. No existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

Tabla 6

Pruebas de normalidad de la hipótesis específica 2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,440	69	,000	,578	69	,000
Desempeño contextual	,372	69	,000	,687	69	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la Tabla 6, se observa que el valor de la Sig. Bilateral es menor a 0,05, evidenciándose de esta manera que si se logra cumplir con la satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio. Esto quiero decir la hipótesis específica es aceptable, rechazándose la hipótesis nula.

Contrastación de hipótesis específica 3

HE3i. Existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

HE3o. No existe relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

Tabla 7

Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,440	69	,000	,578	69	,000
Desempeño organizacional	,270	69	,000	,775	69	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la Tabla 7, se observa que el valor de la Sig. Bilateral es menor a 0,05, evidenciándose de esta manera que si se logra cumplir con la satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio. Esto quiero decir la hipótesis específica es aceptable, rechazándose la hipótesis nula.

Contrastación de hipótesis general

H_i. La satisfacción laboral se relaciona significativamente en el desempeño del personal de la sede administrativa UGEL San Ignacio.

H_o. La satisfacción laboral no se relaciona significativamente en el desempeño del personal de la sede administrativa UGEL San Ignacio.

Tabla 8

Prueba de normalidad de la hipótesis de investigación

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,440	69	,000	,578	69	,000
Desempeño laboral	,310	69	,000	,778	69	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la Tabla 8, se observa que el valor de la Sig. Bilateral es menor a 0,05, evidenciándose de esta manera que si se logra cumplir con la satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño laboral del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio. Esto quiero decir la hipótesis de investigación es aceptable, rechazándose la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

1. Tomando en cuenta el objetivo general, se concluye que la variable satisfacción laboral se relaciona de manera positiva muy fuerte con la variable satisfacción laboral, porque ambas variables obtuvieron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.868, asimismo, alcanzaron una significancia bilateral menor a 0.05 permitiendo aceptar la hipótesis estadística positiva y rechazar la hipótesis estadística nula, demostrando que si se logra cumplir con la satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

2. Con referencia al objetivo específico 1, se concluye que la satisfacción laboral mantiene una relación positiva considerable con el desempeño de tarea ya que ambas obtuvieron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.563, asimismo, alcanzaron un nivel de significancia menor a 0.05 consintiendo aceptar la primera hipótesis específica positiva y rechazar la hipótesis específica nula, evidenciándose de esta manera que si se logra cumplir con la satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

3. Con referencia al objetivo específico 3, se concluye que la variable satisfacción laboral mantiene una relación positiva muy fuerte con el desempeño contextual dado que ambas alcanzaron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.836., también, lograron un nivel de significancia menor a 0.05 tolerando de esta forma aceptar la segunda hipótesis específica positiva y rechazar la hipótesis específica nula, revelando que si se logra cumplir con la satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

4. Con referencia al objetivo específico 3, se concluye que la variable satisfacción laboral mantiene una relación positiva muy fuerte con la dimensión desempeño organizacional ya que alcanzaron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman es del 0.835, igualmente, consiguieron un nivel de significancia menor a 0.05 permitiendo aceptar la tercera hipótesis específica positiva y rechazar la hipótesis específica nula, demostrando de esta forma que si se logra cumplir con la satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la alta dirección de la UGEL San Ignacio promover el logro de la satisfacción con el trabajo, la satisfacción con la participación en las decisiones y la satisfacción con las condiciones físicas del trabajo porque a través de ello, se logra la eficiencia en el desempeño de las tareas laborales, en el desempeño contextual y sobre todo se alcanza un desempeño organizacional de alta calidad en beneficio de los ciudadanos.

2. Se recomienda a la alta dirección de la UGEL San Ignacio, otorgar autonomía a los empleados en tomar decisiones funcionales y específicas, ya que esto les permitiría obtener capacidad de resolución de problemas que enfrentan de manera cotidiana, asimismo les permite enfrentar con tranquilidad los reclamos efusivos y descortés de los usuarios, permitiendo que estos aumenten su capacidad de organización y en la planificación de sus actividades.

3. Se recomienda a la alta dirección de la UGEL San Ignacio capacitar a todos los integrantes de la entidad, sobre temas de inteligencia emocional, que les permita conseguir la satisfacción laboral de los empleados `porque, a través de ello, se podría obtener que los trabajadores tomen la iniciativa en cooperar y colaborar con cada una de las actividades que ejecuta la institución, pero para ello se necesita que se organicen reuniones de trabajo de manera permanente, colaborar y cooperar en la enseñanza sin generar maltratos emocionales.

4. Se recomienda a los jefes de todas las áreas y a la alta dirección de la UGEL San Ignacio, hacer público los logros obtenidos por los equipos y los empleados, dándoles la oportunidad de ascenso de acuerdo a su preparación académica y experiencia, porque esto permite obtener un rendimiento laboral positivo, adecuado y eficiente en el tiempo, donde las solicitudes y trámites de los ciudadanos serán atendidos en el menor tiempo posible, ocasionando que la entidad aumente su capacidad de gestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (2020). *La deficiente productividad laboral en México*.
<https://contaduriapublica.org.mx/2020/01/01/la-deficiente-productividad-laboral-en-mexico/>
- Añazco, K. A., & et al. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. *IINOVA Research Journal*, 3(10), 142-148.
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.2018.908>.
- Bados, A., & García, E. (2014). *Resolución de problemas*.
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Baguer, Á. (2019). *Cómo evitar el despilfarro de las reuniones de trabajo*.
[https://www.esic.edu/documentos/editorial/resenas/9788473566131_Revista%20OAE%20\(art%C3%ADculo\)_01-09-09.pdf](https://www.esic.edu/documentos/editorial/resenas/9788473566131_Revista%20OAE%20(art%C3%ADculo)_01-09-09.pdf)
- Benalcázar, C. F. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benal%c3%a1zar-Relacion.pdf>
- Bendezú, K. I. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra ed.). Pearson.
- Bernal, M. (2017). *La planificación: Conceptos básicos, principios, componentes, características y desarrollo del proceso*.
<https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccc3b3n-a-la-planificacic3b3n1.pdf>
- Cairo, J. (2020). *Satisfacción laboral del personal en el área de gestión administrativa de la Unidad De Gestión Educativa Local Canchis – 2020*. Universidad Andina del Cusco.
<http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3743/3/RESUMEN.pdf>
- Castro, M., & Morales, M. E. (2015). Los ambientes de aula que promueven el aprendizaje, desde la perspectiva de los niños y niñas escolares. *Revista electrónica Educare*, 19(3), 1-32. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.19-3.11>.

- Caurin, J. (2017). *Motivación intrínseca*.
<https://www.emprendepyme.net/motivacion-intrinseca.html>
- CEPLAN. (2016). *Plan Estratégico de Desarrollo Nacional Actualizado: Perú hacia el 2021*.
<https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Plan%20Peru%20PEDN-2021-15-07-2016-RM-138-2016-PCM2.pdf>
- Chávez. (2015). *Conceptos Y Técnicas De Recolección De Datos En La Investigación Jurídico Social*.
https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf
- Chiavenato. (2009). *Administración de recursos humanos* (9na ed.). McGraw Hill.
- Coronado, M. S., & Sandoval, C. J. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de gestión administrativa, infraestructura y equipamiento de la UGEL San Ignacio 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6025/Coronado%20N%c3%ba%c3%bl%20Sandoval%20del%20Campo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Departamento Nacional de Planeación. (2016). *ABC de servicio al ciudadano*.
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- Eustaquio, C. (2018). *Dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%20F1o%20Carlos.pdf?sequence=5>
- Fidalgo, A. (2016). *Colaboración y cooperación*.
<https://innovacioneducativa.wordpress.com/2016/03/07/colaboracion-y-cooperacion/>
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). Productividad. *Serie de Estudios Económicos*, 1, 1-9.
https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Gálvez, D. (2018). *Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25159/galvez_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García, A. (2019). *México tiene una jornada laboral extensa y niveles bajos de productividad*. <https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/mexico-tiene-una-jornada-laboral-extensa-y-niveles-bajos-de-productividad/2019/02/>
- Ghosn, C. (2002). *Saving the Business without Losing the Company. Cross Functional Teams in Nissan's Turnaround*. <https://hbr.org/2002/01/saving-the-business-without-losing-the-company>
- Grijalva, M., Castro, J., & Guamán, M. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mktDescubre*, 14, 22-30. http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra ed.). McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGRAW- HILL.
- Huaita, D. M., & Luza, F. F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>.
- Inaem. (2013). *Experiencia profesional: logros y competencias*. <https://elblogdelinaem.wordpress.com/2013/08/26/experiencia-profesional-logros-y-competencias/comment-page-1/>
- Inga, A. K. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur]. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1388/TB-Inga%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kluwer, W. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo. *Hologramática*, 8(2), 3-48. http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/591/hologramatica08_v2pp3_48.pdf.
- Lewin, K. (2016). *Principios de la psicología topologica*. <https://psicologia.laguia2000.com/general/kurt-lewin-y-la-teoria-del-campo#:~:text=Lewin%20afirma%20que%20la%20psicolog%C3%ADa,razonablemente%20qu%C3%A9%20har%C3%A1%20el%20individuo>.
- Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortíz. (2010). *Métodos de investigación científica*.
- López, C. (2020). *Reuniones efectivas*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15720/ti-reuniones-efectivas-trabajo-investigacion.pdf

- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2005). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* (6ta ed.). Thomson Learning.
- Lussier, R., & Achua, C. (2016). *Liderazgo: Teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades* (4ta ed.). Thomson.
<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>
- Martín, T. (2010). *Autonomía, dependencia y vulnerabilidad en la construcción de la ciudadanía*.
<http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Autonomia,%20dependencia%20y%20vulnerabilidad.pdf>
- Mera, C. (2020). *Compromiso laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cutervo, Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51714/Mera_FC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mondragón, I. L. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30803/Mondrag%203%b3n_DIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nolasco, D. G., & Ojeda, H. F. (2020). *La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La%20evaluacion.pdf>
- OCDE. (2015). *Caminos de desarrollo: Estudio multidimensional del Perú*.
https://www.oecd.org/dev/MDCR%20PERU%20Principales%20mensajes_FINAL.pdf
- OIT. (2020). *Panorama laboral 2020: América Latina y el Caribe*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Pablos, J., & Biedma, J. (2013). La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de Recursos Humanos

- en las Administraciones Públicas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas, Nueva Época*(10), 1-18. <https://www.redalyc.org/pdf/2815/281530486001.pdf>.
- Páez, J. (2014). Teorías de valor: modelos e implicaciones. *Revista de Psicología y Educación*, 9(1), 129-149.
<http://www.revistadepsicologiaeducacion.es/pdf/105.pdf>.
- Peña, D. V., & Sánchez, C. E. (2017). *Satisfacción laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas, ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23088/1/Tesis%20Pe%c3%b1a%20-%20Sanchez.pdf>
- Pérez, J., & Merino, M. (2013). *Definición de iniciativa*.
<https://definicion.de/iniciativa/>
- Pérez, M. (2016). *Las reuniones de trabajo*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/235858528.pdf>
- Pérez, R. D., & et al. (2019). La Gestión del Talento Humano como Elemento Fundamental en la Satisfacción Laboral. *Ciencias y Negocios*, 1(2), 2-9.
<http://journal.upao.edu.pe/CIENCIAYNegocios/article/view/1297/1121>.
- Pontificia Universidad Javeriana. (2017). *Glosario y descripción del proceso evaluación de la gestión para el personal administrativo*.
<https://javeriana.edu.co/drh/images/documentos/GLOSARIO.pdf>
- Russek, S. (2016). *Manejo del tiempo*. Obtenido de <https://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/manejo-tiempo.html>
- Ruvalcaba, F., Selva, C., & Sahagún, M. (2016). Satisfacción laboral: Una revisión teórico-histórica de su investigación. *Estudios sobre el trabajo en la región centro México*, 1(1), 113-128
https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion.
- Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47-67.
<https://revistas.upb.edu.co/index.php/rice/article/view/5232>.
- Salgado, J. F., & Cabal, Á. L. (2018). Evaluación del desempeño en la administración pública del principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.
<http://dx.doi.org/10.5093/tr2011v27n2a1>.

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta ed.). Busines Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, M. G., & García, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>.
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios *Universitas Psychologica. Pontificia Universidad Javeriana*, 13(1), 1-24. 10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp.
- Sigismund, A., & Oran, J. (2000). *El cambio estratégico* (1ra ed.). Oxford University Press.
- Sistema de gestión de quejas y reclamaciones. (2017). *Quejas y reclamaciones*. <https://www.isotools.org/2017/11/27/sistema-de-gestion-de-quejas-y-reclamaciones/>
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica Domicio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>.
- Terrazas, R. (2015). *Diseño de cargos y tareas*. <http://www.divinortv.com/2015/09/disenio-de-cargos-y-tareas.html>
- Torres, W., Silva, C., Seijas, J., & Martell, K. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 593-600. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260.
- Towers, A. (2021). *Talento global 2021: Cómo la nueva geografía del talento cambiará las estrategias de recursos humanos*. http://www.oas.org/en/sedi/docs/GlobalTalent2021_s.pdf
- Vergara, A., Callao, M., & Puican, V. (2022). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14553-14570. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418.

APÉNDICES

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL DE LA
UGEL DE SAN IGNACIO

Autor: RICARDO IGNACIO CARRIÓN CONCHA

La aplicación de la encuesta es confidencial, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	------------	---------------	--------------	---------

ÍTEMS	ESCALA				
VARIABLE INDEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL	N	CN	AV	CS	S
DIM 1: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO					
Indicador 1: Atracción intrínseca al trabajo					
Los responsables de dirigir a la institución promueven la integración de la atracción intrínseca al trabajo a todos los integrantes de la entidad permitiéndoles tener posibilidades de éxito.					
Indicador 2: Logros obtenidos					
Los responsables de dirigir a la institución reconocen públicamente los logros obtenidos por los trabajadores en beneficio de la entidad					
Indicador 3: Oportunidades de ascenso					

Los responsables de dirigir a la institución le dan la oportunidad a todos los trabajadores de planta tener oportunidades de ascenso.					
Indicador 4: Proporciones en el aprendizaje					
Los responsables de dirigir a la institución se interesan en brindar proporciones en el aprendizaje a través de seminarios, conferencias, estudios de posgrado, etc. de manera gratuita.					
DIM 2: SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES					
Indicador 5: Reuniones de trabajo					
Los jefes de área y director de la institución toman en cuenta las opiniones que los trabajadores brindan en las reuniones de trabajo					
Indicador 6: Ideas y opiniones creativas					
Los responsables de dirigir a la institución comunican a los trabajadores que las ideas y opiniones creativas son sumamente necesarias para que la institución pueda alcanzar las metas trazadas.					
Indicador 7: Incremento de productividad					
Los responsables de dirigir a la entidad demuestran ser íntegros y empáticos con los trabajadores permitiendo el incremento de productividad laboral, mejorando con ello su satisfacción laboral.					

<p align="center">DIM 3: SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO</p>					
<p>Indicador 8: Ambiente de trabajo tranquilo</p>					
<p>Los responsables de dirigir a la entidad le prestan la importancia necesaria a que los empleados tengan un ambiente de trabajo tranquilo y de bienestar personal.</p>					
<p>Indicador 9: Ambiente físico cómodo y con adecuado diseño</p>					
<p>Los responsables de dirigir a la entidad demuestran y ejecutan acciones en los ambientes de las oficinas donde usted realiza sus funciones cotidianas que sea un ambiente físico cómodo y con adecuado diseño.</p>					
<p>Indicador 10: Sistema de valores y metas</p>					
<p>Los responsables de dirigir a la entidad promueven e incentivan a todos los trabajadores mantener un sistema de valores y metas que sean percibidas por los funcionarios y usuarios que los visitan.</p>					

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL DE LA
UGEL DE SAN IGNACIO**

Autor: RICARDO IGNACIO CARRIÓN CONCHA

La aplicación de la encuesta es confidencial, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
--------------	-------------------	----------------------	---------------------	----------------

ÍTEMS	ESCALA				
	N	CN	AV	CS	S
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL					
DIM 1: Desempeño de tarea					
Indicador 1: Autonomía en su área					
Los responsables de dirigir a la entidad le otorgan autonomía en su área que le permita tomar decisiones en benemérito de la entidad.					
Indicador 2: Capacidad para resolver los problemas					
Las políticas de la entidad le permiten a usted demostrar su total capacidad para resolver los problemas cotidianos que se presentan en el desarrollo de sus funciones laborales.					
Indicador 3: Reclamo efusivo y descortés					
Los responsables de dirigir a la entidad se preocupan constantemente en capacitarlos en cómo reaccionar ante algún reclamo efusivo y descortés por parte de los usuarios					

Indicador 4: Capacidad de organización y planificación					
Los responsables de dirigir a la entidad demuestran capacidad de organización y planificación de cada una de las actividades que los colaboradores deben realizar durante un tiempo determinado					
DIM 2: Desempeño contextual					
Indicador 5: Reuniones de trabajo					
Los responsables de dirigir a la institución promueven reuniones de trabajo para que todos los empleados estén orientados hacia el logro de excelentes resultados que permitan alcanzar los objetivos trazados					
Indicador 6: Iniciativa propia					
Los responsables de dirigir a la institución demuestran iniciativa propia en colaborar y cooperar con cada uno de los integrantes de la entidad en beneficio de la entidad.					
Indicador 7: Colaborar y cooperar en la enseñanza					
Los responsables de dirigir a la institución incentivan a todos los integrantes de la entidad en colaborar y cooperar en la enseñanza y a compartir sus conocimientos con sus colegas que permitan el trabajo en equipo.					
DIM 3: Desempeño organizacional					
Indicador 8: Rendimiento laboral positivo					

Los trabajadores demuestran voluntariamente un rendimiento laboral positivo que permita aumentar la calidad en su trabajo.					
Indicador 9: Uso adecuado y eficiente del tiempo					
Los trabajadores hacen uso adecuado y eficiente del tiempo programado en su horario laboral					
Indicador 10: Solicitudes y trámites de los ciudadanos					
Los trabajadores de la entidad atienden en el tiempo adecuado las solicitudes y trámites de los ciudadanos, y mantienen una relación amigable con la sociedad.					

FIGURAS DE LOS RESULTADOS

Figura 2

Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño de tarea del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

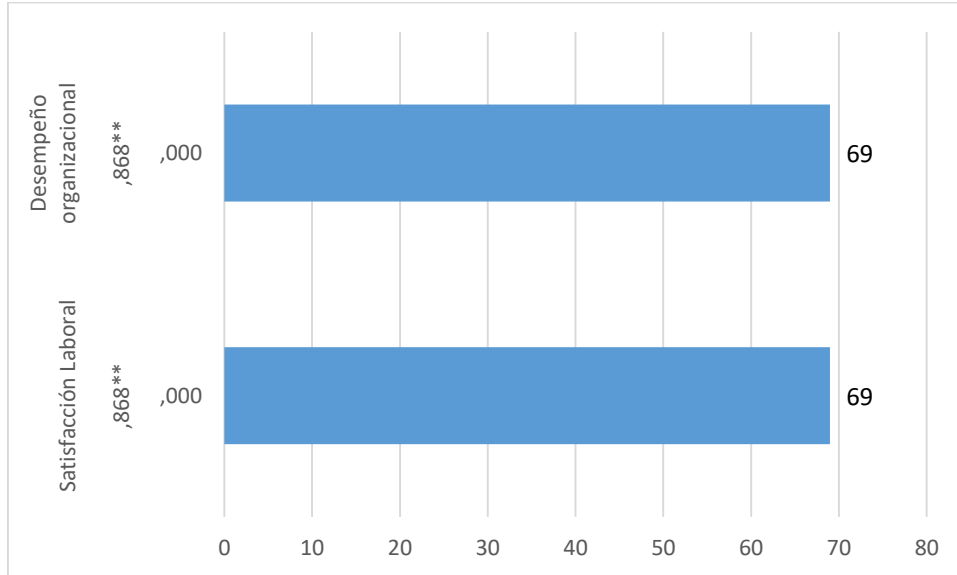


Figura 3

Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño contextual del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

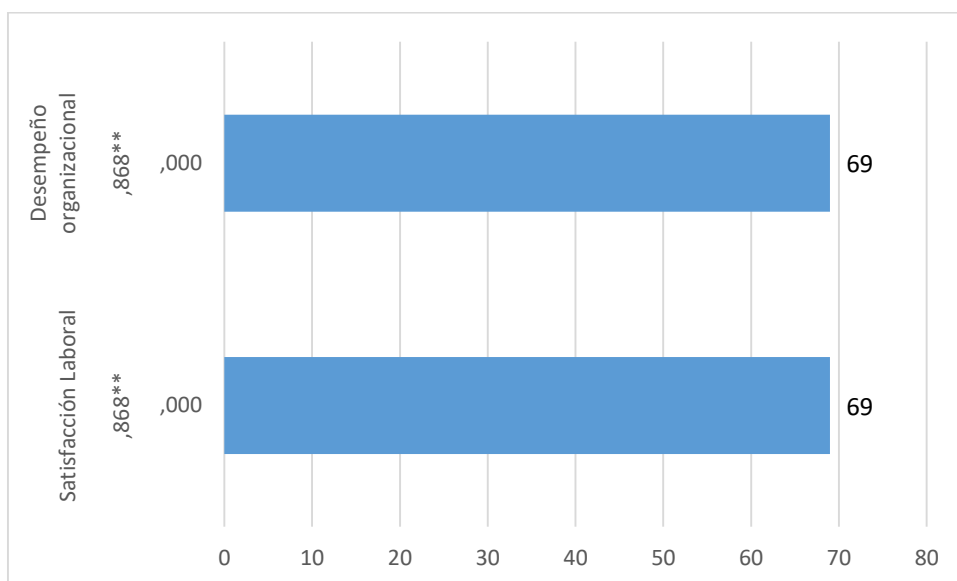


Figura 4

Nivel de relación de la satisfacción laboral y la dimensión desempeño organizacional de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

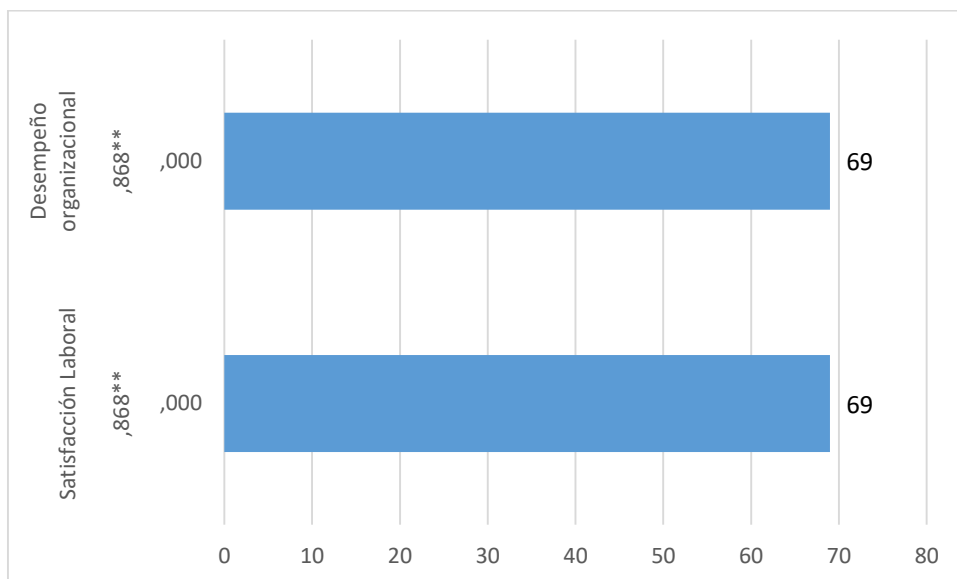
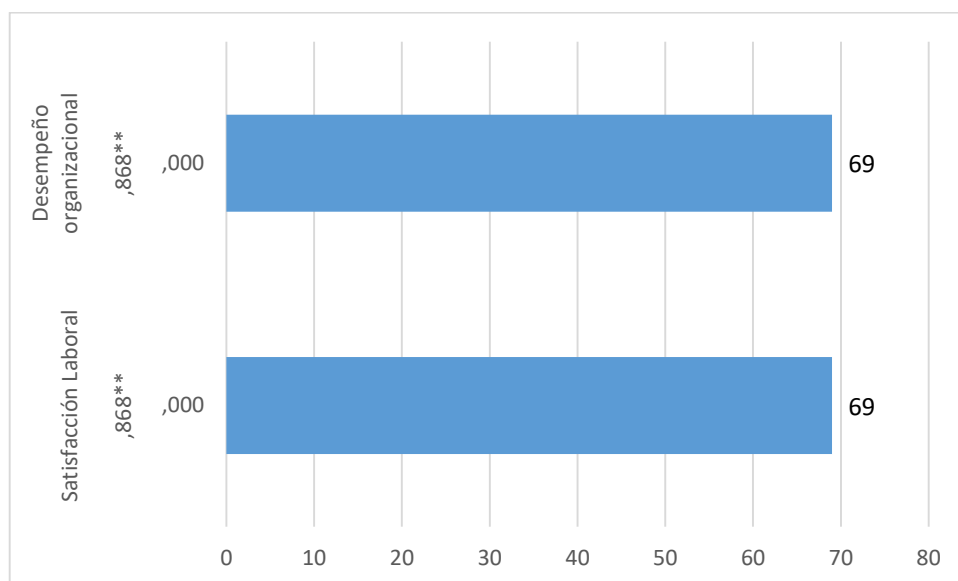


Figura 5

Nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.



VALIDACIONES DE EXPERTOS

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: SATISFACCIÓN LABORAL

TÍTULO: “Satisfacción Laboral y Desempeño del Personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio – 2020”

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Ricardo Ignacio Carrión Concha

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20					REGULAR 21-40					BUENA 41-60					MUY BUENA 61-80					EXCELENTE 81-100				
		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96				
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																									
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables															X										
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	X								
4. Organización	Contiene una estructura lógica																		X							
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																									
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados															X										
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																X									
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																		X							
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																			X						
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				X					



Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo

Firma del experto

Apellidos y Nombres: Edward Fredy Torres Izquierdo

DNI 266736971

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: MUY BUENA

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 77

Lugar y Fecha: Cajamarca, 18 de JUNIO de 2021

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

TÍTULO: "Satisfacción Laboral y Desempeño del Personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio – 2020"

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Ricardo Ignacio Carrión Concha

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20					REGULAR 21-40					BUENA 41-60					MUY BUENA 61-80					EXCELENTE 81-100				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																									
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																									
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																									
4. Organización	Contiene una estructura lógica																									
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																									
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																									
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																									
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																									
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																									
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																									



Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: MUY BUENA

Firma del experto

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 77

Apellidos y Nombres: Edward Fredy Torres Izquierdo

Lugar y Fecha: Cajamarca, 18 de junio de 2021

DNI 26673971

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

TÍTULO: “Satisfacción Laboral y Desempeño del Personal de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio – 2020”

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Ricardo Ignacio Carrión Concha

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20					REGULAR 21-40					BUENA 41-60					MUY BUENA 61-80					EXCELENTE 81-100				
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado Esta expresado en directivas observables																									
2. Objetividad																				X						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																		X							
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				X					
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																			X						
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				X					
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				X					
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																				X					
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																				X					
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				X					

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: MUY BUENA


Firma del experto Mg. Silvana del Carmen Vela Altamirano

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 77

Apellidos y Nombres: Vela Altamirano Silvana del Carmen
DNI: 27736587

Lugar y Fecha: Jaén, 21 de junio de 2021

CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	69	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	69	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	20

ítem

No	SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO					SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES					SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO					DESEMPEÑO DE TAREA					DESEMPEÑO CONTEXTUAL					DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	65
2	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33	
3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	65	
4	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	4	4	1	3	3	1	3	3	3	4	4	4	1	61	
5	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	65	
6	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33	
7	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	65	
8	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	4	4	1	3	3	1	3	3	3	4	4	4	1	61	
9	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	68	
10	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33	
11	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	2	1	3	4	4	2	1	3	2	1	3	2	1	3	4	4	2	59
12	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	65	
13	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33	
14	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	65	
15	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	4	4	1	3	3	1	3	3	3	4	4	4	1	61	
16	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	68	
17	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33	
18	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	2	1	3	4	4	2	1	3	2	1	3	2	1	3	4	4	2	59
19	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	3	1	3	1	2	2	39	
20	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	2	1	3	4	4	2	1	3	2	1	3	2	1	3	4	4	2	59
21	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	65	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
22	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33
23	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
24	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	1	61
25	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	68
26	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
27	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33
28	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
29	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	1	61
30	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	68
31	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33
32	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	2	1	3	4	4	4	2	59
33	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
34	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33
35	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
36	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	1	61
37	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	68
38	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
39	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33
40	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
41	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	1	61
42	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	68
43	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
44	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33
45	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
46	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	1	61
47	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	68

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
47	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	68
48	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33
49	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	2	1	3	4	4	4	2	59
50	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	3	1	3	1	2	2	39
51	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	2	1	3	4	4	4	2	59
52	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	3	1	3	1	2	2	39
53	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
54	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33
55	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
56	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	1	61
57	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	68
58	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33
59	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	2	1	3	4	4	4	2	59
60	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	1	1	3	1	2	2	37
61	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	2	3	3	4	4	4	2	68
62	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	3	3	4	4	4	1	41
63	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	1	4	4	4	4	4	1	61
64	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	1	1	3	1	2	2	37
65	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	2	1	3	2	1	3	4	4	4	2	59
66	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
67	1	3	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	33
68	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	65
69	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	4	4	4	1	61
VARIAN	1.12	0.21	1.91	0.85	0.20	1.23	1.12	0.21	1.91	0.85	0.20	1.23	1.12	0.21	1.23	1.09	0.21	1.85	0.82	0.21	187.17

$K =$	20 item
$K/(K-1) =$	1.053
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	17.75
$s_t^2 =$	187.17
ALFA =	0.953

RANGOS DEL NIVEL DE CONFIABILIDAD

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja