

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**Satisfacción y desempeño laboral en la sub gerencia de servicios
sociales Municipalidad Provincial Huaraz 2023**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Jave Custodio, Crhistian Edinson

Código ORCID 0000-0001-8056-0910

Asesor:

Santos Diaz, Pablo Arnulfo

Código ORCID: 0000-0002-8606-3146

Huaraz – Perú

2023

Índice general

Índice general.....	i
Índice de tablas	ii
Palabras clave	iii
Título.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Introducción	1
Metodología.....	16
Tipo y diseño de Investigación	16
Población y Muestra:.....	17
Técnica e instrumentos:.....	17
Validación y confiabilidad de los instrumentos:	17
Método de análisis de los datos y procedimientos	18
Resultados.....	19
Análisis y Discusión	24
Conclusiones.....	27
Recomendaciones	28
Referencias Bibliográficas	29
Anexos	35

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral.	19
Tabla 2 Distribución de frecuencias del desempeño laboral.....	19
Tabla 3 Prueba de normalidad de los datos.....	20
Tabla 4 Correlación entre la satisfacción laboral y la satisfacción del usuario.....	21
Tabla 5 Correlación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea.	22
Tabla 6 Correlación entre la satisfacción laboral y el comportamiento contraproducente.	22
Tabla 7 Correlación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el contexto.	23

Palabras clave

Satisfacción, Desempeño laboral, gestión, personas

Tema	Satisfacción y desempeño laboral en la sub gerencia de servicios sociales Municipalidad Provincial de Huaraz 2023.
Especialidad	Administración

Keywords

Satisfaction, Job performance, management, person

Theme	Satisfaction and job performance in the sub-management of social services Provincial Municipality of Huaraz 2023.
Specialty	Administration

Línea de investigación – OCDE

Línea del programa	Talento humano
Área	Ciencias sociales
Sub área	Servicios Sociales
Disciplina	Gestión de personas
	Negocios y Management

Título

Satisfacción y desempeño laboral en la sub gerencia de servicios sociales
Municipalidad Provincial Huaraz 2023

Resumen

El presente trabajo de investigación propuso demostrar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en la Sub Gerencia de Servicios Sociales de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz 2023. Esta investigación fue de tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional y transversal, llegando a aplicar la técnica de encuesta y a razón de instrumento se procedió a usar el cuestionario. La población fueron 30 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo, Económico y Social de la Municipalidad Provincial de Huaraz, los mismos que pertenecen al área de Sub Gerencia de Servicios Sociales. Después de obtener la información requerida se procedió a la demostración de que existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, mostrando un estímulo y motivación para los trabajadores; los resultados obtenidos concluyen que hay relación considerable de la satisfacción y desempeño laboral, para tal efecto se tuvo el nivel de significancia al 5% y un nivel de confianza del 95%, llegando a contrastar la hipótesis a través del p-valor = 0.000 demostrándose relación entre ellas y la prueba estadística de Rho de Spearman = 0.818 que demuestra la relación considerable en la satisfacción y desempeño laboral.

Palabras clave: Satisfacción, desempeño laboral, gestión, personas

Abstract

The present research work proposed to demonstrate the relationship between satisfaction and job performance in the Sub-Management of Social Services of the Economic and Social Development Management of the Provincial Municipality of Huaraz 2023. This research was non-experimental, with a descriptive correlational design. and cross-sectional, applying the survey technique and at the rate of the instrument, the questionnaire was used. The population was 30 workers from the Development, Economic and Social Management of the Provincial Municipality of Huaraz, the same ones that belong to the Social Services Sub-Management area. After obtaining the required information, we proceeded to demonstrate that there is a relationship between satisfaction and job performance, showing encouragement and motivation for workers; The results obtained conclude that there is a considerable relationship between job satisfaction and performance, for this purpose the level of significance was set at 5% and a level of confidence of 95%, arriving to contrast the hypothesis through the $p\text{-value} = 0.000$ demonstrating relationship between them and the statistical test of Spearman's $Rho = 0.818$ that demonstrates the considerable relationship in job satisfaction and performance.

Keywords: Satisfaction, job performance, management, person

INTRODUCCIÓN

Antecedentes y Fundamentación Científica

Internacionales: Santamaria et al. (2020), dentro del estudio llegó a fijarse a razón de objetivo en determinar que influencia tiene la gestión estratégica del Talento Humano en la satisfacción laboral. Utilizando la metodología descriptiva, correlacional; Además de no experimental. La población llega a usarse alcanzó a 35 trabajadores, se consideró la confiabilidad de 0,95. Teniendo como resultado que la gestión estratégica llega a tener influencia en la satisfacción de los trabajadores, razón por la cual, han de tener que desarrollar actividades que lleguen a promover y orientarse al trabajador, de tal manera se demuestre su productividad.

Benalcázar y Ojeda (2020), dentro de su estudio contó con el objetivo de identificar la correlación de la satisfacción laboral y desempeño del personal, empresa Luminex Resources, Ecuador. Siendo la investigación cuantitativa, correlacional llegando a concluir que existe una correlación negativa baja (-0.29), lo que significa que la relación es inversa, además de hallar el R-cuadrado obteniendo el resultado de 0.0834, siendo interpretada como el 8.34%, el cual no significa que sean variables independientes pero que su relación es débil.

En su investigación Álvarez et al. (2019), cuya finalidad es hacer de conocimiento los elementos de elevada importancia dentro de la satisfacción laboral en empleados de una empresa de comercialización de productos de belleza en Guayaquil –Colombia. La investigación llegó a ser no experimental, transversal, donde se usó un cuestionario a fin de recoger los datos sobre la satisfacción laboral; presentando su consistencia interna elevada ($\alpha = 0.90$). Además, se llegó a alcanzar una muestra por conveniencia en 201 trabajadores, en el estudio se identificó que la carencia de colaboración en cuanto a tomar decisiones, la insatisfacción con salarios y las circunstancias físicas de la labor eran elementos que generaban insatisfacción laboral. Como resultado, se llegó a la conclusión de que el procedimiento de compensaciones y condiciones laborales

llegan a desempeñar un papel de suma importancia sobre la satisfacción de trabajadores.

Mora y Mariscal (2019), dentro de su estudio correlación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral, nos dice que evaluar de manera cuantitativa la relación existente entre las dos variables, las mismas que lleva a tener su base luego de haber obtenido el p-valor = 0.0007, siendo menor al grado de significancia, además de la correlación llegó a alcanzar el 0.837899, además, proporciona valiosa información de mejora continua a la organización, concluyendo que todo trabajador busca su satisfacción en su motivación, mediante las condiciones de trabajo y remuneraciones, estos contando con el fin de lograr objetivos individuales y organizacionales.

Cifuentes (2018), en su estudio buscó determinar los factores de la satisfacción laboral e influencia sobre el sentido de pertenencia del recurso humano en razón a la organización. El estudio llegó a realizarse basada en aplicar la metodología científica, a través del estudio descriptivo – exploratorio, donde se llegó reconocer los elementos que determinan la satisfacción laboral; así mismo se consideró a razón de fuente primaria la revisión bibliográfica, artículos y u otros estudios con relación al tema, elaborando el estudio con profundidad utilizando instrumentos como la entrevista y encuesta, las mismas fueron de importancia a fin de saber la opinión calificada de las personas y dándole orientación a la investigación. Los hallazgos más relevantes o principales en el estudio revelaron que aquellos elementos determinantes clave en generar satisfacción laboral en las organizaciones son la motivación en el trabajo, la comunicación, la relación entre supervisores y colaboradores, y un entorno laboral seguro y agradable.

Samaila et al (2018), afirma que la satisfacción, viene a ser consecuencia de lo percibido por el trabajador en la medida de su labor y la satisfacción de cosas importantes. También se dice que los roles laborales son fundamentales en el sentido de medir el desempeño laboral, definiendo al comportamiento como factor importante para medirlo (Avey et al 2010). Teniendo una secuencia de factores que afectan

considerablemente a colaboradores provocando una insatisfacción y deseo en dejar el de lugar donde desarrolla sus labores: ya sea, salario bajo, mala relación con los compañeros y falta de oportunidades; etc. Según (Hannoun 2011), tiene como resultado complejo mantener el comportamiento y el desempeño de una manera sincronizada. Así mismo, resulta conveniente decir que todo trabajador motivado y satisfecho asegura una inclusión y compromiso de desempeño favorable. En esa línea, está el ejemplo, el caso de la motivación, se ha señalado que aún existen discusiones en los aspectos dentro de una investigación y teoría: el incentivo económico, motivación intrínseca y extrínseca, relación de la satisfacción y desempeño laboral y la importancia al tomar decisiones como técnica de motivación (Lathan 2012).

A nivel nacional: Vargas (2021), en su estudio que contó con el objetivo en determinar la relación de la satisfacción laboral y desempeño de colaboradores en Municipalidad de Tabalosos; cuyo diseño alcanzó a ser no experimental, contando con la población en 50 trabajadores, donde la técnica que llegó a usarse llegó a ser la encuesta, además del cuestionario a razón de instrumento, lo hallado inicialmente revelaron a la satisfacción de jefes tenía una conexión baja de 0.170 respecto al desempeño, mientras que la satisfacción en el trabajo presentó una conexión muy baja de 0.054 con el desempeño de los colaboradores. La conclusión principal extraída fue que no se pudo hallar evidencia alguna de la existencia de relación de la satisfacción laboral y desempeño. Esto se basa al haber alcanzado a hallar el valor de 0.146, cifra que explica relación demasiado baja, y de otro lado, la sig. bilateral = 0.310, resultando ser superior a 0.05, la que explica que la satisfacción laboral no llega a tener relación con el desempeño.

Dávila y Agüero (2021), en su investigación que tuvo como objetivo medir la relación existente entre motivación, satisfacción laboral, y desempeño de trabajadores, Lima, Perú. La metodología usada alcanzó a ser correlacional, no experimental, siendo la población 460 empleados y supervisores. Se llega a concluir que los resultados reflejaron la existencia de relación positiva de la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral, la cual se presenta en niveles moderados. El valor de R² tiene un

valor igual a 0,244, cifra que llega a evidenciar 24,4% de variabilidad en el desempeño de trabajadores puede ser explicado por la satisfacción. Además, el valor de p obtenido es menor que 0.01, lo que refuerza la significancia estadística de la relación.

Trujillo et al. (2020), bajo el estudio desarrollado contó como objetivo en determinar la relación de la satisfacción laboral y desempeño de docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú. Contando con un método no experimental, correlacional, transversal y descriptivo, observacional. El grupo de participantes estuvo compuesto por 118 docentes universitarios. Las conclusiones revelaron que, según la información estadística utilizados, el valor de p alcanzó una cifra superior a 0,05; esto indica que no se encontró una correlación de la satisfacción laboral y el desempeño docente. Asimismo, no es posible llegar a afirmar que existe una relación certera entre ambos factores, la que no se evidencia en las facultades que se estudiaron.

Escobedo y Quiñones (2020), respecto a su estudio referida a la relación de la satisfacción laboral y desempeño laboral de trabajadores de Mypes relacionadas a la operación logística, en el Callao; siendo su objetivo en determinar la relación de las dos variables, tomando en cuenta las dimensiones que construyen satisfacción laboral, que permiten condicionar las posturas y comportamientos de estas personas en tanto están en su puesto de trabajo. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo y como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios, donde llega a realizar la medición de la satisfacción laboral, además, se evaluó el desempeño laboral que plantea Koopmans. Los sus resultados analizados, conllevaron a que se compruebe la hipótesis, donde se propuso que exista relación de ambas variables. Concluyendo que el aspecto más determinante y predominante es el reconocimiento personal y social del trabajador, ella llega a demostrar que el valor al reconocimiento, es muy importante. El rasgo más bajo de correlación, llegaron a ser los beneficios económicos (incentivos y componentes remunerativos), la que llega a orientarse a percibir de manera negativa con la que se cuenta.

Boada (2019), dentro de su estudio referida a Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de Pyme de seguridad en el Perú, nos indica que se procedió a hacer uso del método descriptivo correlacional, utilizando instrumentos para la evaluación del desempeño y un cuestionario. Donde los resultados obtenidos indicaron que la correlación de la satisfacción y desempeño tiene significancia, con base a lo hallado como la correlación moderada de ellas, siendo $r = 0.520$, además del p -valor = 0.000, siendo menor al grado de significancia, mencionando que el aspecto que tiene una correlación alta es de la tarea asignada, así mismo la correlación débil es la que incide en la remuneración económica, concluyendo que se debe hacer un monitoreo constante en los dos aspectos la tarea asignada y la remuneración percibida.

Garay (2018), dentro de su estudio referida a la satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal enfermero, hospital Hermilio Valdizan, Santa Anita, la investigación que se desarrolló fue con lineamientos de métodos hipotéticos deductivos, fue de estudio no experimental, transversal, cuantitativo, donde se aplicaron dos instrumentos con escala, elaborados por medio del método de operacionalización, utilizando la técnica de encuesta. A través del análisis estadístico, se pudo llegar a la conclusión de la existencia de relación positiva significativa de la satisfacción laboral y rendimiento laboral, evidenciada por rho de Spearman = 0,843 y p siendo inferior a 0,05. Esta relación se caracteriza por ser de alta magnitud, lo que indica que aquellas particularidades de la satisfacción se encuentran relacionadas con las circunstancias del rendimiento laboral.

A nivel local: Figueroa (2022), en su tesis Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, utilizó el método no experimental, transversal, correlacional, recayendo como población en 95 trabajadores de la parte administrativa, la técnica que se aplicó refirió a la encuesta, todo esto; brindando información para las dos variables. Los hallazgos llegaron a revelar la existencia de correlación significativa en 0,792 acorde a lo obtenido en Spearman, además, el nivel de significancia de 0,000, resultante menor a 0,05. Por lo tanto, hay pruebas que respaldan la hipótesis, vale referir, el clima organizacional

afecta el desempeño laboral de empleados. En resumen, puede concluirse que el clima organizacional tiene un impacto muy significativo sobre el desempeño laboral.

Mautino (2021), dentro de su estudio llegó a establecer el objetivo en establecer la relación del clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos en la Municipalidad distrital de Independencia. El método usado llegó a ser cuantitativo, correlacional, fue no experimental, transeccional. Se consideró como población a 149 trabajadores, además de la muestra en 108 de ellos, considerando a varones y damas entre los 20 y 50 años de edad. Para evaluar la relación del clima organizacional y desempeño laboral, se utilizaron instrumentos validados mediante la opinión de expertos. La confiabilidad de ellos se verificó haciendo uso de Alfa de Cronbach, la que arrojó la cifra de 0.786 y 0.759 en las dos variables respectivamente, lo cual indica una confiabilidad aceptable. Los resultados revelaron una relación significativa del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos ($r = 0.683$, $p < 0.000$). Resumiendo, llega a concluirse que en tanto la alta dirección de la entidad llegue a fortalecer el clima organizacional, se generará un aumento sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la entidad.

Macedo (2019), dentro de su estudio investigativo Compromiso organizacional y satisfacción laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local, Huaraz. Tuvo en consideración establecer la población en 99 trabajadores, la metodología que utilizó alcanzó a ser cuantitativo, aplicada, correlacional; además de no experimental y transversal. Se adquirió la técnica de encuesta y a razón de instrumento se empleó el cuestionario. Lo hallado con posterioridad al análisis mostraron a Chi Cuadrado igual a 44.178, que supera el valor crítico correspondiente a 4 gl. (9.49), lo cual indica la existencia de relación del compromiso organizacional y satisfacción laboral. Además, luego de proceder con analizar la significancia ella arrojó el valor en 0,000, encontrándose en el nivel inferior al 5% (0,05), lo cual indica la existencia de relación significativa de las dos variables. Por tanto, se procede a concluir que la satisfacción laboral está relacionada al compromiso organizacional. Asimismo, se prolongará la existencia de compromiso de la institución en relación a los trabajadores en cuanto a

sus requerimientos, lo que evidencia la labor de motivación destacada por parte del empleador en relación al compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Urbano (2018) respecto a su estudio del clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. Estudio de tipo descriptivo correlacional, no experimental, contando con la población en 13 personas, la técnica usada fue la encuesta y como instrumento llegó a considerarse al cuestionario, para luego llegar a concluir en la determinación de existencia de relación directa y significativa de ambas. Además, se señala que hay varios elementos que empeoran la satisfacción laboral, tales como el grado de remuneración, la disponibilidad de herramientas tecnológicas fáciles de utilizar, la dificultad para establecer una comunicación efectiva con jefes, carencia de premios y reconocimientos, los desafíos presentes en el entorno laboral, la escasez de oportunidades de capacitación, el trato injusto, la ausencia de innovación en los cuidados y procedimientos, entre otros.

Leonardo (2018), dentro de su estudio satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en Nova Plaza, Huaraz, el método desarrollado llegó a ser aplicada, no experimental, teniendo que determinar la población en 50 trabajadores, donde se aplicó un cuestionario. Los hallazgos realizados en Nova Plaza en la ciudad de Huaraz en 2018 revelaron una relación entre la satisfacción laboral y la productividad. Mediante la prueba de Chi-cuadrado, se verificó la existencia de relación significativa de la satisfacción laboral y productividad laboral, con un valor de 1.855, que se encuentra dentro de los rangos establecidos. El grado de significancia alcanzado del análisis correspondiente alcanzó a ser 0.762, lo cual permite la confirmación de la hipótesis, vale referir el hallazgo de relación significativa de la satisfacción laboral y productividad laboral en la referida organización.

Durán (2022), en su investigación contó al establecimiento del objetivo en determinar la relación del clima laboral y desempeño laboral de trabajadores en una empresa constructora, Huaraz, la investigación fue no experimental, descriptiva, correlacional, contando con una población de 34 trabajadores, como resultado de la investigación, se

llegó a la conclusión de que se obtuvo $p = 0,001$, cifra inferior al de significancia establecido. Esto indica que existe relación con significancia de ambas. Además, se encontró un coeficiente de conexiones en 0,899, ella, viene a indicar una asociación positiva muy fuerte. En otras palabras, evidencia que cualquier cambio respecto al clima laboral llegará a tener impacto significativo sobre el desempeño laboral de manera positiva.

Vega (2021), en su tesis contó con el objetivo de determinar relación del compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. El método que se hizo uso llegó a ser aplicada, no experimental, transversal, correlacional, además de fijar la población en 260 trabajadores. La conclusión obtenida indica que se encontró relación con significancia, positiva y fuerte de las dos variables. Esto se prolonga a través del rendimiento de Spearman, el cual alcanzó a ser 0.660, y un valor de nivel de significancia de 0.000.

Fernández y Mejía (2021) en su estudio referida al clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad de Jangas, hicieron uso del método aplicado, no experimental, transversal, correlacional. Siendo la población alcanzó a ser 70 trabajadores. Dentro de sus objetivos específicos, llega a concluir que el clima organizacional posee relación media con el rendimiento en la tarea, luego de determinar el p -valor = 0.000 y Spearman = 0.693. Además, llegaron a determinar que el clima organizacional posee relación considerable con los comportamientos contraproducentes, hallando el p -valor = 0.000 y Spearman = 0.765. Finalmente, hallaron que el clima organizacional posee relación considerable con el rendimiento en el contexto, al haber hallado el p -valor = 0.000, además el de Spearman = 0.801.

Fundamentación científica: De entre las teorías o conceptos que definen las variables y dimensiones del estudio, se destacan de manera relevante la satisfacción laboral y desempeño laboral. Lo relacionado a satisfacción laboral, Samaila et al (2018) afirma que la satisfacción, viene a ser la consecuencia de percepción del trabajador en la medida de su labor y la satisfacción de cosas importantes. También se dice que los

roles laborales son fundamentales en el sentido de medir el desempeño laboral, definiendo al comportamiento como factor importante para medirlo (Avey et al 2010). Teniendo la secuencia de elementos que llegan a afectar considerablemente sobre ellos, provocando una insatisfacción y deseo de abandonar o cambiar de lugar de trabajo: ya sea, salario bajo, mala relación con los compañeros y falta de oportunidades; Según (Hannoun 2011), tiene como resultado complejo mantener el comportamiento y el desempeño de una manera sincronizada. Así mismo, resulta conveniente decir que todo trabajador motivado y satisfecho asegura una inclusión y compromiso de desempeño favorable. En esa línea, está el ejemplo, el caso de la motivación, se ha señalado que aún existen discusiones en los aspectos dentro de una investigación y teoría: el incentivo económico, motivación intrínseca y extrínseca, relación entre satisfacción y desempeño laboral y la importancia en tomar decisiones como técnica de motivación (Lathan 2012). Robbins y Coulter (2018) menciona que la satisfacción laboral hace referencia a la postura genérica que un individuo tiene respecto a sus labores. En tanto un individuo se encuentra altamente satisfecha con su trabajo, es probable que también mantenga una actitud positiva hacia su trabajo. La satisfacción predice los comportamientos disfuncionales dentro de la organización considerándola como un estado de la emoción la que se orienta a establecer relación afectiva laboral (Chiang y Ojeda, 2013; Pilatasig, 2020).

Respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral, Muñoz (2016), menciona a aquellas características importantes que influyen en la satisfacción laboral vienen a ser: Reto del trabajo: los empleados tienen preferencias por las actividades laborales que les permiten utilizar y mejorar sus habilidades, desafiándose a sí mismos en un conjunto diverso de tareas. La libertad de elección y la retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo son elementos importantes para su crecimiento y satisfacción laboral. Al asumir mayor libertad e independencia, los empleados pueden proporcionar aportes valiosos y retroalimentar su propio rendimiento, lo que resulta en una mayor calidad en la tarea que desempeñan.

Sistema de recompensas justas: hace referencia al sistema de recompensa y los criterios para llegar a lograr ascender las que se implementan. Es crucial que el referido

procedimiento llegue a percibirse equitativamente, de manera que sus trabajadores lleguen a sentirse satisfechos y vean cumplidas sus expectativas.

Condiciones de trabajo: es importante que los trabajadores disfruten de un ambiente laboral favorable. Su bienestar personal es fundamental para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva. Un entorno de trabajo adecuado y un diseño eficiente del lugar donde realizan sus labores serán elementos que contribuirán a mejorar su rendimiento y generarán mayor satisfacción en el trabajo.

En tanto, Sánchez y Parra (2013) mencionan cinco dimensiones de la satisfacción laboral las que conllevan a su medición.

La seguridad; hace referencia a lo que llega a percibir el trabajador acerca de la confianza respecto a la postura reciente de la organización y de cada puesto laboral. Se trata de comprender la productividad como una medida de qué tan eficientemente funcionan los procedimientos organizacionales, en tanto Stoner y Freeman (1996), manifiestan que la productividad se entiende a razón de un reflejo de la eficiencia y competitividad organizacional, ya sea en su totalidad o en una parte específica de la misma. La manera de cómo los trabajadores llegan a percibir su éxito personal influye en la solidez y el carácter individual, así como en la satisfacción que demuestra en su trabajo. Antes de la tecnología, el dinero, las materias primas y los edificios, lo que realmente impulsa el funcionamiento de una organización es el grupo de personas que trabajan en ella. Por lo tanto, la productividad tiene dependencia de gran nivel en la eficiencia de estos individuos.

Promoción; se refiere a la apreciación del puesto laboral de parte de la persona, así como de aquellos colegas y jefes, y, por supuesto, las oportunidades de promoción que se le presentan.

Remuneración; se dice que la remuneración se refiere a los aspectos económicos relacionados con el trabajo realizado, como los salarios.

Condiciones de Trabajo; se dice que la remuneración incluye la amabilidad, la creatividad y la capacidad de organizar tareas, además de tener en cuenta las propuestas realizadas por el trabajador.

Factores Extrínsecos; indican que los componentes externos que no están bajo el control del empleado son parte de lo que se denomina como remuneración, y también hacen relación al estado de instalaciones. Estos componentes incluyen políticas y administración de la organización, interrelaciones personales, remuneraciones, control y estado de la labor. Tanto la satisfacción como la insatisfacción en la labor pueden darse a conocer mediante varios factores, existiendo los intrínsecos quienes llegan a contribuir en la satisfacción, en tanto, la falta de ellos puede generar insatisfacción. Estos factores extrínsecos tienen el potencial de influir en el estado de satisfacción del empleado, ya que satisfacen necesidades psicológicas y fomentan el crecimiento y la creatividad. La insatisfacción laboral se asocia con factores externos del trabajo, que, cuando se deterioran, genera insatisfacción. Con el objetivo de realizar motivación sobre el trabajador, llega a sugerirse enfocarse en logros, reconocer la naturaleza de la tarea, responsabilidad y oportunidades de crecer, cuidando también aquellos factores externos (Stoner y Freeman, 1996).

Al referir al desempeño laboral, refieren Whetten y Cameron (2011), el desempeño dentro del espacio laboral hacer referencia a las habilidades y estímulos que lo componen. Las habilidades engloban el desarrollo de aptitudes, la formación y la disponibilidad de recursos, mientras que los estímulos se basan en los esfuerzos y acuerdos. A partir de las premisas referidas, se reconoce los resultados en el trabajo están influenciados por elementos complementarios. Las empresas deben prestar atención a aquellas habilidades cuando se llegue a seleccionar empleados, de este modo llega a resultar esencial realizar evaluación de modo periódico respecto al desempeño de los individuos para tener un equilibrio de destrezas y motivación. Asimismo, Díaz et al. (2017) sostienen que viene a ser un indicador de gran importancia utilizado a fin de medir los resultados de una organización. En esencia, llega a observarse asociación moderada a baja del ausentismo laboral y desempeño en el trabajo, lo que indica que existen factores que influyen en el ausentismo y en las diversas dimensiones del rendimiento laboral. Por tanto, llega a requerirse de un enfoque de manera íntegra con el objetivo de asegurar la calidad de atención proporcionada en los diversos entes. Chiavenato (2017) se reconoce que la conducta

del empleado desempeña un papel fundamental sobre la búsqueda de objetivos establecidos. Esta conducta implica mostrar habilidades individuales a fin de lograr dichos objetivos y la secuencia de particularidades específicas, como necesidades, capacidad, habilidad y cualidad, que interactúan con el entorno laboral y organizacional, y pueden influir en comportamientos que afectan los hallazgos y las variaciones sin precedentes las que ocurren en empresas. Koopmans et al. (2014) dicen que las conductas que se consideran de elevada importancia en los objetivos de la organización y están dentro del poder de cada individuo, son los que generan consecuencias favorables o desfavorables para la empresa.

En relación a las dimensiones del desempeño laboral, hallamos a: Responsabilidad: valor fundamental en toda persona que desarrolla una actividad, en esta función se debe la carga laboral que tiene todo trabajador al realizar sus actividades diarias, contemplando en la asignación de funciones, con la finalidad de poder cumplir las tareas asignadas por los jefes inmediatos.

Atención al cliente: es la respuesta de tu desempeño se debe ver reflejado en el comportamiento interno y externo de las labores realizadas en la institución donde se labora, cuyo fin cuenta con brindar adecuados servicios y trato a sus usuarios, en la municipalidad se busca tener un servicio de calidad y cordial al usuario, donde el desempeño por parte de los trabajadores sea óptimo.

Metas: son parte de los objetivos que toda persona o trabajador tiene por cumplir diariamente, los mismos que se intensifican con la eficiencia en que se desarrolla las actividades encargadas, buscando los objetivos institucionales a mediano y largo plazo.

De otro lado, Koopmans et al. (2014) refiere a las dimensiones del desempeño laboral de la siguiente manera: Rendimiento en la tarea, cada empleado adopta un enfoque en su trabajo utilizando los recursos disponibles en su área con el fin de cumplir con sus responsabilidades y aumentar la productividad, mejorando así la capacidad competitiva de la empresa en un lugar específico. Los indicadores de rendimiento en esta tarea se refieren a la cantidad de productividad de un trabajador, quien lleva a cabo tareas específicas de acuerdo con sus funciones laborales en términos de, calidad, conocimientos, habilidades profesionales, precisión en la planificación, organización

y administración, toma de decisiones, resolución de problemas, trabajo en equipo, entre otros.

Comportamiento contraproducente, se refiere a la supervisión y control del comportamiento de los empleados en la empresa, es decir, la actitud negativa que puede surgir en cada individuo frente a dificultades o contratiempos que ocurren con frecuencia y que pueden causar perjuicio a la organización. Esto incluye conflictos entre colaboradores, conversaciones maliciosas con colegas, en abuso debido de privilegios, realización de tareas incorrectas, solicitar descansos injustificados, llegar tarde o no asistir a reuniones, quejarse constantemente de sus tareas diarias, entre otros.

Rendimiento en el contexto, se refiere a la capacidad y competencia de un empleado para mejorar de manera constante la eficiencia de la empresa, con el objetivo de impulsar su crecimiento tanto a corto como a largo plazo, como desenvolver faenas extras, iniciar o trazar nuevos proyectos, generar frenesí auténtico en sus colaboradores, ser creativo y perspicaz frente a los inconvenientes, ser proactivos, constante, cooperación con sus compañeros, trabajo en equipo, tener buenas relaciones, responsabilidad en la organización, etc.

En esta investigación se justifica de forma teórica, porque permite conocer la fundamentación científica de las variables satisfacción y el desempeño laboral, a fin de proporcionar información respecto a sus teorías.

Justificación práctica, esta investigación, se enfoca en analizar los aspectos de la satisfacción laboral que están vinculados al rendimiento en el trabajo, con el propósito de ofrecer sugerencias a la organización para tomar acciones y decisiones adecuadas que beneficien a los empleados y, a su vez, mejoren la calidad de los servicios brindados.

Justificación social, la presente investigación contribuirá a que la institución y la sociedad se vea fortalecida y beneficiada, puesto que habrá un mejor estado emocional y una mejor satisfacción laboral con la finalidad y ayuda de tener un buen desempeño laboral en favor de la población, llevando a la actuación correcta del personal de la institución, brindando un trato y servicio adecuado a los usuarios.

Justificación metodológica, la realización de este estudio emplea técnicas de análisis de la satisfacción laboral con el objetivo de obtener resultados relevantes para ser considerados por la institución en relación al rendimiento laboral. Asimismo, la información proporcionada por el personal de la Gerencia Sub Gerencia de Servicios Sociales es de gran importancia, ya que nos permitirá comparar los resultados obtenidos al final de la investigación con los datos previamente proporcionados.

Justificación científica, el desarrollo del estudio contó con el propósito el aportar conocimiento respecto a la forma de que la satisfacción laboral llega a relacionarse con el desempeño laboral, proporcionando los resultados que sirven para determinar, si se necesita optimizar o implementar estrategias para la mejora y el buen funcionamiento de la entidad.

En relación al problema de la Sub Gerencia de Servicios Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz 2023, esta presenta algunos inconvenientes que no permiten un adecuado trabajo en respecto al desarrollo de actividades, entre los que se puede mencionar son la falta de ambientes, carencia de materiales de escritorios, falta personal , personal que no genera productividad, esto debido que en su mayoría del personal es nombrado y vulnerable, lo que lleva al poco desempeño profesional y a contar con baja calidad en atención al usuario.

Razones que nos llevan a plantear la interrogante: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción y el desempeño laboral en la sub gerencia de servicios sociales Municipalidad Provincial de Huaraz 2023?

Referente a conceptualización y operacionalización de las variables, la Satisfacción Laboral en su definición conceptual: hace referencia al comportamiento que un individuo respecto a su labor, de modo que, si se encuentra altamente satisfecha respecto a su empleo, muestra un comportamiento positivo hacia él (Robbins y Coulter, 2018); definición Operacional, indica que ella será evaluada mediante sus diferentes dimensiones, ellas llegan a incluir indicadores que fueron utilizados para construir el instrumento de medición, utilizando la escala de Likert como referencia.

Desempeño laboral en su definición conceptual: hace referencia a las conductas que tienen importancia a fin de alcanzar objetivos organizacionales y que están dentro del control del individuo. Estos comportamientos se asocian con resultados tanto positivos como negativos para la organización (Koopmans et al., 2014); y su definición operacional, el proceso de creación de medición de la variable se lleva a cabo mediante la evaluación de sus distintas dimensiones, las cuales incluyen indicadores que se usaron para el instrumento de medición. En este caso, se ha tomado en cuenta la escala de Likert.

En cuanto a la Hipótesis se tuvo que llegar a plantear: H_1 : La satisfacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la sub gerencia de servicios sociales Municipalidad Provincial Huaraz 2023. H_0 : La satisfacción no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la sub gerencia de servicios sociales Municipalidad Provincial Huaraz 2023.

Como objetivos, se buscó de forma general, demostrar la relación que tiene la Satisfacción y el desempeño laboral Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz 2023. Y de forma específica lo siguiente: Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz. Identificar el nivel de desempeño de los trabajadores de la Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz. Determinar la relación entre la satisfacción y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz.

METODOLOGÍA

Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación: aplicada,

Según manifiesta el Concytec (2018) ella mantiene el objetivo en identificar los métodos que cumplen con requisitos específicos, los cuales son reconocidos a través del conocimiento científico.

Diseño de investigación: la investigación alcanzó ser No experimental,

Hernández y Mendoza (2018) indican que, al no intervenir con manipular variables, se realiza la medición de fenómenos y variables tal ocurrencia de manera natural, comando con el propósito de analizarlos.

Además, se enfocó en ser transversal, a ello Hernández y Mendoza (2018) refieren que es posible de desarrollar la recopilación de información bajo un solo momento y por única vez.

El estudio alcanzó a ser cuantitativa, Hernández et al. (2014) indican que ha de emplearse el recojo de información cuyo fin es comprobar hipótesis mediante la medición numérica y análisis estadístico, con el objetivo de establecer patrones de comportamiento y poner a prueba teorías.

Asimismo, es estudio es correlacional, Bernal (2016) expresan que su propósito es llegar a la demostración o examinación de la relación de ambas variables, sin llegar a tener la necesidad de a explicar causa subyacente.

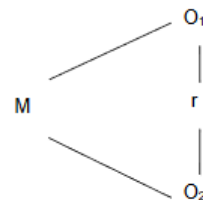
Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

r = relación entre variables

O2 = Variable 2



Población y Muestra:

La población para nuestro estudio de investigación se ha fijado en 30 trabajadores de la sub gerencia de servicios sociales, cuya distribución se muestra de la siguiente manera:

PERSONAL DE LA SGSS	SEXO	N°
DEMUNA	VARONES	3
	MUJERES	7
OMAPED	VARONES	5
	MUJERES	5
CULTURA DEPORTE Y RECREACIÓN	VARONES	5
	MUJERES	5
TOTAL		30

La Muestra en este caso es no probabilística, siendo una población pequeña, se opta por trabajar con toda la población, es decir se toma la muestra por conveniencia.

Técnica e instrumentos de investigación:

La técnica usada en la investigación fue la encuesta, Tamayo y Tamayo (2009) la definitivamente a razón de un estudio detallado que respuestas proporcionales descriptivas a una problemática específica, con el objetivo de analizarlas posteriormente y como Instrumento el cuestionario teniendo como fin el recojo de la información, a lo que Arias (2021) menciona que es una herramienta utilizada ampliamente en la investigación científica para recopilar datos. Consiste en una tabla que contiene un conjunto de preguntas numeradas y una serie de posibles respuestas entre las cuales el encuestado debe elegir.

Validación y confiabilidad de los instrumentos:

En la presente investigación, se procedió a validar a través del juicio de tres expertos, permitiendo determinar la validez de los cuestionarios, los mismos que obtuvieron resultados donde demuestran la existencia de relación considerable de la satisfacción y desempeño laboral, con nivel de significancia al 5% y confianza al 95%, llegando a

contrastar la hipótesis a través del p-valor = 0.000 demostrándose relación entre ellas y la prueba estadística de Rho de Spearman = 0.818, demuestra la relación considerable en la satisfacción y desempeño laboral.

Procesamiento y análisis de la información:

La información recopilada mediante los instrumentos fue procesada en Excel y posteriormente en el software estadístico SPSS V.27. Este proceso permitió organizar y tabular la información a fin de trasladar para su análisis correspondiente. El estadístico se divide en dos partes: la estadística descriptiva, que proporciona información sobre la conducta de ambas variables, y la estadística inferencial, la que brinda información respecto a la confiabilidad de instrumentos y nos permite hacer pruebas de normalidad que permita llegar a la identificación de las hipótesis a evaluar y determinar la existencia o no de una relación de variables.

RESULTADOS

Estadística descriptiva.

En relación al primer objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz.

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral.

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	13	43.3%	43.3%
Media	16	53.3%	96.7%
Alta	1	3.3%	100.0%
Total	30	100.0%	

Interpretación: de acuerdo con los datos presentados en la tabla 1, se puede apreciar que el 53,3% de los participantes de la encuesta indicaron que la satisfacción laboral en la institución se sitúa en el nivel intermedio. Por otro lado, el 43,3% de los encuestados la describieron como baja, mientras que solo el 3,3% la consideraron alta.

En relación al segundo objetivo específico:

Identificar el nivel de desempeño de los trabajadores de la Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz.

Tabla 2

Distribución de frecuencias del desempeño laboral.

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	12	40.0%	40.0%
Regular	17	56.7%	96.7%
Bueno	1	3.3%	100.0%
Total	30	100.0%	

Interpretación:

Basándonos en los datos presentados en la tabla 2, se puede inferir que el 56.7% de los participantes de la encuesta expresan que el desempeño laboral en la institución se clasifica como deficiente. Además, el 40,0% de los encuestados lo describe como nivel regular, mientras que solo el 3,3% lo considera en el nivel bueno.

Estadística inferencial

Al hacer referencia a la contrastación de la hipótesis, se recurrió a desarrollar la prueba de normalidad mediante Shapiro-Wilk, teniendo como fin en determinar si los datos recopilados cuentan o no con una distribución normal, la misma que de acuerdo al análisis de los mismos nos llevaron a determinar que los datos son no paramétricos, vale referir, tiene una distribución no normal, razón por la cual se llega a determinar que la prueba de hipótesis ha de realizarse mediante la prueba de Rho de Spearman, la que nos permite demostrar la existencia de relación de las variable satisfacción laboral desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Tabla 3

Prueba de normalidad de los datos.

	Shapiro-Wilk			Prueba de hipótesis
	Estadístico	gl	Sig.	
Satisfacción laboral	0.720	30	0.001	Rho de Spearman
Rendimiento en la tarea	0.720	30	0.001	
Comportamiento contraproducente	0.710	30	0.001	
Rendimiento en el contexto	0.717	30	0.001	
Desempeño laboral	0.717	30	0.001	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Respecto al objetivo general: Demostrar la relación que tiene la Satisfacción y el desempeño laboral Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz 2023. Llegamos a demostrar:

Prueba de hipótesis general:

Tabla 4

Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

		Satisfacción laboral	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,818**	
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,818**	
		Sig. (bilateral)	0.001	
	N		30	30
	N		30	30

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

Análisis:

Tras analizar los datos, se ha comprobado de manera concluyente que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Esto se respalda por el valor obtenido de $p = 0,001 < 0,05$ confirmando la hipótesis de la investigación y negándose la hipótesis nula, así como por el coeficiente de consecuencias de Spearman (Rho) = 0,818. Estos resultados indican que la confirmación entre ambas variables es considerablemente positiva, lo que respalda la aceptación de la hipótesis general de la investigación.

En relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la satisfacción y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz, hallamos:

Tabla 5***Correlación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea.***

		Satisfacción laboral	Rendimiento en la tarea
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,699**
	Rendimiento en la tarea	N	30
		Coefficiente de correlación	,699**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	30

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

Análisis:

A través del análisis de los datos, se ha logrado establecer que existe una influencia moderada entre la satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea. Esto se fundamenta en el valor obtenido de $p = 0,001 < 0,05$ confirmando la hipótesis de la investigación y negándose la hipótesis nula y, el coeficiente de consecuencias de Spearman (Rho) = 0,699. Estos resultados indican que la confirmación entre la variable y la dimensión es positiva y de intensidad media, lo que respalda la aceptación de la primera hipótesis específica de la investigación.

Tabla 6***Correlación entre la satisfacción laboral y el comportamiento contraproducente.***

		Satisfacción laboral	Comportamiento contraproducente
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,714**
	Comportamiento contraproducente	N	30
		Coefficiente de correlación	,714**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	30

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

Análisis:

Tras analizar los datos, se ha concluido que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y el comportamiento contraproducente. Esto se respalda con el valor obtenido de $p = 0,001 < 0,05$ confirmando la hipótesis de la investigación y negándose la hipótesis nula y, el coeficiente de consecuencias de Spearman (Rho) = 0,714. Estos resultados indican que la confirmación entre la variable y la dimensión es positiva y de intensidad media, lo que respalda la aceptación de la segunda hipótesis específica de la investigación.

Tabla 7

Correlación entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el contexto.

		Satisfacción laboral	Rendimiento en el contexto
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,644**
	Rendimiento en el contexto	N	30
		Coefficiente de correlación	,644**
	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0.001
		N	30

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

Análisis:

Según el análisis de los datos, se ha determinado que existe una conexión moderada entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el contexto en cuestión. Esto se apoya en el valor obtenido de $p = 0,001 < 0,05$ confirmando la hipótesis de la investigación y negándose la hipótesis nula y, el coeficiente de consecuencias de Spearman (Rho) = 0,644. Estos resultados indican que la confirmación entre la variable y la dimensión es positiva y de intensidad media, lo que respalda la aceptación de la tercera hipótesis específica de la investigación.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En relación al objetivo general de la investigación se logró demostrar que existe relación significativa positiva considerable entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, la que se evidencia luego de haber obtenido el p-valor = 0.001, asimismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.818, estos resultados discrepan de lo hallado por Vidarte (2017) quien llegó a concluir mediante el coeficiente de correlación = 0.096 y el valor p = 0.367, se comprueba que no existe una relación significativa entre las variables independientes y el desempeño dimensional de la tarea con la administración del gobierno provincial de Piura. Además, concordante con lo hallado por Vargas (2021) se concluye que existe una conexión baja de 0.170 entre la satisfacción de los superiores y el desempeño de los colaboradores, mientras que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño de los colaboradores muestra una conexión muy baja de 0.054. Ante lo cual Robbins y Coulter (2018) afirman que la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene una persona hacia su trabajo en una organización. Si el individuo se siente satisfecho con las tareas que realiza, muestra una actitud positiva hacia su trabajo. De otro lado, Chiavenato (2017) menciona que el desempeño laboral viene a ser la conducta del trabajador en tanto llegue a explorar los objetivos fijados por la organización, la misma que requiere de ciertas competencias y habilidades que van a interactuar dentro del ambiente laboral, las que van a permitir manifestar una conducta determinada acorde a los cambios que se presenten. Queda evidencia de la importancia de contar con los niveles de satisfacción elevados dentro de una empresa, la misma que va a tener implicancia en el desempeño adecuado que ha de mostrar el trabajador en relación a los objetivos organizacionales.

Respecto al tercer objetivo específico de la investigación se logró determinar que existe relación significativa positiva considerable entre la variables satisfacción laboral y el rendimiento en la tarea, evidenciada con posterioridad al análisis estadístico, llegando a obtener el p-valor = 0.001, de otro lado, se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.699, De otro lado, cuenta con cierta semejanza con lo hallado por Fernández y Mejía (2021) quienes en su estudio llegaron a determinar

que el clima organizacional posee relación media con el rendimiento en la tarea, luego de determinar el p-valor = 0.000 la que resulta ser menor al nivel de significancia y Spearman = 0.693. Ante lo cual Koopmans et al. (2014) manifiestan que el rendimiento en la tarea, hace referencia a que los trabajadores en una organización llegan a desarrollar sus labores, acorde a los recursos con los que cuenta en una determinada área que le permita alcanzar sus objetivos haciendo uso de sus capacidades y habilidades. Destacando de esta manera la importancia que ha de tomarse en cuenta con brindar los recursos necesarios al personal, facilitando de esta manera sus acciones orientadas a alcanzar sus objetivos.

En relación a la segunda dimensión, se logró determinar que existe relación significativa positiva media entre la variable satisfacción laboral y el comportamiento contraproducente, estos hechos se basan luego del análisis estadístico, y llegando a obtener el p-valor = 0.001; asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.714, permitiendo contrastar la hipótesis. Además, llega a tener semejanza con lo hallado por Fernández y Mejía (2021) quienes en su estudio llegaron a determinar que el clima organizacional posee relación considerable con los comportamientos contraproducentes, hallando el p-valor = 0.000, cifra que es inferior al nivel de significancia y Spearman = 0.765. Asimismo, Koopmans et al. (2014) manifiestan que el comportamiento contraproducente, viene a ser el traslado de cierta conducta del trabajador dentro de la organización, dicho de otro modo, la resistencia generada por cierto individuo frente a problemas presentados con cierta frecuencia y que aparecen en el corto plazo, llegando a perjudicar a la organización. Hechos que permiten aseverar lo importante que resulta llegar a mostrar una conducta pertinente bajo ciertas circunstancias, las que se generan con mayor dificultad frente a la generación de problemas, sean estos de mediano y gran alcance, que de alguna manera afecta a quienes conforman la organización, por lo que ha de ponerse debida atención sobre ella, sin que alcance a manifestarse empeoramiento en el manejo y las consecuencias a las que se pueda arribar.

Respecto a la tercera dimensión, se alcanzó a determinar que existe relación significativa positiva media de la variable satisfacción laboral y la dimensión rendimiento en el contexto, lo hallado se basa con posterioridad al análisis estadístico, y logrando a obtener el p-valor = 0.001; además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.644, lo que permite contrastar la hipótesis. Asimismo, se asemeja con lo hallado por Fernández y Mejía (2021) quienes en su estudio llegaron a hallar que el clima organizacional posee relación considerable con el rendimiento en el contexto, al haber hallado el p-valor = 0.000, resultante menor al nivel de significancia, además el de Spearman = 0.801. Además, Koopmans et al. (2014) manifiestan que rendimiento en el contexto, lo cual es la capacidad que ha de tener el individuo en el centro laboral a fin de que se logre optimizar de manera continua las actividades sobre el crecimiento de la empresa, para lo cual deberá de presentar ciertas actitudes orientadas a la iniciativa, generación de nuevos proyectos, la creatividad, la proactividad y otros aspectos que han de contribuir en lograr los objetivos organizacionales. Por lo manifestado, resulta de vital importancia considerar en mantener a ciertos elementos dentro de la organización, quienes demuestren actividades especificadas por Koopmans y otros, las que han de orientarse en la proactividad de manera general de la organización, además de contribuir al desarrollo del recurso humano del que dispone la organización.

CONCLUSIONES

En relación al objetivo general, se llega a concluir que existe una relación significativa, positiva y considerable entre las variables de satisfacción y desempeño laboral. Esto se evidencia mediante el valor de $p = 0,001$ y el coeficiente de consecuencias de Spearman de 0,818. Estos resultados respaldan la aceptación de la hipótesis planteada en la investigación.

Se concluye en relación al primer objetivo específico que, el nivel de satisfacción laboral de la institución se ubica en el medio.

Se llega a concluir que respecto al segundo objetivo específico que, el nivel de desempeño laboral en la institución se ubica en el regular.

En relación al tercer objetivo específico, se ha determinado que existe una relación significativa, de magnitud media y positiva entre la variable de satisfacción y el rendimiento en la tarea, con un valor de $p = 0,001$ y un coeficiente de logros de Spearman de 0,699. Asimismo, se ha encontrado una relación significativa, de magnitud media y positiva entre la variable de satisfacción y el comportamiento contraproducente, con un valor de $p = 0,001$ y un coeficiente de proyección de Spearman de 0,714. Por último, se ha logrado determinar que existe una relación significativa, de magnitud media y positiva entre la variable de satisfacción y el rendimiento en el contexto, con un valor de $p = 0,001$ y un coeficiente de impresión de Spearman de 0,644.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la conclusión general se recomienda a la Sub Gerencia de Servicios Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz a establecer estrategias orientadas a elevar el nivel de satisfacción de la labor mediante el establecimiento de metas y objetivos alcanzables en un determinado período, lo cual permitirá medir el desempeño que desarrolla cada uno de los trabajadores del área.

De acuerdo a la conclusión específica 1, se recomienda a la Sub Gerencia de Servicios Sociales a implementar estrategias que le permitan elevar el nivel de satisfacción laboral, propiciando un ambiente adecuado en el desempeño de sus funciones, proporcionar elevados niveles de posibilidad de crecimiento, generar ambientes de liderazgo y trabajo en equipo, etc.

De acuerdo a la conclusión específica 2, se recomienda a la Sub Gerencia de Servicios Sociales a implementar estrategias orientadas en incrementar los niveles de desempeño de los colaboradores, mediante la generación de ciertos desafíos, promocionar la comunicación, implementación de compensaciones, generar capacitaciones y otros.

De acuerdo a la conclusión específica 3, se recomienda a la Sub Gerencia de Servicios Sociales a implementar estrategias orientadas en poner atención sobre el rendimiento en las tareas asignadas a cada uno de los trabajadores, además de evaluar su comportamiento frente a diversos casos y circunstancias y sobre el rendimiento de las funciones que se le han asignado a cada uno de los trabajadores, estableciendo ciertos indicadores que permitan evaluar el avance sobre ellos en un determinado período.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, L.; López, L. y Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Podium*, 35, 87-96. doi:10.31095/podium.2019.35.6
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. (Primera edición). Enfoques Consulting EIRL.
- Avey, J., Luthans, F., Smith, R., y Palmer, N. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 17–28. <https://doi.org/10.1037/a0016998>
- Benalcázar, C. y Ojeda, H. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral en la empresa Luminex Resources*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador) <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7627>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (Cuarta edición). Pearson.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2011). Estudio de la Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los Trabajadores de las Ferias Libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. (Décima edición). McGraw Hill Educación.
- Cifuentes, Z. (2018). Estudio de los factores determinantes en la satisfacción laboral: “caso empresa de Productos Cárnicos”. (Tesis de grado, Universidad San Carlos de Guatemala) http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5914.pdf

- Dávila, R. y Agüero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Visión Gerencial*, 20(2), pp. 219-232. <http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>
- Díaz, B. (2017). De la evaluación individual a una evaluación social integrada, pp. 327-364. (Coord.). *Docencia y Evaluación en la reforma educativa 2013*.
- Durán, C. (2022). Clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa constructora en Huaraz, 2022. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103402/Durand_VCM-SD.pdf?sequence=1
- Escobedo, C. y Quiñones, M. (2020). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. (Tesis de titulación) Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESC OBEDO_GARC%c3%8da_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espaderos, A. (2016). Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar) Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Fernández, M. y Mejía, E. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Jangas, 2021. (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83875/Fern%C3%A1ndez_RMM-Mej%C3%ADa_IEM-SD.pdf?sequence=1
- Figuroa, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. (Tesis de

- licenciatura, Universidad César Vallejo)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95229/Figueroa_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garay, H. (2017). Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22128>
- Guerrero, O. (2017). Clima laboral y su relación con la satisfacción del personal (CAS) de la Municipalidad Provincial de San Martín, el año 2017. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12758/guerrero_sco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación Científica. (Primera edición). McGraw Hill Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. (Sexta edición). McGraw Hill.
- Koopmans, L.; Bernaards, C. M.; Hildebrandt, V. H.; de Vet, H. y Van Der Beek, A. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337.
- Lathan, G. (2012). *Work Motivation: History, Theory, Research, and Practice*. (Second edition). SAGE Publications, Inc. DOI:
<https://doi.org/10.4135/9781506335520>
- Leonardo, G. (2018). La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz – 2018. (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29055/Leonardo_GGL-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Macedo, J. (2019). Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz-2019. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41374>

Mautino, J. (2021). El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021. (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71992/Mautino_EJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas y Contemporáneos*. VII. Edición especial. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>

Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. (Decimotercera edición) Pearson Educación.

Samaila, M., Neto, M., Fernandes, D., Freire, M. e Inácio, P. (2018). Challenges of securing Internet of Things devices: A survey. *Security and Privacy*; 1: e20. <https://doi.org/10.1002/spy2.20>

Sánchez, B. y Parra, M. (2013). Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción laboral para técnicos deportivos (CSLTD). *Revista Cultura, Ciencia y Deporte*, 8 (23), 2013, pp. 119-127. https://www.researchgate.net/publication/259821788_Disenyo_y_validacion_de_un_cuestionario_de_satisfaccion_laboral_para_tecnicos_deportivos_CSLTD

Sánchez, L. (2017). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. Huaraz, 2017". Huaraz-Perú. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12036/sanchez_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Santamaría, A.; Hernández, H. y Niebles, W. (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Revista Espacios*. Vol. 41 (38). pp. 146-161. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n38/a20v41n38p15.pdf>
- Stoner, J.; Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. (Sexta Edición) Pearson Educación
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica*. (Cuarta Edición). LIMUSA Noriega Editores.
- Trujillo, P., Ortiz, M., Carrasco, M., Herrera, G., Martínez, C. (2020). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. *InterCambios*. Dilemas y transiciones de la Educación Superior 7(2).
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino* 11(1), pp. 167-180. DOI: <http://dx.doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. (Tercera edición). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Lima.
- Vargas, E. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57041/Vargas_CEDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vega, A. (2021). *compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo) https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5144/T033_73682866_T.pdf?sequence=1

- Vidarte, J. (2017). Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16769/Vidarte_NJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villanueva, A. (2017). Gestión del Talento Humano y su Incidencia en la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Maderera Loreto, Huaraz, 2017. (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13285/villanueva_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Whetten, D. y Cameron, K. (2011). Desarrollo de habilidades directivas (Octava edición) Pearson Educación.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable: Satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Satisfacción laboral	la satisfacción laboral refiere a la actitud genérica de una persona respecto a la labor, si esta persona está muy satisfecha con su trabajo, entonces definitivamente tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. (Robbins y Coulter, 2018)	La variable será medida por medio de sus dimensiones, la misma que contiene indicadores que permitieron desarrollar el instrumento de medición, para la que se consideró la escala de Likert.	Seguridad	Permanencia en el trabajo	El momento actual que atraviesa la empresa es excelente	Ordinal	
					La situación laboral en esta empresa es excelente		
				Riesgo de despido	No existe riesgo de despido o cese de mi puesto de trabajo		
			Promoción	Valoración	Aprecio bien el trabajo de los jefes directos.		
					Juzgo bien el trabajo de los compañeros de trabajo.		
					Valoro bien el trabajo de los que dependen de mí.		
					Mi función está bien valorada por los jefes directos.		
					Mi trabajo está bien valorado por los compañeros de trabajo.		
					Identidad		Mi labor está bien valorada por los que dependen de mí.
							En la institución han existido muchas posibilidades de promoción.
			Trabajo adecuado	Mis posibilidades de promoción, en este momento, son muchas.			
				Me identifico con los objetivos y finalidades de la institución.			

			Remuneración	Situación económica adecuada	Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.
					Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la empresa.
					Mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.
				Sueldo adecuado	Estoy satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo.
					Considera usted que su trabajo es bien remunerado.
			Condiciones de trabajo	Creativo	Considero que mi trabajo es creativo.
				Agradable	Reflexiono que mi trabajo es agradable.
				Frustrante	Considero que mi trabajo no es frustrante.
				Rutinario	Asumo que mi trabajo no es rutinario.
				Excelente	En la MPH, planifican las tareas, en la sub gerencia de servicios sociales y es excelente
			Las condiciones ambientales en mi trabajo son adecuadas.		
Factores extrínsecos	Instalaciones	El funcionamiento de las instalaciones de la sub gerencia de servicios sociales es excelente.			
	Servicios	El funcionamiento de los servicios de la sub gerencia de servicios sociales es excelente.			
		El funcionamiento de los departamentos de la sub gerencia de servicios sociales es excelente.			

Variable: Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño Laboral	Son aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo, los cuales atribuyen resultados positivos y/o negativos a la organización (Koopmans et al., 2014)	Procedimiento de medir la variable por medio de sus dimensiones, la misma que contiene indicadores que permitieron desarrollar el instrumento, para la que se consideró la escala de Likert.	Rendimiento en la tarea	Iniciativa	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	Ordinal
					Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas	
				Tareas laborales desafiantes	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes en la sub gerencia de servicios sociales	
					Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidieran.	
				Actualización de conocimientos y habilidades laborales	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	
					Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados	
			Soluciones creativas	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo		
				Asumí más responsabilidades laborales que las que me correspondían		
			Comportamiento contraproducente	Excesiva negatividad	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	
					Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	
				Acciones que dañan a la organización	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo por abusos administrativos.	
					Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	
			Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa			
			Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.			

			Rendimiento en el contexto	Planeamiento y organización en el trabajo	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma
				Orientación a resultados	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas
				Priorización del trabajo	Participé activamente de las reuniones laborales
				Eficiencia laboral	Mi planificación laboral fue óptima

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
¿De qué manera se relaciona la satisfacción y el desempeño laboral en la sub gerencia de servicios sociales Municipalidad Provincial de Huaraz 2023?	Variable 1 Satisfacción Variable 2 Desempeño	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar la relación que tiene la Satisfacción y el desempeño laboral Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz 2023. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz. • Identificar el nivel de desempeño de los trabajadores de la Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz. • Determinar la relación entre la satisfacción y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Servicios Sociales Municipalidad Provincial Huaraz. 	<p>H1: La satisfacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la sub gerencia de servicios sociales Municipalidad Provincial Huaraz 2023.</p> <p>H0: La satisfacción no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la sub gerencia de servicios sociales Municipalidad Provincial Huaraz 2023.</p>	<p>Tipo y diseño de investigación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>TIPO</u> No experimental, cuantitativo. 2. <u>DISEÑO</u> Descriptivo, correlacional, transversal. <p>Población y muestra</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>POBLACIÓN</u> 30 trabajadores 2. <u>MUESTRA</u> 30 trabajadores <p>Técnica e instrumentos de investigación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>TECNICA</u> Encuesta 2. <u>INSTRUMENTO</u> Cuestionario

Anexo 3: Instrumento

ENCUESTA

Estimado trabajador, vengo realizando una investigación que tiene por objeto determinar el nivel de relación de la satisfacción y desempeño laboral en la Sub Gerencia de Servicios Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2023, para lo cual solito responder con veracidad a las interrogantes de acuerdo a la escala proporcionada, la información brindada es anónima y será manejada con total confidencialidad.

Sexo: Femenino: Masculino:

Nivel de Instrucción: Primaria completa: Secundaria completa:

Superior técnica: Superior universitaria:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN LABORAL					
	Dimensión: Seguridad					
1	El momento actual que atraviesa la institución es excelente					
2	La situación laboral en la institución es excelente					
3	No existe riesgo de despido o cese de mi puesto de trabajo					
	Dimensión: Promoción					
4	Aprecio bien el trabajo de los jefes directos.					
5	Juzgo bien el trabajo de los compañeros de trabajo.					
6	Valoro bien el trabajo de los que dependen de mí.					

7	Mi función está bien valorada por los jefes directos.					
8	Mi trabajo está bien valorado por los compañeros de trabajo.					
9	Mi labor está bien valorada por los que dependen de mí.					
10	En la institución han existido muchas posibilidades de promoción.					
11	Mis posibilidades de promoción, en este momento, son muchas.					
12	Me identifico con los objetivos y finalidades de la institución.					
	Dimensión: Remuneración					
13	Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.					
14	Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la empresa.					
15	Mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.					
16	Estoy satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo.					
17	Considera usted que su trabajo es bien remunerado.					
	Dimensión: Condiciones de trabajo					
18	Considero que mi trabajo es creativo.					
19	Reflexiono que mi trabajo es agradable.					
20	Considero que mi trabajo no es frustrante.					
21	Asumo que mi trabajo no es rutinario.					
22	En la MPH, planifican las tareas, en la sub gerencia de servicios sociales y es excelente					
23	Las condiciones ambientales en mi trabajo son adecuadas.					
	Dimensión: Factores extrínsecos					
24	El funcionamiento de las instalaciones de la sub gerencia de servicios sociales es excelente.					
25	El funcionamiento de los servicios de la sub gerencia de servicios sociales es excelente.					
26	El funcionamiento de los departamentos de la sub gerencia de servicios sociales es excelente.					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	DESEMPEÑO LABORAL					
	Dimensión: Rendimiento en la tarea					
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas					
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes en la sub gerencia de servicios sociales					
4	Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
7	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
8	Asumí más responsabilidades laborales que las que me correspondían					
	Dimensión: Comportamiento contraproducente					
9	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
10	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
11	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo por abusos administrativos.					
12	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
13	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					
14	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.					
	Dimensión: Rendimiento en el contexto					
15	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
16	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
17	Participé activamente de las reuniones laborales					
18	Mi planificación laboral fue óptima					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 4: Validaciones
UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **JORGE ALEJANDRO LUJAN TORRES**

Fecha: **08.04.2023**

Especialidad: **ADMINISTRACION**

Nombre del instrumento evaluado: Autor del instrumento: CRHISTIAN JAVE CUSTODIO

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					180	
Sumatoria Total						180
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)						0.9

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

180	≡	0.9
------------	---	------------

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.


Firma del Experto
Doctor en Administración
DNI. 17923707

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
NOMBRE DE LA FACULTAD
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **CARLOS MANUEL GONZALEZ CHAVEZ**

Fecha: 23 marzo de 2023

Especialidad: Administración

Nombre del instrumento evaluado: Autor del instrumento: **CRHISTIAN EDINSON JAVE CUSTODIO.**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			16		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				64	108	
Sumatoria Total		172				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.86				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{172} \div \boxed{200} = \boxed{0.86}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del Experto
Doctor en Administración
DNI. 10588687**

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
NOMBRE DE LA FACULTAD

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **KARINA TOMASA VALDIVIEZO PÉREZ**
 Fecha: 8-04-2023 Especialidad: ADMINISTRACIÓN Nombre del instrumento evaluado: Autor del instrumento: CRHISTIAN EDINSON JAVE CUSTODIO

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					180	
Sumatoria Total						180
Valoración	cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)					0.9

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

$$\boxed{180} \div \boxed{200} = \boxed{0.9}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

02874217


Valdiviezo Pérez Karina T.
Magister

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Variable 1: Satisfacción

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	26

Variable 2: Desempeño laboral

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	18

Anexo 6: Base de datos

The image shows a screenshot of a Microsoft Excel spreadsheet. The title bar at the top reads "Estadística de la Educación Superior en Chile". The spreadsheet contains a table with 30 rows and approximately 100 columns. The data is organized into a grid with numerical values. The first column contains row numbers from 1 to 30. The first few columns contain values ranging from 1 to 5, and the remaining columns contain values ranging from 1 to 10. The spreadsheet is displayed in a standard Excel interface with a menu bar and a toolbar at the top.