

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de  
la UGEL de Piura, 2023”**

---

**Línea de Investigación:**

Relaciones Humanas Laborales

**Autora:**

Zurita Urdiales, Leslie Jasmin

**Presidente** : Peña Pazos, Gladys.

**Secretario** : García Crisanto, Alex.

**Vocal** : Ramos Flores, Francisco.

**Asesora:**

Lecca Reaño Karla Patricia

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0865-3845>

**PIURA - PERÚ**

**2024**

**Fecha de sustentación: 24 / 12 / 13**

## Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias < 2%  
Excluir bibliografía      Activo

Asesora. Mg. Lecca Reaño Karla Patricia

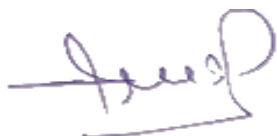


## Declaración de Originalidad

Yo, Lecca Reaño, Karla Patricia, docente del Programa de Estudio de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesora de la tesis de investigación titulada “RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE PIURA, 2023”, autora LESLIE JASMIN ZURITA URDIALES, dejo en constancia lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 3%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 27/12/2024).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: Piura, 27 de diciembre de 2024.



.....  
Mg. Lecca Reaño Karla Patricia

DNI N°: 02709923

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0865-3845>



.....  
Leslie Jasmin Zurita Urdiales

DNI N°: 72612660

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, expongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023”.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciada en Administración. El objetivo principal es establecer la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura en el año 2023.

A ustedes miembros del jurado, muestro mi especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



---

Br. ZURITA URDIALES,  
LESLIE JASMIN

## DEDICATORIA

Dedico esta investigación con entrega y cariño a mi familia, ya que por ellos y aún más en base a mi esfuerzo, es que logré esta meta con la que culmino mi etapa universitaria.

Zurita Urdiales Leslie Jasmin

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser el pilar y guía divina en este camino, durante toda la elaboración del trabajo de investigación.

A mis padres por su apoyo incondicional, amigos y familiares que confiaron en mí desde el primer momento.

A mis queridos docentes que siempre tuvieron la confianza de lograr todo lo que me proponga, por sus enseñanzas, consejos y su buen ánimo hacia mi persona.

A mi asesora de tesis por su orientación y apoyo ya con ello se logró culminar con todo lo planificado.

La autora

## RESUMEN

El estudio aborda la relación entre satisfacción y desempeño laboral, un tema de creciente interés debido a su impacto en el rendimiento organizacional en el sector público educativo. Investigaciones previas sugieren que altos niveles de satisfacción laboral pueden mejorar la productividad y eficiencia de los empleados, especialmente en contextos de administración pública, donde el bienestar de los colaboradores es fundamental para el logro de objetivos institucionales. Este estudio tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. Metodológicamente, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, con una muestra censal de 30 colaboradores. Se utilizó un cuestionario de 23 ítems con escala Likert, validado con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.91, lo cual indica excelente consistencia interna. Los datos fueron procesados y analizados con SPSS, aplicando la correlación de Pearson. Los resultados mostraron una relación significativa entre satisfacción y desempeño laboral, con un coeficiente de 0.673 ( $p = .000$ ), que indica un vínculo positivo de grado alto. Además, se encontró una correlación de 0.924 ( $p < .001$ ) entre satisfacción y productividad, y de 0.862 ( $p < .001$ ) entre satisfacción y eficiencia, lo cual confirma una asociación muy alta en estas dimensiones. En conclusión, los colaboradores con niveles elevados de satisfacción demostraron mejores indicadores de desempeño, especialmente en términos de productividad y eficiencia, destacando la relevancia de la satisfacción laboral como factor clave en el rendimiento de los trabajadores en la UGEL de Piura.

### **Palabras clave:**

Satisfacción, desempeño, bienestar, centro de labores, entidad e investigación.

## ABSTRACT

The study addresses the relationship between job satisfaction and performance, a topic of growing interest due to its impact on organizational performance in the public education sector. Previous research suggests that high levels of job satisfaction can enhance employee productivity and efficiency, especially in public administration contexts where employee well-being is essential for achieving institutional goals. This study aims to establish the relationship between job satisfaction and performance among UGEL Piura employees in 2023. Methodologically, a quantitative, correlational approach with a non-experimental design was used, with a census sample of 30 employees. A 23-item questionnaire with a Likert scale was employed, validated with a Cronbach's alpha coefficient of 0.91, indicating excellent internal consistency. Data were processed and analyzed using SPSS, applying Pearson correlation. The results showed a significant relationship between satisfaction and job performance, with a coefficient of 0.673 ( $p = .000$ ), indicating a high positive correlation. Additionally, a correlation of 0.924 ( $p < .001$ ) was found between satisfaction and productivity, and 0.862 ( $p < .001$ ) between satisfaction and efficiency, confirming a very high association in these dimensions. In conclusion, employees with high levels of satisfaction demonstrated better performance indicators, particularly in terms of productivity and efficiency, highlighting the importance of job satisfaction as a key factor in employee performance at UGEL Piura.

Keywords:

Satisfaction, performance, well-being, workplace, entity, and research.



## INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE DE CONTENIDOS.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Formulación del Problema.....	1
1.1.1. Realidad problemática.....	1
1.1.2. Enunciado del problema.....	4
1.2. Justificación.....	4
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
II. MARCO DE REFERENCIA.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. A nivel internacional.....	6
2.1.2. A nivel nacional.....	9
2.1.3. A nivel local.....	11
2.2. Marco teórico.....	13
2.2.1. Satisfacción Laboral.....	13
2.2.2. Desempeño laboral.....	16
2.3. Marco conceptual.....	21
2.4. Hipótesis.....	22
2.5. Variables.....	23
2.5.1. Operacionalización de variables.....	23

III.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	26
3.1.	Material .....	26
3.1.1.	Población .....	26
3.1.2.	Marco muestral .....	26
3.1.3.	Unidad de análisis .....	26
3.1.4.	Muestra.....	26
3.2.	Métodos .....	27
3.2.1.	Diseño de contrastación .....	27
3.2.2.	Técnicas e instrumentos de colecta de datos .....	27
3.2.3.	Procesamiento y análisis de datos .....	28
IV.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	29
4.1.	Presentación de resultados.....	29
4.2.	Docimasia de Hipótesis .....	37
4.3.	Discusión de resultados .....	40
	CONCLUSIONES.....	43
	RECOMENDACIONES.....	45
	REFERENCIAS.....	47
	ANEXOS.....	54

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables .....	23
<b>Tabla 2.</b> Resumen de categorías y rangos por variable.....	29
<b>Tabla 3.</b> Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura.....	31
<b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. ....	32
<b>Tabla 5.</b> Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. ....	33
<b>Tabla 6.</b> Relación entre la satisfacción laboral con la productividad laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. ....	34
<b>Tabla 7.</b> Relación entre la satisfacción Laboral con la eficiencia en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.....	35
<b>Tabla 8.</b> Correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. ....	37
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre la satisfacción laboral con la productividad laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. ....	38
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre la satisfacción laboral con la eficiencia en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. ....	39

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.....	31
Figura 2. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. ....	33
Figura 3. Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. ....	34
Figura 4. Relación entre la satisfacción laboral con la productividad laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. ....	35
Figura 5. Relación entre la satisfacción laboral con la eficiencia de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.....	36

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.1. Realidad problemática**

Con el paso del tiempo el estudio sobre la satisfacción laboral se ha visto influenciada en cuanto al desempeño laboral, esto se debe a que ambas variables contribuyen a poder desarrollar un funcionamiento organizacional óptimo dentro de la empresa, entidad o institución. Se han realizado diferentes estudios en muchas organizaciones a nivel mundial donde según la encuesta reporte global Randstad workmonitor Q3 2018 (02 de abril de 2023) dio como resultado que la satisfacción laboral más alta fue en México con un 82% de satisfacción de los empleados, en la India un 81% y en EE. UU un 80%, y los países donde resalta una baja satisfacción laboral fueron en Japón con un 44% y en Hong Kong con un 46%.

Según estudios de la ONU (2022) nos dice que el 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos y esto guarda no solo una relación con la satisfacción sino también con el desempeño de los trabajadores, ya que dicho estudio arrojó que mientras más elevados sean los niveles de igualdad, diversidad e inclusión, esto desencadena mayor innovación, productividad y rendimiento, contratación y retención de talentos, y por ende al bienestar de los colaboradores. Esto permite a la organización desenvolverse y diferenciarse adecuadamente en el mercado.

Muchos individuos hoy en día a nivel general no se sienten satisfechos en sus centro de labores, ya sea por no recibir un buen trato, o por diversos motivos que hace que la persona no se siente a gusto, faltando así al cumplimiento de sus responsabilidades y disminuyendo su productividad. Es por ello por lo que la satisfacción laboral según Salazar (2019) nos dice que es un tema de gran interés y muy apreciado por la psicología del trabajo como también para las empresas u organizaciones, ya que guardan una relación significativa ambas partes, esto debido a que los colaboradores quieren por medio de las organizaciones alcanzar sus metas y estas a su vez necesitan de personas para lograr sus objetivos organizacionales.

A nivel nacional, según publicación del diario La República (2020) solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo es decir reflejan un porcentaje pequeño de satisfacción, mostrando así que la mayoría no se siente feliz ni satisfecha en su centro de labores. Además, esta encuesta arrojó que un trabajador feliz y satisfecho es hasta 40% más productivo y 80% más creativo e innovador, es por ello por lo que muchas de las empresas peruanas hoy en día están buscando no solo el bienestar y sentir de los clientes sino también de los colaboradores, ya que ellos también son parte esencial de una empresa.

El área de Recursos Humanos actualmente tiene el gran reto de innovar para poder garantizar una mayor productividad y satisfacción de las personas que laboran en la empresa, porque es el área encargada de darle el valor y la importancia que todo trabajador debe tener, no solo para el bien de estas sino también de la misma organización, ya que al tener a un trabajador satisfecho y con buen ánimo, va a permitir que este logre desenvolverse adecuadamente. Además, con ello se logrará un mayor compromiso y una disminución en la rotación del personal.

Según el diario El Comercio (2021) reproduce un estudio de la consultora Dench que aplicó una encuesta a 500 trabajadores donde resultó que el 73% de ellos querían cambiar de empleo, entre los motivos se destacan el estrés generado por sus labores en la tecnología, el agotamiento por sus obligaciones sin vacaciones ni descansos, por pertenecer a trabajos remotos y el no contar con un buen clima laboral. Además, se menciona que muchos de ellos renuncian por falta de un sueldo emocional, ya que un 54% de trabajadores indicaron nunca haber sido reconocidos por su buen desempeño laboral y un 46% que manifiesta nunca haber recibido un agradecimiento o felicitación durante el último año.

En el departamento de Piura existen las Unidades de Gestión Educativa en las diferentes provincias o localidades, donde no es ajena esta problemática, ya que conocemos que muchos trabajadores no se sienten satisfechos en sus centros de trabajo y es por ello por lo que la producción es baja, esto nos indica que el desempeño que ponen las personas es menor al que si se diese en un ambiente laboral óptimo con

reconocimiento e incentivo de estos. Es por ello, además, que Piura no logra tener un cambio significativo a diferencia de otras regiones donde el desempeño es mucho mejor y por ende permiten que las organizaciones también mejoren.

La institución donde se realizó el estudio de investigación o como se le denomina objeto de estudio es en la Unidad de Gestión Educativa Local de Piura (UGEL – PIURA) con RUC 20526624433, ubicada en Cal. Tacna Nro. 504 (Int. Centro Educativo 15035) Castilla, en el año 2023. Esta entidad pública es una organización pública de prestigio que cuenta con un aproximado de 70 trabajadores distribuidos en diversas áreas correspondientes. Todas ellas se encargan de brindar una educación óptima en la población piurana.

Siendo más específicos y como bien lo mencionan en su plataforma digital única del Estado Peruano, la UGEL de Piura es una entidad o instancia de ejecución descentralizada perteneciente al Gobierno Regional que a su vez depende administrativamente y normativamente de la Dirección Regional de Educación Piura (DREP), actuando como órgano desconcentrado con autonomía, es responsable de velar por brindar un servicio educativo y de brindar el soporte técnico a las instituciones y programas educativos, para asegurar un servicio educativo de calidad y equidad.

En cuanto a los problemas de satisfacción que presentan los trabajadores, entre ellos está la falta de reconocimiento que sienten por su trabajo realizado, por un salario con el que no se sienten muy a gusto debido a que sus expectativas son mayores, la rutina de un trabajo sin retos, la falta muchas veces de comunicación entre ellos, la falta de pasión por lo que se hace, entre otros factores. En cuanto al desempeño laboral resulta que muchas actividades de trabajo no se cumplen a tiempo, existe un exceso de trámites y un exceso de carga laboral, entre otros factores que estudiaremos en el siguiente trabajo de investigación a modo de obtener resultados y brindar las recomendaciones a la institución.

### 1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023?

### 1.2. Justificación

#### - Teórica:

Fernández (2020) menciona que la justificación teórica está ligada a la inquietud que tiene el investigador de ahondar en los enfoques teóricos sobre el problema que trata de explicar.

El presente trabajo de investigación servirá como aporte de conocimiento sobre la satisfacción y la influencia que esta tiene en el desempeño laboral de los colaboradores en una organización o empresa. Aprenderemos sobre los conceptos básicos de Stephen P. Robbins y al muy reconocido especialista en el área de la Administración de Empresas y Recursos Humanos a Idalberto Chiavenato, quienes nos ayudarán a sustentar y validar la influencia que existe entre estas dos variables de estudio.

#### - Práctica:

Fernández, indica que la justificación práctica ayuda a resolver un problema o proponer estrategias que al ponerse en práctica favorecen a su solución.

Los resultados del estudio permitirán que la institución reconozca que tan satisfechos se sienten sus trabajadores y que tanto influye esto en su desempeño laboral, para así poder implementar estrategias que permitan mejorar su ambiente laboral, logrando así tener a trabajadores mucho más contentos para que puedan desarrollar sus actividades laborales adecuadamente. Además de lograr la correcta identidad y compromiso del colaborador con la entidad, sino también permitirá que se logren en menor tiempo los objetivos organizacionales.

#### - Metodológica:

Fernández, señala que una justificación metodológica es cuando se propone un nuevo método o estrategia el cual permite obtener un conocimiento válido o confiable de una determinada población.



Se aplicarán métodos, procedimientos y técnicas para la recolección de la información, utilizando instrumentos acordes para nuestro fin, además, para dar respuesta a nuestra pregunta de investigación, con la cual demostraremos su veracidad y confiabilidad dada por expertos.

- Social:

Fernández, manifiesta que toda investigación debe tener cierta relevancia social, además debe ser trascendente para lograr un alcance o proyección social.

Esta investigación tendrá un impacto positivo en la sociedad ya que se da a conocer cuál es el sentir de un trabajador en una organización y cómo este repercute en su desempeño laboral, mostrando así la gran importancia que hoy en día tienen estas dos variables, ya que no solo es obtener resultados sino también que el individuo se sienta parte importante de la empresa.

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.
- Medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.
- Determinar la relación entre la satisfacción con la productividad laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.
- Establecer la relación entre la satisfacción laboral con la eficiencia de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

Benalcázar (2020), en su investigación titulada: *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*, para optar el Título de Magister en Desarrollo del Talento Humano. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, su objetivo general fue realizar la evaluación de desempeño al personal, medir la satisfacción laboral e identificar si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de personal en la empresa LUMINEX RESORCES. El diseño de investigación fue de tipo descriptiva.

Se llega a la conclusión que del 84% del personal femenino y el 74% del personal masculino de la empresa, la mayoría tiende a superar las expectativas de su trabajo, debido a que muestran un elevado desempeño en sus labores correspondientes, con ello se logró identificar que no influye necesariamente en el grado de satisfacción laboral, y por ende muestra una relación no significativa entre estas dos variables ya mencionadas, ya que una puede presentarse sin la otra.

López (2021), en su investigación titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana sede Guayaquil*, para optar el Título de Magíster en Administración de Empresas. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, su objetivo general fue; determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. El diseño de investigación fue de tipo descriptiva.

Se concluye que según los resultados obtenidos en la investigación, se logró evidenciar la influencia directa y positiva que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPS, esta influencia indica que a medida que el clima organizacional aumenta, de igual forma aumentará el desempeño laboral. Además, se determinó que la comunicación, la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo son otros factores que influyen también directa y positivamente en el desempeño laboral.

Rachman (2021), en su artículo titulado *The Impact of Work Stress and the Work Environment in the Organization: How Job Satisfaction Affects Employee Performance*, publicado en el *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, examina cómo la satisfacción laboral influye en la relación entre el estrés laboral, el

entorno de trabajo y el rendimiento de los empleados gubernamentales en el Departamento de Nombramiento y Retiro de la Oficina BKN Región II Surabaya. La investigación busca probar que la satisfacción laboral puede mitigar los efectos negativos del estrés laboral y de un entorno de trabajo desafiante sobre el rendimiento. Para ello, se utilizó un método explicativo mediante la distribución de cuestionarios a 43 empleados y se aplicó análisis de ruta como técnica analítica.

Los hallazgos revelan que tanto el estrés como el entorno laboral impactan positivamente en el rendimiento de los empleados al brindar una función crucial de satisfacción laboral. Los resultados demuestran que la cercanía de los directivos con sus subordinados, la interacción constante y el apoyo en el entorno laboral favorecen la satisfacción, la cual, a su vez, mejora el desempeño de los empleados. Este efecto positivo se manifiesta en la calidad, la puntualidad y la eficiencia en la finalización de las tareas. Por otra parte, el análisis estadístico, respaldado por la alta confiabilidad de los ítems medidos ( $\alpha$  de Cronbach  $> 0.60$ ), corrobora la validez de las variables de estrés laboral, entorno de trabajo y satisfacción laboral en su impacto sobre el rendimiento.

En conclusión, Rachman sugiere que la satisfacción laboral desempeña un papel mediador esencial, atenuando los efectos del estrés laboral y de un entorno laboral desafiante. Los resultados subrayan la importancia de un liderazgo proactivo que promueva un ambiente de trabajo positivo y se comunique eficazmente con los empleados, mejorando así su rendimiento en consonancia con los objetivos organizacionales.

Kosec et al. (2022), en su artículo titulado *Correlation between Employee Performance, Well-Being, Job Satisfaction, and Life Satisfaction in Sedentary Jobs in Slovenian Enterprises*, publicado en *International Journal of Environmental Research and Public Health*, examinaron la relación entre el rendimiento laboral, el bienestar, la satisfacción en el trabajo y la satisfacción con la vida en trabajos sedentarios en empresas eslovenas. Utilizando un diseño de métodos mixtos, la investigación incluyó un componente cuantitativo con 120 empleados de 22 empresas, quienes completaron cuestionarios para evaluar el rendimiento laboral, la satisfacción laboral, la satisfacción con la vida y el bienestar. El análisis estadístico realizado con STATA mostró correlaciones positivas significativas entre el rendimiento laboral y la satisfacción laboral ( $r = 0.35$ ), así como entre el rendimiento laboral y la satisfacción

con la vida ( $r = 0.28$ ). Sin embargo, la relación entre el bienestar y el rendimiento laboral no resultó ser significativa.

El componente cualitativo, que incluyó observación sistemática y entrevistas individuales, reveló que tanto la satisfacción laboral como la satisfacción con la vida influyen más en el rendimiento en empleos sedentarios que el bienestar, y que los empleados en mala salud tienden a evitar actividades relacionadas con el bienestar en la empresa debido a su vulnerabilidad percibida. Esto sugiere que aún se asocia la enfermedad con debilidad, lo cual limita la participación en estudios y actividades de bienestar.

La investigación concluye que, en trabajos sedentarios, la satisfacción en el trabajo y en la vida tienen un papel preponderante en el rendimiento laboral, mientras que el bienestar subjetivo es menos determinante. Se recomienda realizar estudios adicionales que examinen el impacto del clima organizacional en el rendimiento en empleos sedentarios.

Susanto et al. (2022), en su artículo titulado *Work-Life Balance, Job Satisfaction, and Job Performance of SMEs Employees: The Moderating Role of Family-Supportive Supervisor Behaviors*, publicado en *Frontiers in Psychology*, investigan la relación entre el equilibrio entre la vida laboral y personal, la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en las pymes, considerando la moderación del comportamiento de supervisores que apoyan a sus empleados en cuestiones familiares. La investigación desarrolló un modelo mediado y moderado que analiza cómo el equilibrio entre la vida laboral y personal afecta el desempeño laboral, empleando el modelo de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales (SEM-PLS). Los resultados muestran que el equilibrio trabajo-vida impacta positivamente tanto en la satisfacción como en el desempeño laboral, y que la satisfacción laboral media esta relación.

Se recolectaron datos mediante cuestionarios a 400 empleados de pymes en Indonesia, con un enfoque de muestreo no probabilístico, seleccionando empleados casados con supervisores y sistemas de reclutamiento. El análisis del modelo de medición aseguró la validez y fiabilidad de los constructos, con valores de alfa de Cronbach superiores a 0.7 y factores de carga entre 0.709 y 0.918. En el modelo estructural, los valores de  $R^2$  indican que el equilibrio trabajo-vida y la satisfacción laboral explican un 44% de la varianza del desempeño laboral y un 30.4% de la satisfacción laboral, mostrando un modelo adecuado.

Además, el estudio encontró que el comportamiento de supervisores que apoyan a sus empleados en cuestiones familiares modera la relación entre el equilibrio trabajo-vida y el desempeño, y entre la satisfacción y el desempeño laboral, lo cual destaca el rol significativo de los supervisores en pymes para fomentar la satisfacción y mejorar el rendimiento de los empleados.

Memon et al. (2023), en su artículo titulado *Relationship between Job Satisfaction and Employee Performance in the Construction Industry of Pakistan*, publicado en la revista *Sustainability*, se propusieron investigar la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados en la industria de la construcción en Pakistán. La investigación respondió a la creciente competitividad global y al dinámico entorno empresarial, donde la satisfacción y el rendimiento laboral son críticos para el logro de los objetivos organizacionales. Mediante una revisión exhaustiva de la literatura, se identificaron múltiples factores relevantes para la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados. Dichos factores fueron seleccionados para el contexto pakistaní tras entrevistas con diez expertos en la industria. Como resultado, se identificaron 11 parámetros de satisfacción laboral y 8 de rendimiento, los cuales fueron analizados mediante regresión múltiple a partir de una encuesta aplicada a 85 participantes.

Los hallazgos sugieren que los modelos generados son altamente significativos, con un valor de  $p < 0.05$  en todos los casos, demostrando una capacidad predictiva sólida para calcular los aumentos en el rendimiento laboral en función de los factores de satisfacción. La metodología incluyó análisis de índices de importancia relativa y modelos de regresión, destacando parámetros como oportunidades, recompensas, salarios, condiciones seguras de trabajo y relaciones con supervisores, entre otros. Así, se concluye que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en diversas facetas del rendimiento laboral, como la cantidad de trabajo, el conocimiento de la labor, la estabilidad bajo presión y la gestión del tiempo. Estos resultados ofrecen una perspectiva integral para los profesionales, señalando la importancia de implementar políticas que promuevan la satisfacción y el desarrollo profesional para optimizar el rendimiento organizacional.

#### 2.1.2. A nivel nacional

Huerta y Ching (2021), en su investigación titulado: *La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA Enterprises Perú SAC, en la localidad de Carquin*. Su objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y

el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquin 2017. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo y correlacional.

Se concluye que si existe una relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA Enterprises Perú SAC, localidad de Carquin 2017. Cabe mencionar que se destaca que cuanto más se sientan satisfechos los trabajadores, mayor motivados estarán y con ello lograrán un mejor rendimiento en el trabajo.

Huaquipaco y Navarro (2019), en su investigación titulada: La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018, para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Tecnológica del Perú. Su objetivo fue determinar la relación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de un OPA del MINAGRI – Majes, 2018, Arequipa, 2019. El diseño de investigación fue de tipo no-experimental, retrospectivo y transversal (descriptiva y correlacional).

Se concluye que sí existe una relación positiva entre la satisfacción y el desempeño laboral, sin embargo, cabe resaltar que ésta es débil, ya que según el análisis de los resultado se logró identificar una relación positiva débil, lo cual quiere decir que, si la satisfacción de los colaboradores aumenta, el desempeño laboral también aumenta, pero esta última en menor proporción. Lo cual muestra una magnitud baja en cuanto a las actividades que realizan los colaboradores.

Peña (2022), en su investigación titulada: *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021*, para optar el Título de Magister en Ciencias, Mención: Administración y Gerencia Pública. Universidad Nacional de Cajamarca. Su objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio - 2021, Cajamarca, 2022. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo y correlacional.

Se concluye que entre las variables satisfacción y desempeño laboral existe una relación directa alta y significativa en los colaboradores de la Municipalidad, mostrando además una correlación de Pearson mayor de 0.6 y un nivel de significancia menor a 0,05. Esto quiere decir que a medida que el nivel de satisfacción crezca, de igual forma lo hará el nivel de desempeño laboral. Así mismo se comprobó

un nivel de satisfacción bajo de 41.54% y un nivel de desempeño laboral bajo de 43.08%, mostrando una relación muy alta y significativa de dichas variables en la organización.

Inga (2020), en su investigación titulada: *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú*, para optar el Título de Bachiller en Administración de Empresas. Universidad Científica del Sur. Su objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en tesis del Perú de 2016 a 2019, Lima, 2020. El diseño de investigación fue de tipo documental, descriptivo.

Se concluye mediante esta investigación que la satisfacción y el desempeño laboral en el Perú presentan una correlación significativa de manera positiva, esto permite que las organizaciones puedan tener en cuenta al personal de trabajo, ya que son un factor clave no solo para la mejora de su desempeño, sino también para mejorar el ambiente laboral. Además, se manifiesta que se encontró una tesis que propone realizar un plan de mejora para que el desempeño de los trabajadores tienda a ser más efectivo y otra demostró un resultado negativo en su relación de ambas variables. Concluyendo así que si existe una relación directa entre la satisfacción y el desempeño laboral en las organizaciones del Perú.

### 2.1.3. A nivel local

Sandoval (2022), en su investigación titulada; *Satisfacción y desempeño laboral en los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022*, de Piura, para optar el Título de Magister en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Su objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura - 2022. La metodología fue descriptiva. En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta de forma cuantitativa, lo cual permitió obtener datos numéricos mediante un cuestionario respectivo.

La investigación concluyó que ambas variables de estudio se encuentran relacionadas de forma directa y alta, esto debido a que los servidores presentan una expectativa de sus labores realizadas a diario y que se relacionan con los resultados que pueden lograr según su desempeño laboral. Además, otra relación que se encontró con estas dos variables fueron las condiciones de trabajo, el reconocimiento del personal y los beneficios económicos que están directamente relacionados.

Farfán (2020), en su investigación titulada; *Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019*, de Piura, para optar el Título de

Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura-2019. La metodología fue descriptiva. En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y entrevista a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.

La investigación concluyó que existen niveles intermedios – altos de estrés laboral, esto debido a que muchos trabajadores tienden a repetir sus funciones diarias creando una monotonía con altos ritmos de trabajo que generan la falta de competencia y por ende el trabajo a presión de los colaboradores. Además, se logró detectar que el nivel de satisfacción es bajo debido a que no existe un estímulo profesional y económico que logre motivar al individuo al desarrollo de sus funciones.

Pasapera y Rubio (2021), en su investigación titulada; *La motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de “Veintiséis de Octubre” Piura, 2021*, de Piura, para optar el Título de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo. Su objetivo fue determinar que la motivación y el desempeño laboral se relacionan positivamente en los empleados de la MDVO, Piura 2021. La metodología fue descriptiva. En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta de forma cuantitativa, utilizando el instrumento del cuestionario que permitió recolectar la información requerida.

Se concluyó que entre la motivación y el desempeño laboral existe una relación de 0.692 con una significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$ , lo cual indica un nivel de significancia de 0.01, mostrando una correlación positiva media entre ambas variables. Además, se logró sustentar otras hipótesis indicadas en el trabajo de investigación, como la relación entre la motivación con el compromiso, la capacitación y el trabajo en equipo dando una correlación positiva media que sustentan la relación entre la motivación y el desempeño laboral entre los colaboradores de la Municipalidad.



## 2.2. Marco teórico

### 2.2.1. Satisfacción Laboral

#### 2.2.1.1. Definición de satisfacción laboral

La satisfacción laboral es aquel conjunto de sentimientos favorables y desfavorables que tiene el trabajador respecto a su trabajo. Alonso y Aguilera (2021).

Con ello entendemos que todo personal satisfecho en su centro de labores siempre tendrá una respuesta emocional positiva lo cual es favorable o negativa que en su defecto sería desfavorable en peor de los casos. Además, esta satisfacción depende mucho de las condiciones internas que tiene el trabajador para poder desarrollar o desempeñar sus actividades laborales como de costumbre, lo cual tiene mucha significancia en su nivel de satisfacción.

La satisfacción laboral se define como la actitud que el trabajador tiene frente a su propio trabajo, que está basada en sus creencias y valores. Pizarro et al (2019) citado por Diaz et al (2023).

Los autores en este caso manifiestan que los trabajadores de acuerdo a sus costumbres, creencias y valores van a desarrollar una actitud que puede ser positiva como negativa, si esta es positiva significa que estos están satisfechos con su trabajo, por el contrario, si es negativa quiere decir que no se sienten relacionados, parte de o satisfechos dentro de la organización.

Saavedra y Delgado (2020), señalan que la satisfacción laboral está direccionada por el área de Recursos Humanos, quién es esta la que se encarga de considerar a los trabajadores como centro de toda organización, para así poder reconocer y motivar el desempeño laboral.

Estos autores ya nos hablan sobre la relación que guarda la satisfacción laboral con el desempeño laboral, haciendo hincapié en cuanto al área encargada del personal que es el área de Recursos Humanos, ya que ésta se encarga de velar por el colaborador desde que inicia su labor hasta que finaliza su relación laboral. Además, considera al trabajador como centro de la organización, ya que es un factor importante dentro de la misma, al igual que sabe reconocer los logros y motivar a los colaboradores para su correcto desempeño.

### 2.2.1.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es muy variante y que depende mucho de un factor en específico que es la percepción que tiene el individuo de forma personal. Robbins (1999) citado por De la Cruz (2020).

Con ello se puede comprender que, si el trabajador se encuentra laborando en un ambiente de trabajo agradable, donde todos colaboran y se dan la mano, es muy probable que el nivel de satisfacción sea alto, sin embargo, si existen muchos conflictos, comentarios negativos, carga de trabajo o salario bajo, es muy probable que exista una insatisfacción o nivel bajo de satisfacción laboral por parte del individuo. Es por ello por lo que en este apartado tomaremos las teorías expuestas por José Meliá y José Peiró, quienes gracias a sus numerosos estudios y aportes siguen encontrándose vigentes respecto a su modelo de la satisfacción laboral, el cual fue diseñado a partir de las dimensiones de la satisfacción laboral.

Para medir la satisfacción laboral es preciso utilizar dimensiones que se componen de: la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones, con la Intrínseca del trabajo y con la participación. Meliá y Peiró (1989).

- Satisfacción con la supervisión: cuando los supervisores se encargan de revisar y juzgar la tarea del trabajador, este no solo debe sentir su supervisión sino también su apoyo e igualdad de trato en la empresa.
- Satisfacción con el ambiente Físico: hace referencia al entorno físico, todo lo concerniente al espacio en el lugar de trabajo.
- Satisfacción con las prestaciones: es todo lo que la empresa le ofrece al trabajador, tales como el convenio, la forma de la negociación, el salario o remuneración recibida y las oportunidades de promoción y formación de este.
- Satisfacción Intrínseca del trabajo: hace referencia a la satisfacción que siente el trabajador por el mismo trabajo que realiza.
- Satisfacción con la participación: se refiere a la satisfacción que tiene el empleado de sentirse parte importante de la empresa, tomando en cuenta sus decisiones de equipo, área de la empresa o de la misma tarea.

### 2.2.1.2. Importancia de la satisfacción laboral

Hernández (2023) revela que su importancia está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, además que contribuye a que no vean su trabajo

como una obligación o por un fin únicamente económico, sino que les ayude a estar en un entorno que los haga felices.

#### 2.2.1.3. Tipos de análisis de la satisfacción laboral

Vallejo (2010), nos comenta que se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis para la satisfacción laboral. Estos son:

##### 1. La Satisfacción General:

Es el indicador promedio que percibe el trabajador ante las diversas facetas de su trabajo.

##### 2. Satisfacción por Facetas:

Es el grado mayor o menor de satisfacción que tiene el trabajador respecto a aspectos específicos de su trabajo como: el reconocimiento, los beneficios, las condiciones de trabajo, la supervisión recibida por el jefe, los compañeros y las políticas o normas de la empresa.

#### 2.2.1.4. Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral:

Pujol (2018), indica que existen tres tipos de enfoques: el enfoque situacional, disposicional y el interaccionista, de los cuales explicaremos a continuación.

En el enfoque situacional, el autor explica que son aspectos externos al individuo, es decir su entorno, que se da cuando en las empresas ocurren situaciones fuertes que generan un impacto en las actitudes y comportamiento de los trabajadores, que a su vez repercute en su satisfacción laboral. Esta reacción dependerá mucho si es una situación organizacional fuerte, el trabajador tendrá las habilidades para poder dar respuesta óptima de su trabajo, mientras si es una situación organizacional débil (no conducen a un comportamiento deseado), éste no contará con las herramientas suficientes para hacer frente.

En el enfoque disposicional nos habla de la disponibilidad que tiene el individuo y la forma en que percibe las características de su trabajo diario. Además de tener relación con los aspectos psicológicos del mismo. A medida que la persona esté positivamente dispuesta será mucho más objetiva y positiva frente a los acontecimientos que se le presenten en el trabajo. Este enfoque presenta ciertos rasgos que están fuertemente influenciados en la satisfacción laboral, estos son: la autoestima, que es el valor que la persona tiene de sí misma; la autoeficacia,

entendida como las habilidades que tiene la persona para llevar a cabo una tarea de manera exitosa, el locus interno de control, son todos los eventos, conductas o comportamiento del que la persona tiene el control; y la estabilidad emocional, es la visión positiva del mundo y la baja negatividad de sí mismo.

El enfoque interaccionista nos dice que el término debate individuo – situación, hace referencia al enfrentamiento entre el disposicionalismo y el situacionismo, donde se relaciona lo emocional y lo cognitivo lo cual le permite evaluar su propia experiencia de trabajo, además, nos ayuda desde otro punto de vista a conocer la satisfacción laboral de los individuos con la interacción de estos dos factores. Aquí las personas tienden a acoplar sus actitudes y comportamientos al entorno laboral, manteniendo su individualidad en la organización.

#### 2.2.1.5. Factores de la Satisfacción Laboral:

Vallejo (2010) expresa que existen diversos factores que determinan la satisfacción Laboral, entre ellos tenemos:

- El reto del trabajo.
- Los sistemas de recompensas justas.
- Las condiciones favorables de trabajo.
- Los compañeros que brinden apoyo.
- La compatibilidad entre personalidad-puesto de trabajo.
- La naturaleza del puesto.

#### 2.2.1.6. Correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral:

Mora y Mariscal (2019) según los estudios estadísticos que realizaron se logró demostrar que existe una relación directa, creciente y relativamente fuerte entre ambas variables, por ello indicaron que cuando existe una correlación positiva, significa que la satisfacción laboral causa un efecto positivo en la otra variable que es el desempeño laboral, de la misma manera sucede cuando la correlación es negativa, aquí la satisfacción laboral causa un efecto negativo en el desempeño laboral, resultando de ambas variables sean inversamente proporcionales.

### 2.2.2. Desempeño laboral

#### 2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

El desempeño laboral tiende a ser la eficacia con la que labora un trabajador, cumpliendo las actividades necesarias encomendadas por la empresa, lo cual genera una ventaja competitiva frente a otras en la actualidad. Chiavenato (2011) citado por Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020).

Con ello se entiende que la variable desempeño laboral está relacionada con la eficacia, que viene a ser el logro de los objetivos que tiene la empresa con los recursos que dispone el trabajador, es por ello por lo que, al término del cumplimiento de sus responsabilidades necesarias para la misma organización, va a generar una ventaja competitiva frente a otras empresas que están en búsqueda de los mismos logros y resultados, que como vemos hoy en día el nivel de competencia es muy alto.

Es la acción o acciones que realiza el individuo para obtener un resultado. Además, su conducta está orientada al cumplimiento de sus responsabilidades y normas que agregan valor a la empresa. Toro (2010) citado por Salazar (2019).

Esta definición es importante ya que nos habla de varios puntos que se consideran a la hora de evaluar o conocer el desempeño de los trabajadores en la organización. En primera instancia nos dice que es la búsqueda de resultados, mediante acciones que realiza el trabajador, además nos habla del valor que agrega este a la empresa mediante el cumplimiento de sus labores y reglas, para poder llegar al logro de los objetivos de la empresa u organización, de esta manera se podrá medir qué tanto se ha logrado con el trabajo realizado, y se podrá determinar cuál es el rendimiento de los trabajadores.

Marín y Delgado (2020) exponen que el desempeño laboral es el pilar fundamental para el crecimiento de toda organización, además que permite su desarrollo para responder mejor a las condiciones y necesidades de la sociedad, de lo contrario generará perjuicios en el desarrollo social.

En este artículo los autores dan un punto de vista desde el ámbito de la sociedad, el cómo esta se ve influenciada por el desempeño laboral en las organizaciones. Depende mucho el que una empresa pueda desenvolverse en la sociedad a medida que logre su crecimiento empresarial, y con ello logrará desarrollarse adecuadamente, de no ser así como bien lo mencionan lo más probable será que se generen deficiencias que lo único que lograrán es afectar al desarrollo social.

#### 2.2.2.2. Dimensiones del Desempeño Laboral:

Aquí se manifiesta que las dimensiones sirven de ayuda para poder medir el desempeño laboral, estas son: la productividad laboral, la eficiencia y la efectividad. Vargas (2021) citado por Peña (2022).

- La productividad laboral:

Aquí nos explica que es el rendimiento que todo trabajador alcanza en el cumplimiento de sus actividades, utilizando los recursos necesarios para lograr los objetivos de la empresa.

- La eficiencia:

Como bien lo menciona el autor es el uso correcto de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos planteados por la organización. Se entiende por eficiencia al aprovechamiento de los recursos en menor medida y en un corto tiempo logrando los mismos objetivos.

- La eficacia:

Nos indica que es el lograr satisfacer las expectativas del cliente o usuario ofreciéndoles un producto o servicio de calidad.

#### 2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral:

Destaca la importancia que tiene el desempeño laboral en una organización, ya que esta va a brindar de información necesaria para la toma de decisiones del área de administración del talento humano, como los ascensos, las transferencias, rotaciones, y despidos. De tal manera que se pueda identificar las necesidades que está presentando el personal para poder capacitarlos y por ende ayudarlos a desarrollarse paulatinamente. Robbins (2004) citado por Gonzales (2020).

#### 2.2.2.4. Elementos que influyen en el desempeño laboral:

Argumenta que existen diversos elementos que se relacionan y generan un alto o bajo desempeño laboral. Palaci (2005) citado por Pedraza at el (2010).

Entre ellos están los siguientes:

- Retribuciones monetarias y no monetarias.
- La satisfacción en relación con las tareas asignadas.

- Habilidades y aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas.
- Capacitación y desarrollo constante de los trabajadores.
- Factores motivacionales y conductuales de la persona.
- El clima organizacional.
- La cultura organizacional.
- Las expectativas del empleado.

#### 2.2.2.5. Factores del desempeño laboral:

Se consideró la existencia de cuatro factores que influyen en el desempeño laboral, estos son: el conocimiento del trabajo, la producción, la responsabilidad y la capacidad del liderazgo. Robbins (2008) y Matas (2006) citado por Rodríguez y Lechuga (2019).

- Conocimiento del trabajo:

Este factor tiene que ver con cuánto conoce el trabajador de los procedimientos y técnicas que desempeña. Así como de su capacidad de llevarlos a la práctica bajo los conocimientos adquiridos durante su desarrollo. Maristany (2003) citado por Rodríguez y Lechuga (2019).

- Producción:

La producción en el trabajo representa el balance entre cantidad y calidad de este. La primera tiene que ver con lo que se produce, supone el nivel de actividad o esfuerzo que necesita el empleado para poder cumplir con las exigencias del trabajo. Y la segunda, corresponde a la calidad obtenida, dando lugar a la combinación de ambos factores. Maristany (2003) citado por Rodríguez y Lechuga (2019).

- Responsabilidad:

Consiste en ser aquella habilidad que posee todo ser humano para poder medir y reconocer las consecuencias de un suceso que se llevó a cabo de forma consciente y libre. Es aquella persona que desarrolla una acción de manera consciente y que puede ser acusada por el comportamiento que presente. Además, se entiende que es la respuesta del trabajador frente a las actividades encomendadas. Días (2005) citado por Rodríguez y Lechuga (2019).

- Capacidad de liderazgo:

Consiste en aquel proceso de conducción que implica la dirección organizacional, en base a la iniciativa y utilizando medios no coercitivos (represivos). Además, señala que es el intento expresado y dirigido para influenciar de forma positiva y motivada la conducta de otras personas. Kotter (2005) citado por Rodríguez y Lechuga (2019).

#### 2.2.2.6. Evaluación del desempeño laboral:

Chiavenato (2011) expresa que es una apreciación sobre cómo logra desempeñarse un trabajador en su puesto y su potencial de desarrollo. La evaluación es un proceso que sirve para juzgar el valor, la excelencia y las cualidades del individuo. Además, comenta que sirve como medio para detectar problemas en la supervisión de los trabajadores, en la integración del empleado a la empresa o al puesto que ocupará, problemas de motivación, desaprovechamiento de personal que demuestran mayor potencial en el puesto asignado, entre otros. De los problemas mencionados anteriormente se puede decir también que sirve para definir y desarrollar una política dada por el área de RR. HH adecuada a las necesidades que presenta la organización.



### 2.3. Marco conceptual

- Satisfacción con la Supervisión:  
Se entiende por supervisión a la vigilancia de una actividad por parte de una persona capacitada, cuyo objetivo es el de verificar que esta cumpla con los estándares esperados. Serrano (2023).
- Satisfacción con el Ambiente Físico:  
Considerado también como el entorno físico que abarca la parte del entorno humano el cual incluye los alrededores estrictamente materiales o tangibles. INEE (2023).
- Satisfacción con las Prestaciones:  
Se entiende por prestaciones a los servicios o beneficios que tanto las empresas públicas, privadas o del Estado otorgan a los trabajadores o ciudadanos. EUROINNOVA (2023).
- Satisfacción Intrínseca del trabajo:  
Es considerada un sentimiento que se asocia con aspectos que manifiesta el empleado de manera emocional y que se ve reflejada en la felicidad en el trabajo. Brito et al (2022)
- Satisfacción con la Participación:  
Se entiende como la acción de poder involucrarse en cualquier tipo de actividad ya sea intuitiva es decir impulsiva, o cognitiva que es premeditada. Significados (2023)
- Organización:  
La define como una asociación o estructura ordenada de personas que se encuentran relacionadas e interactúan entre sí utilizando los recursos de diversas índoles para poder lograr los objetivos o metas de esta. Roldán (2020).
- Productividad Laboral:  
Se entiende como productividad al rendimiento o la eficiencia de un proceso en el que un trabajador, equipo, o máquinas que producen cierta cantidad de bienes lo realizan en un tiempo determinado utilizando los recursos específicos. Personio (2022).
- La eficiencia  
Consiste en aprovechar al máximo los recursos, optimizando su utilización para el logro de los objetivos. Delsol (2022)

- La eficacia  
Se entiende como aquella capacidad de lograr el efecto que se desea o espera. RAE (2022).
- Entidad:  
Se entiende como toda colectividad considerada como una unidad y se suele emplear para nombrar a una corporación, empresa o compañía como persona jurídica. RAE (2024).
- Rendimiento:  
Hace referencia en general al producto o utilidad que brinda una persona o cosa. Explicado de una forma matemática quiere decir que es el resultado obtenido mediante los medios utilizados para alcanzar un fin. RAE (2024).
- Crecimiento empresarial:  
Es el avance que tiene una empresa de acuerdo con sus beneficios económicos, como la cantidad de clientes, de empleados que tiene a cargo, de su infraestructura, tecnología, de consolidación que tiene de su marca y su producción. Chavez (2022).
- Deficiencia:  
Es aquella falla o desperfecto que refiere a la aparente carencia de algo. Se puede entender también como la falta de algo. Pérez (2021).

#### 2.4. Hipótesis

- H1: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.
- H0: No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Operacionalización de variables

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
V.I: Satisfacción Laboral	Salazar (2019) citado por Davis y Newstrom (2003) mencionan que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables que tienen los empleados de su trabajo.	Las dimensiones de la satisfacción laboral son: la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones, con la intrínseca del trabajo y con la participación, que a su vez se miden por los indicadores utilizando el cuestionario de preguntas.	Satisfacción con la Supervisión	Forma en que los supervisores juzgan la tarea.	1, 2, 3	Ordinal
				Frecuencia de la supervisión.		
				Percepción personal de la supervisión.		
			Satisfacción con el Ambiente Físico	El entorno físico o el espacio en el lugar de trabajo.	4	
Limpieza.	Ventilación e iluminación.					
Satisfacción con las Prestaciones	Grado en que la empresa cumple el contrato	5, 6				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
				Salario recibido		
				Oportunidades de formación.		
				Satisfacción que da el cumplimiento del trabajo.		
			Satisfacción Intrínseca del trabajo	Las oportunidades de realizar un trabajo donde el trabajador se destaca.	7, 8, 9	
				Cumplir con los objetivos y metas a alcanzar.		
				Opinar en grupo respetuosamente		
			Satisfacción con la Participación	Escucha de las opiniones de los compañeros	10, 11	
				Generar una comunicación asertiva con los compañeros		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
V.D: Desempeño Laboral	Salazar (2019) citado por Toro (2002) conceptualiza al desempeño laboral como la acción o acciones que realiza el individuo a fin de obtener un resultado.	Las dimensiones del desempeño laboral son: la productividad laboral, la eficiencia y la efectividad / eficacia, que a su vez se miden por los indicadores utilizando el cuestionario de preguntas.	La productividad laboral La eficiencia La efectividad / eficacia	Efectividad del trabajador Rendimiento laboral responsabilidad Uso de los recursos Cumplimiento de las tareas Calidad	13, 15, 17, 18, 19 12, 14, 20, 21 16, 22, 23	Nominal

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1. Material**

##### **3.1.1. Población**

Díaz (2016) logra describir a la población como la composición o el conjunto de todos los posibles elementos (personas, objetos, organismos, etc) que puede ser estudiada, medida y cuantificada.

La investigación se realizó en la ciudad de Piura, en la entidad pública, UGEL de PIURA a 30 trabajadores posicionados en diversas áreas de la organización ubicados adecuadamente para su buen funcionamiento dentro de la misma.

##### **3.1.2. Marco muestral**

Rivera (2020) alude que el marco muestral es una lista de todos los elementos que componen el universo, a los que se le conocen como unidades muestrales, además que comparten ciertas características que los permite identificarse. Estos elementos pueden ser, por ejemplo: clientes, ciudades, países, entre otros.

Lo constituyen cada uno de los trabajadores de la UGEL de Piura en el presente año 2023.

##### **3.1.3. Unidad de análisis**

Díaz (2016) hace hincapié en la Unidad de análisis y señala que son cada uno de los elementos que componen tanto la población como la muestra de estudio. Es el objeto o el individuo de donde recopilaremos la información para el trabajo de investigación.

Lo conforma cada trabajador de la UGEL de Piura, aquella que integra la institución y cumple sus funciones para su correcto desenvolvimiento y logro de objetivos de esta.

##### **3.1.4. Muestra**

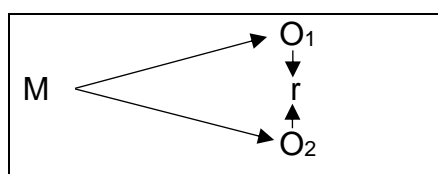
La muestra en este estudio fue de tipo censal, lo cual implicó trabajar con la totalidad de los trabajadores de la UGEL de Piura que cumplieron sus funciones en el año 2023, es decir, un total de 30 trabajadores. De acuerdo con Castro (2003), cuando la población es menor a 50 individuos, es recomendable que la muestra coincida con la población, lo que permitió realizar una evaluación exhaustiva de todos los integrantes del grupo de interés. Este enfoque censal aseguró que los datos recopilados reflejaran de manera precisa las características de la población objetivo, posibilitando un análisis integral sin necesidad de extrapolar resultados de una muestra parcial.

### 3.2. Métodos

#### 3.2.1. Diseño de contrastación

Para esta investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2000) se utilizó el diseño no experimental, porque no hay manipulación de las variables, fue transaccional porque la investigación sucede en un periodo de tiempo determinado, y además correlacional porque se encargó de examinar la relación o asociación que existe entre dos o más variables, con los mismos sujetos de estudio.

Esquema:



M = Muestra

O1 = Variable 1 (Satisfacción Laboral)

O2 = Variable 2 (Desempeño Laboral)

r = Grado de correlación entre las variables de estudio

#### 3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnicas:

En esta investigación se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos, evaluando a los colaboradores de la UGEL de Piura mediante un cuestionario previamente elaborado. Las preguntas fueron cerradas y dicha encuesta se realizó de forma presencial.

Instrumentos:

Fariñas et al. (2010) mencionan que el instrumento de recolección de datos es, en primer lugar, cualquier recurso que permite al investigador obtener la información necesaria para la investigación. Meneses (2007) define el cuestionario como un instrumento utilizado para la recolección de datos durante el trabajo de campo en investigaciones cuantitativas, facilitando al investigador la posibilidad de plantear un conjunto de preguntas para recolectar la información necesaria de la muestra de estudio.

Para este estudio, se elaboró un cuestionario de 23 preguntas, de las cuales las primeras 11 correspondieron a la variable satisfacción laboral, mientras que las restantes evaluaron la variable de desempeño laboral. La escala utilizada fue la de Likert, permitiendo medir el cuestionario con las siguientes opciones: 1) Totalmente de acuerdo, 2) De acuerdo, 3) Neutral, 4) En desacuerdo, y 5) Totalmente en desacuerdo.

La validación de este instrumento fue realizada por tres docentes de la escuela de Administración, quienes efectuaron la respectiva evaluación, aceptación y firma del cuestionario, confirmando que las preguntas planteadas eran adecuadas. La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el estadístico Alfa de Cronbach ( $\alpha > 0.70$ ) para intervalos o mediante los coeficientes KR.20 y KR.21, asegurando la consistencia interna del cuestionario.

### 3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron tratados mediante gráficos, acompañados de su respectivo análisis e interpretación de cada ítem, con el propósito de presentar los resultados obtenidos en la encuesta. Para el procesamiento de los datos, se utilizó inicialmente el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Además, se empleó una hoja de cálculo en Excel, la cual facilitó la realización de operaciones de manera organizada y eficiente, permitiendo obtener resultados concretos, desde sumas simples hasta cálculos complejos.

La discusión de los resultados se realizó mediante la confrontación de estos con las conclusiones de los trabajos de tesis citados en los antecedentes y con los conceptos abordados en el marco teórico. Finalmente, las conclusiones se formularon al término del trabajo, teniendo en cuenta los objetivos planteados al inicio y los resultados obtenidos en el estudio.



#### **IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

##### 4.1. Presentación de resultados

El objetivo presentado de este trabajo se logrará, aplicando el cuestionario a los colaboradores de la entidad para dar a conocer la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

La validación de este cuestionario se logró gracias a la aprobación de los especialistas: Mg. Fernando Arturo Reyes Peña, Mg. Efraín Chuecas Wong y Mg. Alberto Marcos Soriano Colchado; no se realizó ninguna prueba piloto. Dicho cuestionario consta de 23 preguntas, cada una responde a los indicadores pertenecientes a cada una de las dimensiones seleccionadas. Para este estudio utilicé la escala de Likert para responder a cada una de las preguntas, dichas respuestas se dividieron en:

Totalmente de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Neutral (3)

En desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

El cuestionario fue realizado durante el período del 27 hasta el 29 de septiembre de 2023. Ubicando las respuestas en tres categorías: en un nivel alto se agrupo a las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo, en un nivel medio a las respuestas neutras y en un nivel bajo, a las respuestas en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Los resultados que se obtuvieron reflejaron las distintas opiniones de los trabajadores respecto a la satisfacción y el desempeño laboral de acuerdo con sus dimensiones enfocadas en los objetivos planteados en el trabajo de investigación. Para el cálculo de los datos estadísticos se utilizó Microsoft Office Excel 2019.

**Tabla 2.**

*Resumen de categorías y rangos por variable*

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Rango de puntuación</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	Alto	41 - 55
	Medio	26 - 40
	Bajo	11 - 25

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Rango de puntuación</b>
<b>Desempeño Laboral</b>	Alto	45 - 60
	Medio	29 - 44
	Bajo	12 - 28

Para la variable Satisfacción Laboral, el baremo se construyó considerando la cantidad de ítems del cuestionario (11) y una escala de Likert de 1 a 5 puntos, resultando en un puntaje mínimo de 11 y un máximo de 55. El rango total de puntuación para esta variable es de 44 puntos (55 - 11). A partir del método de medidas equidistantes, este rango se dividió en tres categorías de igual amplitud: Alto, Medio y Bajo, con una amplitud de aproximadamente 14.67 puntos. De esta manera, los colaboradores con puntuaciones entre 41 y 55 puntos se clasificarán en la categoría de Satisfacción Alta; aquellos con puntuaciones entre 26 y 40 puntos en la categoría de Satisfacción Media; y quienes obtengan entre 11 y 25 puntos en la categoría de Satisfacción Baja. Esta distribución permite identificar los niveles de satisfacción percibidos por los trabajadores en relación con su entorno y condiciones laborales.

En cuanto a la variable Desempeño Laboral, el baremo fue construido tomando en cuenta los 12 ítems que componen el cuestionario para esta dimensión, evaluados también en una escala de Likert de 1 a 5 puntos, lo cual proporciona un puntaje mínimo de 12 y un máximo de 60. El rango total para esta variable es de 48 puntos (60 - 12), que se dividieron en tres categorías mediante el método de medidas equidistantes, obteniendo una amplitud de 16 puntos por categoría. Así, una puntuación de 45 a 60 indica un Desempeño Alto; una puntuación entre 29 y 44 refleja un Desempeño Medio; y una puntuación de 12 a 28 representa un Desempeño Bajo. Este baremo permite interpretar y clasificar de manera precisa los niveles de desempeño de los colaboradores, proporcionando una visión clara de su rendimiento laboral en relación con los objetivos y expectativas de la entidad.

Análisis de los resultados en relación con los objetivos:

**Objetivo General:** Establecer la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura en el año 2023.

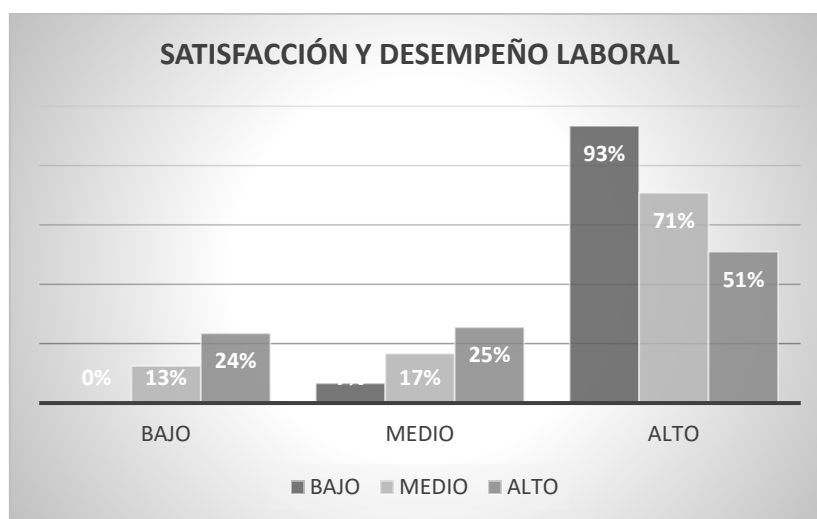
**Tabla 3.**

*Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura*

		V2: DESEMPEÑO LABORAL							
		BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
V1: SATISFACCIÓN LABORAL	BAJO	0	0%	6	13%	24	24%	30	17%
	MEDIO	2	7%	8	17%	26	25%	36	20%
	ALTO	28	93%	34	71%	52	51%	114	63%
TOTAL		30	100%	48	100%	102	100%	180	100%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la entidad.

La tabla 3, nos indica que existe una relación entre las variables satisfacción y desempeño laboral, ya que según los datos obtenidos la posición en un nivel alto de relación con un 51%, además, también se puede apreciar que existe un 0% de nivel bajo y un 17% de nivel medio. Todos estos datos se obtuvieron mediante el cruce de frecuencias para calcular la relación porcentual que existe en los tres niveles según la escala de Likert.



*Figura 1. Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.*

**Objetivo Específico 1:** Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

**Tabla 4.**

*Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.*

	DIMENSIONES												
	NIVEL	D1		D2		D3		D4		D5		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
V1: SATISFACCIÓN LABORAL	BAJO	8	27%	9	30%	3	10%	7	23%	2	7%	5	17%
	MEDIO	13	43%	4	13%	17	57%	11	37%	10	33%	14	47%
	ALTO	9	30%	17	57%	10	33%	12	40%	18	60%	11	37%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la entidad.

#### Leyenda

D1: Dimensión 1	Satisfacción con la supervisión.
D2: Dimensión 2	Satisfacción con el ambiente físico.
D3: Dimensión 3	Satisfacción con las prestaciones.
D4: Dimensión 4	Satisfacción intrínseca del trabajo.
D5: Dimensión 5	Satisfacción con la participación.

En la tabla 4, muestra el nivel de satisfacción laboral obtenido abarcando las dimensiones que componen a esta variable independiente indicadas en la leyenda. En la primera dimensión *satisfacción con la supervisión*, esta se encuentra en un nivel medio al 43% lo que denota la conformidad media de los trabajadores con la supervisión por parte de la jefa, en la segunda dimensión *satisfacción con el ambiente físico* existe un nivel alto de 57%, lo que muestra que el espacio físico es el adecuado o satisfactorio para estos, en la tercera dimensión *satisfacción con las prestaciones* se observa un nivel medio de 57% mostrando conformidad media con la remuneración percibida y las oportunidades de formación, en la cuarta dimensión *satisfacción intrínseca del trabajo* se obtuvo un nivel alto de 40% de satisfacción, mostrando que la percepción que se tiene es formidable y positiva, y como última dimensión, se encuentra la *satisfacción con la participación* la cual evidencia un 60% de satisfacción, mostrando un nivel alto de interacción en los equipos de trabajo.

Como resultado final se obtiene a la satisfacción laboral en un nivel medio de 47%.



Figura 2. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

**Objetivo Específico 2:** Medir el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

**Tabla 5.**

*Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.*

	DIMENSIONES								
	NIVEL	D1		D2		D3		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%	N	%
V2: DESEMPEÑO LABORAL	BAJO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	MEDIO	2	7%	7	23%	2	7%	2	7%
	ALTO	28	93%	23	77%	28	93%	28	93%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la entidad.

Leyenda

D1: Dimensión 1	La productividad laboral.
D2: Dimensión 2	La eficiencia.
D3: Dimensión 3	La eficacia.

En la tabla 5, muestra el nivel de desempeño laboral semejante a la tabla trabajada anteriormente ya que se vinculan las dimensiones pertenecientes a esta variable dependiente. En base a sus respuestas brindadas, se obtuvo que, respecto a la primera dimensión, *la productividad laboral* se observó un nivel alto de 93% con lo que podemos afirmar que su rendimiento es óptimo, en la segunda dimensión sobre *la eficiencia* se obtuvo un nivel alto de 77% seguido de un nivel medio de 23%, lo que demuestra que se logra cumplir con lo asignado en el menor tiempo posible con las herramientas necesarias, y como tercera dimensión sobre de *la eficacia*, se obtuvo un 93% de nivel alto, demostrando para para cumplir con los objetivos institucionales,

los trabajadores hacen uso del tiempo establecido con la utilización de todos los recursos brindados por la dirección. Esto concluye que el nivel de desempeño laboral se da en un nivel alto de 93%.

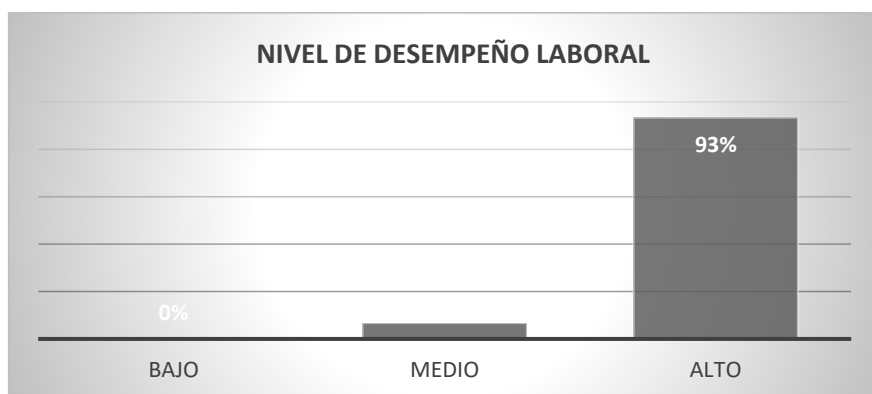


Figura 3. Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

**Objetivo Específico 3:** Determinar la relación entre la satisfacción laboral con la productividad laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

**Tabla 6.**

*Relación entre la satisfacción laboral con la productividad laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.*

		D1: PRODUCTIVIDAD LABORAL							
		BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
V1: SATISFACCIÓN LABORAL	BAJO	0	0%	6	13%	24	24%	30	17%
	MEDIO	2	7%	8	17%	26	25%	36	20%
	ALTO	28	93%	34	71%	52	51%	114	63%
TOTAL		<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la entidad.

En la tabla 6, se muestra la relación entre la variable satisfacción laboral con la dimensión productividad laboral. Donde *La satisfacción laboral con la productividad laboral* muestran una relación baja de 0%, es decir que no existe la probabilidad o que esta es nula, a nivel medio se encuentra en un 17% y se posiciona con un 51% en un nivel alto. Con ello podemos afirmar que la satisfacción de los colaboradores se encuentra estrechamente relacionada en un nivel alto con la producción que pueden llegar a tener si esta es buena.

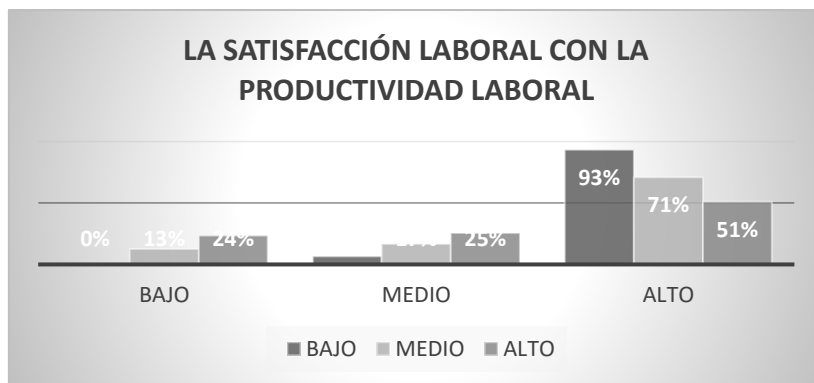


Figura 4. Relación entre la satisfacción laboral con la productividad laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

**Objetivo Específico 4:** Establecer la relación entre la satisfacción laboral con la eficiencia en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

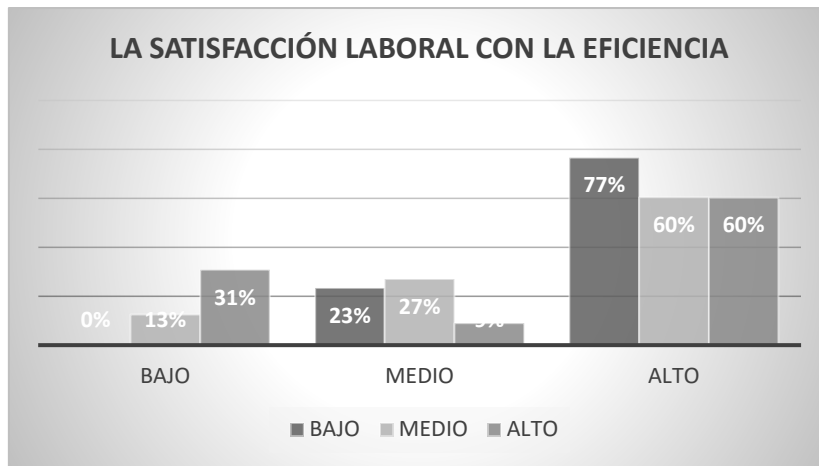
**Tabla 7.**

*Relación entre la satisfacción Laboral con la eficiencia en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.*

		D2: LA EFICIENCIA							
		BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
V1: SATISFACCIÓN LABORAL	BAJO	0	0%	6	13%	24	31%	30	19%
	MEDIO	7	23%	13	27%	7	9%	27	17%
	ALTO	23	77%	29	60%	47	60%	99	63%
TOTAL		<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la entidad.

En la tabla 7, se muestra la relación entre la variable satisfacción y la dimensión eficiencia al igual que la tabla 4. Donde *La satisfacción laboral con la eficiencia* muestra una relación baja de 0%, a nivel medio se observa un 27% y con un 60% se muestra en un nivel alto. Con ello podemos manifestar que si el trabajador se siente cómodo o conforme con el trabajo esto va a repercutir en la eficiencia que pueda tener, es por ello por lo que la relación se da en un nivel alto.



*Figura 5. Relación entre la satisfacción laboral con la eficiencia de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.*



#### 4.2. Docimasia de Hipótesis

Para la docimasia de hipótesis se aplicó la correlación de Pearson para aceptar o rechazar la hipótesis nula.

#### Hipótesis General

H1: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

H0: No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

#### Tabla 8.

*Correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.*

	<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Desempeño Laboral</b>
Correlación de Pearson	1	.673**
<b>Satisfacción Laboral</b> Sig. (bilateral)		.000
N	30	30
Correlación de Pearson	.673**	1
<b>Desempeño Laboral</b> Sig. (bilateral)	.000	
N	30	30

Fuente: Elaborado en el programa SPSS.

Para la tabla 8 se utilizó la correlación de Pearson que mide la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, resultando una correlación directa y significativa en un grado alto, el cual equivale a 0.673; por lo que **SE ACEPTA LA H1 Y SE RECHAZA LA H0.**

**Hipótesis específica 1:** El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura es alta.

En esta hipótesis al ser solo un caso de estudio se elaboró mediante Microsoft Excel representada en la Figura 2 de la tabla 3, cuya autoría es propia y mediante la cual se puede comprobar que esta primera hipótesis específica **SE ACEPTA**, ya que el nivel de satisfacción laboral resultó alto.

**Hipótesis específica 2:** El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura es alta.

De igual forma que en la hipótesis anterior, esta se elaboró mediante Microsoft Excel representada en la Figura 3 de la tabla 4, cuya autoría es propia. Se logró comprobar que esta segunda hipótesis específica **SE ACEPTA**, ya que el nivel de desempeño laboral resultó alto.

**Hipótesis específica 3:** La satisfacción laboral se relaciona de forma directa y significativa con la productividad laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

**Tabla 9.**

*Correlación entre la satisfacción laboral con la productividad laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.*

		Satisfacción Laboral	La	productividad
			laboral	laboral
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	de 1		.924**
	Sig. (bilateral)			< .001
	N	30		30
	<hr/>			
<b>La productividad laboral</b>	Correlación de Pearson	de .924**		1
	Sig. (bilateral)			< .001
	N	30		30
	<hr/>			

Fuente: Elaborado en el programa SPSS.

En la tabla 9 se utilizó la correlación de Pearson que mide la relación entre la satisfacción laboral con la productividad laboral, resultando una correlación directa y significativa en un grado muy alto, el cual equivale a 0.924; por lo que esta tercera hipótesis específica **SE ACEPTA**.

**Hipótesis específica 4:** La satisfacción laboral se relaciona de forma directa y significativa con la eficiencia en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.

**Tabla 10.**

*Correlación entre la satisfacción laboral con la eficiencia en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023.*

		<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>La eficiencia</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	1	.862**
	Sig. (bilateral)		< .001
	N	30	30
<b>La eficiencia</b>	Correlación de Pearson	.862**	1
	Sig. (bilateral)	< .001	
	N	30	30

Fuente: Elaborado en el programa SPSS.

En la tabla 10 se utilizó de igual forma la correlación de Pearson que mide la relación entre la variable satisfacción laboral con la dimensión eficiencia, resultando una correlación directa y significativa en un grado muy alto equivalente a 0.862; por lo que esta cuarta y última hipótesis específica **SE ACEPTA**.

Es preciso señalar, además, que el nivel de confianza del instrumento aplicado según Hernández, Fernández y Baptista (2010) al obtener como resultado 0.91, un coeficiente alfa >.9, la fiabilidad del instrumento **ES EXCELENTE**.

### 4.3. Discusión de resultados

Para el presente trabajo de investigación se seleccionó como objetivo general establecer la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura en el año 2023. Los resultados demuestran un nivel alto de relación entre las variables de 51%; dato que se verifica con el coeficiente de correlación de Pearson con 0.673, siendo esta directa y con un nivel de significancia menor a 0.05, donde se obtuvo que si existe correlación entre las variables. La satisfacción laboral se entiende como la actitud que tiene el empleado con su mismo trabajo, además, evidencia las conductas y comportamientos que influyen en el desempeño de los trabajadores. Escobedo y Quiñones (2020) citado por Peña (2022). El desempeño laboral es el nivel de ejecución que alcanza el trabajador para el logro de las metas que tiene una organización en un tiempo establecido. Burga (2018) citado por Peña (2022).

Estos resultados coinciden con la investigación de Peña (2022) quien concluyó que existe una relación directa alta y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Namballe, San Ignacio – 2021. Donde se encontró una correlación de Pearson mayor a 0.6 y un nivel de significancia menor a 0.05. esto indica que a medida que mejore el nivel de satisfacción, mejorará el nivel de desempeño laboral. Además, se obtuvo como cálculos un nivel bajo de satisfacción laboral de 41.54% de y un nivel bajo de desempeño laboral de 43.08% en los trabajadores. De la descripción de resultados, teoría y antecedentes se demuestra que la satisfacción laboral es determinante para el desempeño de los colaboradores.

Para el primer objetivo específico, Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. Se decidió estudiar a esta variable mostrando los niveles de cada dimensión, resultando un nivel de satisfacción alto de 80% según la tabla 3, ya que los colaboradores en sus respuestas brindadas tienen una percepción alta del trato que se les da, es por ello por lo que su satisfacción laboral resultó alta. Estos resultados difieren de lo obtenido por Huaquipaco y Navarro (2019), en su investigación sobre la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público, Cuyo nivel de satisfacción resultó en un nivel medio de 52.75%, mostrando que los colaboradores no se encuentran muy satisfechos dentro de la organización. Es por ello por lo que,

mediante los resultados obtenidos y el antecedente citado, podemos decir que la importancia de las dimensiones tiende a influir beneficiosamente en la satisfacción laboral.

En el segundo objetivo específico, Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. En esta variable se obtuvo que el desempeño laboral de los trabajadores es alto, ya que se llegó a un alto porcentaje de 93% según la tabla 4. Con este resultado se pudo apreciar que cada uno de los colaboradores se esfuerza por cumplir con los objetivos institucionales y que estos conforme al reconocimiento que tienen, se ven reflejados en las estadísticas aplicadas para este trabajo. Dicho resultado se asemeja a lo obtenido por Huaquipaco y Navarro (2019), donde se concluye que el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de un Organismo Público es alto en un 85.6%, donde se demuestra que dichos trabajadores desempeñan correctamente sus funciones diarias. Por lo que se afirma que las dimensiones en el desempeño laboral son influyentes para que esta variable resulte alta.

Como tercer objetivo específico, determinar la relación entre la satisfacción laboral con la productividad laboral en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. Se corroboró mediante el coeficiente de correlación de Pearson un 0.924, lo cual demuestra que, si existe una relación y que además esta es directa y muy alta, así mismo es significativa porque resulta menor a 0.05, pudiéndose observar que la satisfacción laboral repercute en la productividad de un trabajador, es por ello por lo que se evidencia dicha relación. Este resultado es similar a lo obtenido por Peña (2022). Donde se encontró que, si existe una relación directa y muy alta entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la municipalidad distrital de Namballe, encontrando un coeficiente de correlación de Pearson mayor a 0.8 y que es significativa porque resulta menor a 0.05. Con ello podemos indicar que la satisfacción laboral es determinante para la productividad laboral en los colaboradores de la entidad.

Finalmente, como cuarto objetivo específico, determinar la relación entre la satisfacción laboral con la eficiencia en los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. De la misma forma que el objetivo anterior, aquí se pretende demostrar la relación que existe entre la variable y dimensión de la segunda variable de estudio. El resultado obtenido fue un coeficiente de correlación de Pearson de 0.862 siendo esta directa en un nivel muy alto y significativa ya que es menor a 0.05. Dicho resultado se

asemeja con lo obtenido por Peña (2022) en su estudio, ya que dicho coeficiente de correlación de Pearson resulta 0.712, estableciendo una relación directa y alta, además de ser significativa ya que resulta menor a 0.05. Con ello se comprueba que al haber una satisfacción en el trabajo esto repercutirá en gran medida en la eficiencia del trabajador.

## **CONCLUSIONES**

- Respecto al objetivo general, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura en el año 2023. La correlación de Pearson obtenida para estas variables fue de 0.673 ( $p = .000$ ), lo cual indica una relación positiva de grado alto, evidencia que un nivel elevado de satisfacción laboral está asociado a un mejor desempeño en el cumplimiento de las funciones dentro de la entidad, cumpliéndose así el objetivo general de establecer dicha relación.
- En relación con el primer objetivo específico, que buscaba identificar el nivel de satisfacción laboral, se determinó que este es predominantemente alto entre los colaboradores de la UGEL de Piura. El 80% de los trabajadores manifestaron niveles elevados de satisfacción en las dimensiones evaluadas, destacándose la satisfacción con la participación (93%), la satisfacción intrínseca del trabajo (77%), y la satisfacción con las prestaciones (60%). Estos resultados indican una percepción favorable del ambiente laboral y las condiciones ofrecidas por la entidad.
- Respecto al segundo objetivo específico, enfocado en medir el nivel de desempeño laboral, los resultados muestran que el 93% de los colaboradores reportaron un nivel alto de desempeño en las dimensiones de productividad, eficiencia y eficacia. En particular, la productividad y la eficacia alcanzaron un 93% en nivel alto, mientras que la eficiencia se situó en un 77% alto y un 23% en nivel medio. Estos hallazgos confirman que el desempeño laboral en la UGEL de Piura es óptimo en general, cumpliendo con los estándares de calidad y responsabilidad esperados.
- Para el tercer objetivo específico, que establecía la relación entre satisfacción y productividad laboral, la correlación de Pearson resultó en un valor de 0.924 ( $p < .001$ ), indicando una relación de grado muy alto y significativa. Esto demuestra que los colaboradores con mayores niveles de satisfacción tienden a alcanzar una productividad superior en sus actividades, consolidando la conexión entre la satisfacción general y la capacidad de generar resultados productivos en la organización.

- En cuanto al cuarto objetivo específico, la relación entre satisfacción laboral y eficiencia fue igualmente positiva y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.862 ( $p < .001$ ). Este resultado refleja que la satisfacción laboral influye notablemente en la eficiencia, permitiendo a los colaboradores realizar sus tareas de manera eficaz y optimizada en cuanto al uso de recursos y tiempo. La alta correlación encontrada respalda el impacto favorable de la satisfacción laboral en el desempeño eficiente dentro de la UGEL de Piura, cumpliéndose así todos los objetivos planteados en el estudio.
- Finalmente, según el estudio que se realizó en cuanto a las hipótesis, se logró aceptar H1 resultando que si existe una correlación directa y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral en un grado alto de valor. Este resultado nos muestra que, si existe una relación alta entre ambas variables ya que una repercute en la otra, es la causa – efecto en el estado de los trabajadores y su desenvolvimiento en la empresa.



## **RECOMENDACIONES**

- Dado que la relación entre satisfacción y desempeño laboral en la UGEL de Piura ha sido comprobada como significativa y positiva, se recomienda a futuras investigaciones profundizar en otros factores organizacionales que puedan influir en esta relación, tales como el estilo de liderazgo y la cultura organizacional, explorando su papel moderador o mediador. Esto permitiría obtener una visión más integral de los elementos que impactan en el desempeño de los colaboradores en la administración pública.
- Considerando el alto nivel de satisfacción laboral general encontrado, investigaciones futuras podrían ampliar el estudio hacia otras entidades públicas o educativas en distintas regiones, permitiendo una comparación entre diferentes contextos organizacionales. Esto contribuiría a verificar si los altos niveles de satisfacción y las dimensiones destacadas en esta investigación son comunes en el sector o específicos de la UGEL de Piura.
- Debido al alto desempeño laboral observado en términos de productividad, eficiencia y eficacia, se sugiere realizar estudios longitudinales para evaluar si estos niveles se mantienen constantes a lo largo del tiempo o si existen variaciones asociadas a factores estacionales, como el calendario académico o cambios en la gestión de la UGEL de Piura. Esto ayudaría a entender la sostenibilidad del desempeño en contextos de servicio educativo.
- La relación muy alta entre satisfacción laboral y productividad sugiere que sería valioso explorar cómo se desarrolla esta dinámica en distintos tipos de organizaciones y sectores. Futuras investigaciones podrían realizar estudios comparativos entre sectores públicos y privados para analizar diferencias en las fuentes de satisfacción que más influyen en la productividad, lo cual enriquecería el entendimiento sobre la gestión de talento en contextos laborales diversos.
- Dado el impacto positivo de la satisfacción en la eficiencia, se recomienda realizar investigaciones que consideren intervenciones experimentales, tales como cambios en las condiciones laborales o en los incentivos, para medir directamente el efecto de la satisfacción en la eficiencia de los trabajadores. Esto proporcionaría datos valiosos sobre cómo mejorar la

eficiencia a través de estrategias específicas que incrementen la satisfacción laboral en contextos públicos y educativos.

- Al aceptar que si existe una correlación directa y significativa en un grado alto de ambas variables se puede programar actividades didácticas entre los trabajadores de la UGEL Piura que promuevan su interacción a fin de poder conocer su estado de satisfacción en el trabajo, convocando reuniones breves, charlas sobre la satisfacción laboral en el trabajo y escuchando sus inquietudes y expresiones con el objetivo de mejorar su estado de ánimo y con el ello un mejor desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Alonso, P y Aguilera, A (2021). Relación entre satisfacción laboral y clima organizacional: un metaanálisis. *Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental*. Recuperado de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/129035/Relaci%C3%B3n%20entre%20satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral.
- Bautista, R; Cienfuegos, R & Aguilar, E (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. Recuperado de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
- Benalcázar, C (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES [Tesis Magister, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7627>
- Brito Ortiz, J. F., Nava Gómez, M. E., Brito Nava, E., Román Brito, G. A., Lagunas, O. E., & Contreras Preciado, M. A. (2022). Satisfacción laboral intrínseca y engagement en personal de servicio social profesional de enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6114-6132. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3862](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3862)
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª. ed.). Caracas: Uypal.
- Chavez, J. (2022, abril 20). Crecimiento empresarial: Qué es, beneficios y tipos. *Ceupe magazine*. Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/crecimiento-empresarial.html>
- De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63–92. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>

Hernández (08 de agosto de 2023). *En los últimos años, y con más énfasis a raíz de los profundos cambios que experimentó el trabajo tras la pandemia, diversos estudios a nivel mundial se han enfocado en medir y analizar los niveles de satisfacción de las personas en sus trabajos.* Universidad de Piura. Recuperado de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>

Huaquipaco, V y Navarro, L (2018). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018 [Tesis Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica del Perú [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco\\_Luis%20Navarro\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco_Luis%20Navarro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huerta Hidalgo, W., & Ching Campos, G. A. (2021). La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA Enterprises Perú SAC, en la localidad de Carquin. *Big Bang Faustiniiano*, 10(3). <https://doi.org/10.51431/bbf.v10i3.688>

EL COMERCIO (18 de junio de 2021). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>

EUROINNOVA. (14 de noviembre de 2023). Conoce con nosotros qué son las prestaciones y sus tipos. Recuperado de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-las-prestaciones>

Farfán, M (2020). Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019 [Tesis Magister, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46826/Farf%c3%a1n\\_YME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46826/Farf%c3%a1n_YME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Fernandez, V (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*. Vol 4 pag 65-76. Doi: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Gabini, S (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral, Una exploración empírica. Recuperado de <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gonzales, M (2020). Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán tours S.A.C – Chiclayo 2019 [Tesis Bachiller, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales %20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fariñas, A et al (2010). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Tipos de Investigación*. Recuperado de <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). METODOLOGÍA de la investigación (Quinta Edición). México: McGRAW-HILL, INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huerta Hidalgo, W., & Ching Campos, G. A. (2021). La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA Enterprises Perú SAC, en la localidad de Carquin. *Big Bang Faustiniiano*, 10(3). <https://doi.org/10.51431/bbf.v10i3.688>
- INEE. (14 de noviembre de 2023). Entorno Físico. Recuperado de <https://inee.org/es/eie-glossary/entorno-fisico>
- Inga, A (2020). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú [Tesis Bachiller, Universidad Científica del Sur]. Repositorio institucional de la Universidad Científica del Sur <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1388/TB-Inga%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jesús, S. (2022). Satisfacción laboral: ¿Qué es y cómo influye en la productividad? *Economía3*. Recuperado de <https://economia3.com/satisfaccion-laboral/>

LA REPÚBLICA (24 de enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>

López, A (2021). Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil [Tesis Magister, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. Repositorio institucional de la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

Marín, J y Delgado, J (2020). Vista de Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. Volumen 4, Número 2. Recuperado de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>

Meliá y Peiró (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, (5), 59-74.

Meneses, J. (2007). El cuestionario. *Universitat Oberta de Catalunya*. Recuperado de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

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

ONU (6 de abril de 2022). El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos. Noticias ONU. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792#:~:text=Uno%20de%20cada%20cuatro%20empleados,e%20inclusi%C3%B3n%20publicado%20este%20mi%C3%A9rcoles.>

Pasapera, E & Rubio, J (2021). La motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de “Veintiséis de Octubre” Piura, 2021 [Tesis Licenciado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79828/Pasapera\\_GE-Rubio\\_LJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79828/Pasapera_GE-Rubio_LJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pedraza, Esperanza, Amaya, Glenys, & Conde, Mayrene. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Recuperado en 12 de junio de 2023, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es).

Peña, M (2022). Universidad Nacional De Cajamarca. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital De Namballe, San Ignacio – 2021 [Tesis Magister, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5382/Tesis%20Maricruz%20Pe%c3%b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, J & Gardey, A. (29 de noviembre de 2023). Deficiencia - Qué es, tipos, definición y concepto. *Definición. de.* Recuperado de <https://definicion.de/deficiencia/>

Personio. (15 de noviembre de 2023). Productividad laboral: qué es y cómo fomentarla. Recuperado de <https://www.personio.es/glosario/productividad-laboral/>

Pujol, L y Dabos, G (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Generales*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

RAE. (15 de noviembre de 2022). Eficacia. *Real Academia Española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/eficacia>

- RAE (2024). Entidad. *Real Academia Española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/entidad>
- RAE (2024). Rendimiento. *Real Academia Española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/rendimiento>
- Rivera, L (2020). *Determinación del marco muestral y tamaño de la muestra*. *Scribd*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/481729852/2-7-Marco-muestral-y-tamano-de-la-muestra>
- Rodríguez, K & Lechuga, J (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Roldán, P. (1 de marzo de 2020). Organización. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Saavedra, J y Delgado, J (2020). Vista de Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. Volumen 4, Número 2. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Salazar, L (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Universidad Pontificia Bolivariana*. Vol. 6 No.1. Recuperado de [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral\\_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sandoval, J (2022). Satisfacción y desempeño laboral en los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022 [Tesis Magister, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96869/Sandoval\\_MJE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96869/Sandoval_MJE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Serrano, V. (1 de febrero de 2021). Supervisión. *Guía del Empresario*. Recuperado de <https://guiadelempresario.com/administracion/direccion/supervision/>



Significado de Participación. (15 de noviembre de 2023). Recuperado de <https://www.significados.com/participacion/>

Software DELSOL. (1 de diciembre de 2022). Eficiencia. Recuperado de Sdelsol.com: <https://www.sdelsol.com/glosario/eficiencia/>

Toledo, N (14 de junio de 2023). Población y Muestra. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Ucha, F. (enero, 2010). Definición de Rendimiento. *DefinicionABC*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/rendimiento.php>

Vallejo, O (2010). Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad. *Corporación Universitaria de la Costa*. Recuperado de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1>

Velázquez, A. (2018). Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo. *QuestionPro*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LOS TRABAJADORES DE LA UGEL DE PIURA 2023

Estimado Sr. (Sra) le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. Por ello debe leerlo en forma detallada y, luego, **marcar solo una de las cinco alternativas**. De ante mano le agradecemos su valiosa participación.

Datos Personales: Complete y marque donde corresponde.

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Femenino  Masculino

**Nivel de Estudio:** Primaria  Secundaria  Técnico  Superior

#### **SATISFACCIÓN LABORAL**

ÍTEMS	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Neutral	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1. ¿Siente que la supervisión por parte de su jefe es la adecuada?					
2. ¿La supervisión de su jefe se da de forma continua?					
3. ¿Del trabajo que realiza, cree que el jefe reconoce su esfuerzo?					
4. ¿Considera que el ambiente o espacio físico de trabajo es el adecuado?					
5. ¿La entidad cumple con lo estipulado en su contrato?					
6. ¿La entidad ofrece cursos de capacitación que le permiten ampliar sus conocimientos?					

7. ¿Se siente conforme con las funciones que realiza a diario?					
8. ¿Siente que su puesto actual de trabajo es donde mejor se destaca?					
9. ¿Se siente satisfecho cuando logra cumplir con los objetivos y metas trazadas por la entidad?					
10. ¿Opina respetuosamente frente a sus compañeros de trabajo?					
11. ¿Genera una comunicación asertiva con sus colegas?					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
ÍTEMS	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Neutral	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
12. ¿Los materiales que brinda la entidad para realizar sus actividades son los adecuados?					
13. ¿Cree que el tiempo que asigna para realizar cada actividad es el adecuado?					
14. ¿Realiza de forma eficiente su trabajo para lograr de los objetivos de la institución?					
15. ¿Está comprometido en el desarrollo de sus actividades laborales?					
16. ¿Realiza un trabajo de calidad?					
17. ¿Conoce bien las funciones que debe ejercer en su puesto de trabajo?					
18. ¿Considera que se siente capacitado para el desarrollo de sus funciones?					
19. ¿Cree que cuenta con estrategias bien definidas para alcanzar los objetivos de la entidad?					

20. ¿Piensa que el nivel de responsabilidad de su puesto de trabajo está acorde con su capacidad profesional?					
21. ¿Es puntual en la entrega de las tareas que se le asignan?					
22. ¿Utiliza adecuadamente los equipos, insumos y materiales de trabajo para cumplir con sus responsabilidades?					
23. ¿Se logra adaptar con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral?					

## ANEXO 2

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Escuela Profesional de Administración

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos del Experto					
Apellidos y nombres					
Profesión					
Especialidad					
Experiencia profesional					
Institución					
Fecha de Validación					
E- mail					
Datos del trabajo de Investigación					
Título	"Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023"				
Investigadores	Zurita Urdiales, Leslie Jasmin.				
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado				
Rangos de valoración	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Neutral	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral.				
Variable Independiente: Satisfacción Laboral					
ÍTEMS	De acuerdo		Desacuerdo	Observación	
1. ¿Siente que la supervisión por parte de su jefe es la adecuada?					
2. ¿La supervisión de su jefe se da de forma continua?					
3. ¿Del trabajo que realiza, cree que el jefe reconoce su esfuerzo?					
4. ¿Considera que el ambiente o espacio físico de trabajo es el adecuado?					
5. ¿La entidad cumple con lo estipulado en su contrato?					

6. ¿La entidad ofrece cursos de capacitación que le permiten ampliar sus conocimientos?			
7. ¿Se siente conforme con las funciones que realiza a diario?			
8. ¿Siente que su puesto actual de trabajo es donde mejor se destaca?			
9. ¿Se siente satisfecho cuando logra cumplir con los objetivos y metas trazadas por la entidad?			
10. ¿Opina respetuosamente frente a sus compañeros de trabajo?			
11. ¿Genera una comunicación asertiva con sus colegas?			
<b>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Observación</b>
1. ¿Los materiales que brinda la entidad para realizar sus actividades son los adecuados?			
2. ¿Cree que el tiempo que asigna para realizar cada actividad es el adecuado?			
3. ¿Realiza de forma eficiente su trabajo para lograr de los objetivos de la institución?			
4. ¿Está comprometido en el desarrollo de sus actividades laborales?			
5. ¿Realiza un trabajo de calidad?			
6. ¿Conoce bien las funciones que debe ejercer en su puesto de trabajo?			
7. ¿Considera que se siente capacitado para el desarrollo de sus funciones?			
8. ¿Cree que cuenta con estrategias bien definidas para alcanzar los objetivos de la entidad?			
9. ¿Piensa que el nivel de responsabilidad de su puesto de trabajo está acorde con su capacidad profesional?			
10. ¿Es puntual en la entrega de las tareas que se le asignan?			

11. ¿Utiliza adecuadamente los equipos, insumos y materiales de trabajo para cumplir con sus responsabilidades?			
12. ¿Se logra adaptar con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral?			
<b>Resultados de ítems</b>	<b>Excelente</b>	<b>Reformular</b>	<b>Anular</b>
<b>Apellidos y Nombres</b> <hr/> <hr/> <hr/> <b>DNI:</b> _____  <b>FIRMA</b>	<b>Comentarios finales</b>		

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	Reyes Peña Fernando Arturo			
Profesión	Lic. Administración de Empresas			
Especialidad	Docente			
Experiencia profesional	Docente UNP y UPAO			
Institución	UPAO			
Fecha de Validación	03 de julio de 2023			
E- mail	nanereyespe819@gmail.com			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	"Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023"			
Investigadores	Zurita Urdiales, Leslie Jasmin.			
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral.			
Variable Independiente: Satisfacción Laboral				
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
1. ¿Siente que la supervisión por parte de su jefe es la adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. ¿La supervisión de su jefe se da de forma continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. ¿Del trabajo que realiza, cree que el jefe reconoce su esfuerzo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. ¿Considera que el ambiente o espacio físico de trabajo es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5. ¿La entidad cumple con lo estipulado en su contrato?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6. ¿La entidad ofrece cursos de capacitación que le permiten ampliar sus conocimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7. ¿Se siente conforme con las funciones que realiza a diario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		



8. ¿Siente que su puesto actual de trabajo es donde mejor se destaca?	✓		
9. ¿Se siente satisfecho cuando logra cumplir con los objetivos y metas trazadas por la entidad?	✓		
10. ¿Opina respetuosamente frente a sus compañeros de trabajo?	✓		
11. ¿Genera una comunicación asertiva con sus colegas?	✓		
<b>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Observación</b>
1. ¿Los materiales que brinda la entidad para realizar sus actividades son los adecuados?	✓		
2. ¿Cree que el tiempo que asigna para realizar cada actividad es el adecuado?	✓		
3. ¿Realiza de forma eficiente su trabajo para lograr de los objetivos de la institución?	✓		
4. ¿Está comprometido en el desarrollo de sus actividades laborales?	✓		
5. ¿Realiza un trabajo de calidad?	✓		
6. ¿Conoce bien las funciones que debe ejercer en su puesto de trabajo?	✓		
7. ¿Considera que se siente capacitado para el desarrollo de sus funciones?	✓		
8. ¿Cree que cuenta con estrategias bien definidas para alcanzar los objetivos de la entidad?	✓		
9. ¿Piensa que el nivel de responsabilidad de su puesto de trabajo está acorde con su capacidad profesional?	✓		
10. ¿Es puntual en la entrega de las tareas que se le asignan?	✓		
11. ¿Utiliza adecuadamente los equipos, insumos y materiales de trabajo para cumplir con sus responsabilidades?	✓		
12. ¿Se logra adaptar con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral?	✓		

Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
		✓	
Apellidos y Nombres	Comentarios finales		
REYES PEÑA			
FERNANDO ARTURO			
DNI: 02786904			
FIRMA 			

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	Chaves Wong Efran Ricardo			
Profesión	Economista			
Especialidad	Proyectos			
Experiencia profesional	Docente			
Institución	UPAO			
Fecha de Validación	02/07/23			
E-mail	echaves@upao.edu.pe			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	"Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023"			
Investigadores	Zurita Urdiales, Leslie Jasmin.			
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral.			
Variable Independiente: Satisfacción Laboral				
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
1. ¿Siente que la supervisión por parte de su jefe es la adecuada?	✓			
2. ¿La supervisión de su jefe se da de forma continua?	✓			
3. ¿Del trabajo que realiza, cree que el jefe reconoce su esfuerzo?	✓			
4. ¿Considera que el ambiente o espacio físico de trabajo es el adecuado?	✓			
5. ¿La entidad cumple con lo estipulado en su contrato?	✓			
6. ¿La entidad ofrece cursos de capacitación que le permiten ampliar sus conocimientos?	✓			
7. ¿Se siente conforme con las funciones que realiza a diario?	✓			


8. ¿Siente que su puesto actual de trabajo es donde mejor se destaca?	✓		
9. ¿Se siente satisfecho cuando logra cumplir con los objetivos y metas trazadas por la entidad?	✓		
10. ¿Opina respetuosamente frente a sus compañeros de trabajo?	✓		
11. ¿Genera una comunicación asertiva con sus colegas?	✓		
<b>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Observación</b>
1. ¿Los materiales que brinda la entidad para realizar sus actividades son los adecuados?	✓		
2. ¿Cree que el tiempo que asigna para realizar cada actividad es el adecuado?	✓		
3. ¿Realiza de forma eficiente su trabajo para lograr de los objetivos de la institución?	✓		
4. ¿Está comprometido en el desarrollo de sus actividades laborales?	✓		
5. ¿Realiza un trabajo de calidad?	✓		
6. ¿Conoce bien las funciones que debe ejercer en su puesto de trabajo?	✓		
7. ¿Considera que se siente capacitado para el desarrollo de sus funciones?	✓		
8. ¿Cree que cuenta con estrategias bien definidas para alcanzar los objetivos de la entidad?	✓		
9. ¿Piensa que el nivel de responsabilidad de su puesto de trabajo está acorde con su capacidad profesional?	✓		
10. ¿Es puntual en la entrega de las tareas que se le asignan?	✓		
11. ¿Utiliza adecuadamente los equipos, insumos y materiales de trabajo para cumplir con sus responsabilidades?	✓		
12. ¿Se logra adaptar con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral?	✓		

Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
		✓	
<b>Apellidos y Nombres</b> <i>Chaves Wong Efraim</i>	Comentarios finales		
<b>DNI:</b> <u>41482116</u>			
<b>FIRMA</b> 			

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Datos del Experto				
Apellidos y nombres	SORIANO COLCHADO ALBERTO MARCOS			
Profesión	ECONOMISTA			
Especialidad	ECONOMÍA AGRÍCOLA			
Experiencia profesional	DOCENTE			
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO ORREGO			
Fecha de Validación	02/07/23			
E-mail	asoriano_c1@upao.edu.pe			
Datos del trabajo de Investigación				
Título	"Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023"			
Investigadores	Zurita Urdiales, Leslie Jasmin.			
Tipo de instrumento	Encuesta/Cuestionario - Creado			
Rangos de valoración	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
Objetivo del instrumento	El presente cuestionario, tiene como propósito obtener la validez del instrumento para medir la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral.			
Variable Independiente: Satisfacción Laboral				
ÍTEMS	De acuerdo	Desacuerdo	Observación	
1. ¿Siente que la supervisión por parte de su jefe es la adecuada?	✓			
2. ¿La supervisión de su jefe se da de forma continua?	✓			
3. ¿Del trabajo que realiza, cree que el jefe reconoce su esfuerzo?	✓			
4. ¿Considera que el ambiente o espacio físico de trabajo es el adecuado?	✓			
5. ¿La entidad cumple con lo estipulado en su contrato?	✓			
6. ¿La entidad ofrece cursos de capacitación que le permiten ampliar sus conocimientos?	✓			
7. ¿Se siente conforme con las funciones que realiza a diario?	✓			

8. ¿Siente que su puesto actual de trabajo es donde mejor se destaca?	✓		
9. ¿Se siente satisfecho cuando logra cumplir con los objetivos y metas trazadas por la entidad?	✓		
10. ¿Opina respetuosamente frente a sus compañeros de trabajo?	✓		
11. ¿Genera una comunicación asertiva con sus colegas?	✓		
<b>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Observación</b>
1. ¿Los materiales que brinda la entidad para realizar sus actividades son los adecuados?	✓		
2. ¿Cree que el tiempo que asigna para realizar cada actividad es el adecuado?	✓		
3. ¿Realiza de forma eficiente su trabajo para lograr de los objetivos de la institución?	✓		
4. ¿Está comprometido en el desarrollo de sus actividades laborales?	✓		
5. ¿Realiza un trabajo de calidad?	✓		
6. ¿Conoce bien las funciones que debe ejercer en su puesto de trabajo?	✓		
7. ¿Considera que se siente capacitado para el desarrollo de sus funciones?	✓		
8. ¿Cree que cuenta con estrategias bien definidas para alcanzar los objetivos de la entidad?	✓		
9. ¿Piensa que el nivel de responsabilidad de su puesto de trabajo está acorde con su capacidad profesional?	✓		
10. ¿Es puntual en la entrega de las tareas que se le asignan?	✓		
11. ¿Utiliza adecuadamente los equipos, insumos y materiales de trabajo para cumplir con sus responsabilidades?	✓		
12. ¿Se logra adaptar con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral?	✓		

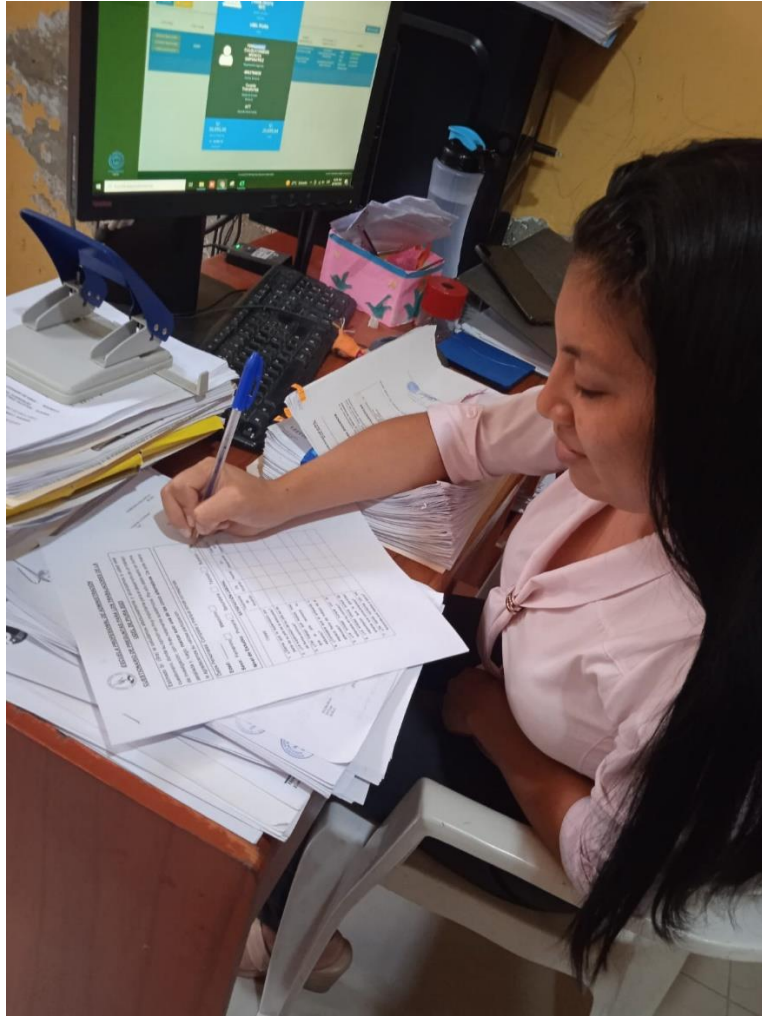
Resultados de ítems	Excelente	Reformular	Anular
		✓	
<b>Apellidos y Nombres</b> SORIANO COLCHADO ALBERTO MARCOS	Comentarios finales		
DNI: 07853054			
FIRMA 			



ANEXO 3

FOTOS APLICANDO LA ENCUESTA





## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LA UGEL - PIURA

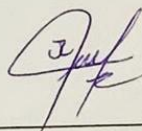
#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación, "RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE PIURA, 2023" será presentado para obtener el grado de Licenciada en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. La realización está a cargo de la bachiller Leslie Jasmin Zurita Urdiales y cuenta con la asesoría y supervisión de la Mg. Karla Lecca Reaño.

El objetivo del estudio es establecer la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de Piura, 2023. Si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder una encuesta a sus colaboradores. Dicha información, será dada a conocer de manera abierta al público en general al ser publicado a través de la Biblioteca de la Universidad y de su repositorio virtual de tesis.

En ese sentido, agradezco ratificar su consentimiento en el uso y publicación de la información proporcionada. Para ello, le garantizamos que estos serán utilizados solo para fines de investigación académica.

Agradezco su apoyo



Leslie Jasmin Zurita Urdiales

DNI N° 72612660

Yo, CARMEN ROSA SANCHEZ TEJADA, representante de UGEL - PIURA autorizo la utilización y publicación de los datos ofrecidos para la elaboración del trabajo de investigación académica "RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL DE PIURA, 2023". Asimismo, de acuerdo a las necesidades de la investigación, autorizo que se haga mención de mi nombre y de la organización en la cual me desempeño.

Atentamente

