



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA DE
LOCAL-NAUTA PERIODO JULIO 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**SERGIO ALBERTO LOPEZ VEGA
JENNIFER GERALDINE RAMOS MORI**

ASESOR:

LIC. ADM. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mag.

IQUITOS, PERÚ

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°093-CCGyT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 24 días del mes de mayo del año 2024, a horas 11:00 am. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google Meet la sustentación pública de la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA DE LOCAL-NAUTA PERIODO JULIO 2023", autorizado mediante Resolución Decanal N°0998-2024-FACEN-UNAP presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas SERGIO ALBERTO LOPEZ VEGA y JENNIFER GERALDINE RAMOS MORI, para optar el Título Profesional de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

| | |
|--|--------------|
| Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr. | (Presidente) |
| Lic. Adm. ZOILA CARIDAD CUMANDA TORRES, Mag. | (Miembro) |
| Lic. Adm. JULIO BENITES MEJIA, Mag. | (Miembro) |

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADOS** con la calificación **BUENA (16)**.

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las 13:00 hrs del 24 de mayo del 2024, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.

Presidente

Lic. Adm. ZOILA CARIDAD CUMANDA TORRES, Mag.
Miembro

Lic. Adm. JULIO BENITES MEJIA, Mag.
Miembro

Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VASQUEZ, Mag.

Asesor

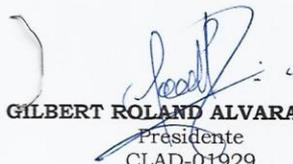
Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR

JURADO y ASESOR



Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.

Presidente
CLAD-01929



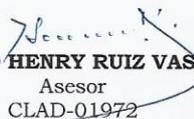
Lic. Adm. ZOILA CARIDAD CUMANDA TORRES, Mag.

Miembro
CLAD-011168



Lic. Adm. JULIO BENITES MEJIA, Mag.

Miembro
CLAD-31960



Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VASQUEZ, Mag.

Asesor
CLAD-01972

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_LOPEZ VEGA_RAMOS MORI.pdf

AUTOR

LOPEZ VEGA / RAMOS MORI

RECuento DE PALABRAS

6095 Words

RECuento DE CARACTERES

33468 Characters

RECuento DE PÁGINAS

36 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

452.3KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 19, 2024 2:03 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 19, 2024 2:04 AM GMT-5

● 28% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 24% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 21% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

DEDICATORIA

A mi padre Johnny Ramos Araujo, que desde el cielo me ilumina para no rendirme y seguir adelante con mis proyectos, por todo su apoyo y por inculcarme el ejemplo de esfuerzo y valentía, lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mi madre Carmen Josefa Mori Piña, que gracias a su amor, paciencia y apoyo me han permitido llegar hoy a cumplir un sueño más.

También dedico a mi hija Luhana Valentina Rengifo Ramos quién ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

JENNIFER GERALDINE RAMOS MORI

A mis padres por su apoyo y sacrificio que me mostraron de manera incondicional; a mis familiares por su aliento y por el cariño mostrado; y a cada persona que de alguna manera ha contribuido para la culminación de mi carrera.

SERGIO ALBERTO LÓPEZ VEGA

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios, por darme las fuerzas, valor y sabiduría a lo largo de mi vida, por guiarme para seguir adelante y no desmayar con los problemas que se presentaban.

Al igual agradecer a nuestra alma mater, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana y a los profesores por los conocimientos adquiridos durante los años de estudios.

Al mismo tiempo quiero agradecer a mi asesor de tesis Lic. Adm Hugo Henry Ruiz Vásquez, Mg. Por su valiosa orientación, apoyo, dedicación y esfuerzo para concluir este proyecto de tesis.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

JENNIFER GERALDINE RAMOS MORI

En primer lugar, a mi Alma Mater, la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana y a sus docentes. Donde me he formado y he aprendido conocimiento y enseñanzas para poder ser un profesional de bien para la sociedad.

A mi familia que siempre me ha apoyado en todo en momento y ante cualquier situación; en especial a mi madre que estuvo detrás mío motivándome.

A mi docente y también asesor de tesis. Lic. Hugo Henry Ruiz Vásquez por todo el gran apoyo y compromiso en la realización del presente proyecto de tesis.

SERGIO ALBERTO LÓPEZ VEGA

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|--|------|
| PORTADA | i |
| ACTA DE SUSTENTACIÓN | ii |
| JURADO Y ASESOR | iii |
| RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD | iv |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| ÍNDICE GENERAL | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO | 3 |
| 1.1. Antecedentes | 3 |
| 1.2. Bases teóricas | 4 |
| 1.3. Definición de términos básicos | 11 |
| CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES | 14 |
| 2.1. Formulación de la hipótesis | 14 |
| 2.2. Variables y su operacionalización | 15 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1 Tipo y diseño | 16 |

| | | |
|---------------------------------------|--|----|
| 3.2 | Diseño muestral | 16 |
| 3.3 | Procedimientos de recolección de datos | 17 |
| 3.4 | Procesamiento y análisis de datos | 18 |
| 3.5 | Aspectos éticos | 19 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | | 21 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN | | 29 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES | | 30 |
| CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES | | 32 |
| CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN | | 34 |
| ANEXOS | | |
| 1. | Matriz de consistencia | |
| 2. | Instrumento de recolección de datos | |
| 3. | Consentimiento informado | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla N° 1 Estadística de fiabilidad de la Variable 1 | 21 |
| Tabla N° 2 Estadística de fiabilidad de la Variable 2 | 21 |
| Tabla N° 3 Correlación entre Satisfacción Laboral y desempeño laboral | 22 |
| Tabla N° 4 Correlación entre satisfacción laboral y la dimensión factores actitudinales | 23 |
| Tabla N° 5 Correlación entre satisfacción laboral y la dimensión factores actitudinales | 24 |
| Tabla N° 6 Nivel de satisfacción laboral | 25 |
| Tabla N° 7 Nivel de Factores Actitudinales | 26 |
| Tabla N° 8 Nivel de factores operativos | 27 |
| Tabla N° 9 Nivel de la variable Desempeño Laboral | 28 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|--|------|
| Gráfico N° 1 Frecuencia de satisfacción laboral | 25 |
| Gráfico N° 2 Frecuencia de Factores Actitudinales | 26 |
| Gráfico N° 3 Frecuencia de factores operativos | 27 |
| Gráfico N° 4 Frecuencia de la variable Desempeño Laboral | 28 |

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo Establecer la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023; para ello se utilizó un diseño de investigación no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La hipótesis planteada fue que eexiste relación positiva significativa entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023, la población estuvo conformada por 31 colaboradores administrativos y los datos se recabaron a través de un cuestionario estructurado y la investigación concluye que siendo un coeficiente de correlación Pearson de 0,838 se infiere que existe una conexión positiva entre estas dos variables, por lo tanto, a mayor nivel de satisfacción laboral existirá un mejor desempeño laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral

ABSTRACT

The objective of the research is to establish the relationship between Job Satisfaction and Job Performance of the collaborators of the Local Educational Management Unit -Nauta, period July 2023; For this purpose, a non-experimental, correlational and cross-sectional research design was used. The hypothesis proposed was that there is a significant positive relationship between Job Satisfaction and Job Performance of the collaborators of the Local Educational Management Unit -Nauta, period July 2023, the population was made up of 31 administrative collaborators and the data was collected through a structured questionnaire and the research concludes that with a Pearson correlation coefficient of 0.838 it is inferred that there is a positive connection between these two variables, therefore, the higher the level of job satisfaction there will be better job performance.

Keywords: Job satisfaction, job performance

INTRODUCCIÓN

En toda organización, sea esta de carácter público o privado hay dos variables que van de la mano para que la organización pueda cumplir exitosamente con los fines para los cuales fue creada y esta es la satisfacción laboral de los colaboradores y su desempeño laboral; estas variables sirven de referencia acerca de cómo los colaboradores deben conducirse dentro de la institución para que ella tenga efectividad y eficiencia. El talento humano debe tener satisfacción con el trabajo que realiza, sentirse motivados, valorados, reconocidos y desarrollado profesionalmente, todo ello eleva el desempeño laboral, elevando la productividad; siendo todo esto responsabilidad de la alta Dirección, haciendo seguimiento de los factores internos y externos que afectan la satisfacción del colaborador y la falta de satisfacción conduce casi siempre a tener alta rotación del personal, falta de compromiso, ausentismo entre otros.

La UGEL Nauta asegura la educación de calidad en toda la provincia. Sus funciones incluyen gestionar recursos financieros, de personal, infraestructura y tecnología educativa para mejorar continuamente el servicio educativo. Es importante estudiar si estas dos variables están relacionadas para asegurar el servicio de la UGEL por ello se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta periodo julio 2023? y como objetivo central Establecer la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023. Asimismo; se planteó la siguiente

hipótesis principal “Existe relación positiva significativa entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023”.

La investigación es de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, que utiliza la técnica de la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario en escala de tipo Lickert. La tesis cobra importancia considerando que los resultados serán de utilidad para los directivos responsables para tomar las acciones pertinentes y crear un ambiente propicio para el crecimiento y desarrollo institucional, beneficiando con ello a las instituciones educativas que prestan servicio de recursos para mejorar la calidad educativa y a los colaboradores que hoy tienen un trabajo; beneficiando también con ello a la sociedad en su conjunto tanto local, regional y nacional.

El trabajo se desarrolla en siete capítulos; el primero desarrolla los resúmenes de investigaciones que guardan relación con este trabajo, las bases teóricas relacionada a las variables. En el segundo se plantea la hipótesis las variables y la operacionalización de las mismas. El tercero muestra el diseño metodológico y muestral, el procedimiento y las técnicas de procedimiento. El cuarto presenta los resultados de la investigación, usando la estadística descriptiva e inferencial. En el capítulo cinco se procede la discusión de los resultados; en el sexto capítulo están las conclusiones y en el séptimo están las recomendaciones del estudio en concordancia con los objetivos y conclusiones de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2023 se realizó una investigación cuantitativa en el Centro de Salud Peralvillo con 25 trabajadores. No hay relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en 2021; el 52% está moderadamente satisfecho, el 40% satisfecho y el 8% insatisfecho; en cuanto al desempeño laboral, el 72% tiene un alto nivel y el 28% un nivel medio. (Huaura, 2023)

En el 2019, se realizó un proyecto de investigación sobre la satisfacción y desempeño laboral del personal del centro de salud de Celica, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, con una muestra de 34 participantes. Se utilizó una encuesta para evaluar variables específicas. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral fue baja en la entidad sanitaria, con alta puntuación en área y ambiente de trabajo, pero baja en formación e información. Los resultados del desempeño laboral fueron insuficientes, especialmente en la dimensión de cooperación. Se encontró correlación entre satisfacción y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Céllica. (Ludeña, 2023).

En 2022, se realizó una investigación aplicada correlacional con enfoque cuantitativo y diseño transversal. La muestra consistió en 25 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" en Iquitos. La investigación encontró que el desempeño laboral se divide en un 48% de alto nivel y un 52% de bajo nivel. La satisfacción laboral se distribuye

en un 48% en el nivel bajo y un 52% en el nivel medio. El estudio concluye que hay una correlación positiva significativa alta de 0,959 y un valor p de 0,05 de significancia. (Saldaña, E.C. y Sifuentes, J., 2022)

1.2. Bases teóricas

Satisfacción Laboral

Herzberg (1954) menciona que la satisfacción laboral depende de factores internos y externos a la motivación del individuo. (Boluarte, A. y Merino, C., 2015).

Por su parte Robbins y Judge (2013) Sostienen que es la predisposición que tiene el individuo hacia su trabajo, por lo tanto, el colaborador con satisfacción tendrá actitudes que suman, relevantes y que tienen compromiso, por el contrario, un colaborador insatisfecho tiene comportamientos negativos que perjudican a la institución. (Robbins, S. y Judge, T., 2013)

Teoría Bifactorial de Herzberg

Para Herzberg (1959) citado por Alfaro et al, “la satisfacción laboral obedece de los siguientes factores: Factores intrínsecos y Factores externos”.

Factores intrínsecos: están relacionados con las ocupaciones de un colaborador y su progresión personal. Este factor incluye: Progreso profesional: conocer las oportunidades de ascenso del colaborador.

- **Uso de capacidades:** Relacionado a las habilidades del colaborador.

- Sugerencias atendidas: Atención a las propuestas que manifiesta el colaborador.
- Responsabilidad: Cumplimiento responsable de tareas asignadas.
- Reconocimiento: Reconocimiento y promoción por la labor bien realizada.
- Libertad de método: Autonomía para elegir método laboral.

Factores de higiene o extrínsecos: Están vinculados con el entorno de la empresa para evitar la satisfacción y se consideran:

- Relaciones interpersonales: Relación entre dirección y colaboradores de la empresa
- Condiciones físicas: Ambiente, trabajo, y seguridad percibida por el empleado.
- Compañeros: Mide la satisfacción del colaborador con sus compañeros de trabajo.
- Supervisiones: Mide la satisfacción del colaborador con su jefe. (Alfaro, R., Leyton. S., Meza, A. y Sáenz, I., 2012)

Teoría del Ajuste en el trabajo.

Para Dawens, 1994 citado por Alfaro et al, 2012 afirma que la satisfacción del colaborador aumenta si hay una relación entre los beneficios de la empresa y sus valores personales. La satisfacción del empleador depende del desempeño del trabajador y de si cumple con los requisitos del cargo. . (Alfaro, R., Leyton. S., Meza, A. y Sáenz, I., 2012)

Teoría de las Necesidades de Maslow

Maslow (1943) propuso una pirámide de cinco niveles de necesidades en la que las superiores se abren cuando las inferiores están satisfechas. Niveles: necesidades fisiológicas - alimentación, ropa, bienestar, etc. Seguridad: evitar daños y peligros físicos. Necesidades sociales: amabilidad, trabajo en equipo. Necesidades de estima: responsabilidad, reconocimiento, etc. Necesidad de realización personal: independencia, habilidades, oportunidades, etc. (Maslow, 1943)

Desempeño laboral

Una forma de definir el desempeño laboral es indicar que es el resultado del esfuerzo, habilidades, rasgos y percepción de un individuo en su rol, lo cual afecta su rendimiento profesional. (Rodriguez, 2007); por su parte Chiavenato (2007) manifiesta que el desempeño se refiere a las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que contribuyen de manera significativa al logro de los objetivos de la organización, sostiene que el buen desempeño laboral es la característica más valiosa y beneficiosa que una organización puede tener. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007)

Al respecto, Robbins vincula la capacidad de coordinar y organizar las actividades que están involucradas en el proceso productivo con el desempeño, ya que al integrarse estas actividades modelan el comportamiento de las personas. En el contexto mencionado, en el que las organizaciones se encuentran, la productividad y el manejo eficiente

del capital humano se vuelven factores esenciales para asegurar la supervivencia. Por lo tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción de los empleados adquieren cada vez más relevancia como aspectos fundamentales dentro del proceso administrativo. Dentro de los diversos factores que influyen en el funcionamiento de una organización, es importante destacar la relevancia que tiene la satisfacción del trabajador. Esto se debe a que la forma en que los empleados perciben su trabajo, ya sea de manera positiva o negativa, tiene un impacto significativo en aspectos como la rotación de personal, el ausentismo laboral, la aparición de conflictos y otros ámbitos esenciales dentro de la empresa. Es decir, la satisfacción de los empleados se posiciona como un elemento crucial que puede afectar directamente al éxito y la eficiencia de la organización. (Robbins, Fundamentos del Comportamiento Organizacional, 2004).

Farcia sostiene que el desempeño laboral se origina a partir de cómo los trabajadores se enfrentan a las responsabilidades, funciones y actividades de su puesto, y esto está influenciado por una interacción y negociación constante entre ellos y la empresa. (Farcia, 1995) Por lo tanto, se vuelve de suma importancia garantizar a los empleados que se incorporan a las organizaciones una estabilidad laboral sólida, con el propósito de proporcionarles los beneficios más apropiados de acuerdo con su posición dentro de la empresa. El mejor desempeño laboral depende de eso, lo cual ha sido considerado como un factor crucial para evaluar la eficacia y logro de una organización en términos de sus resultados. La estabilidad laboral, al proporcionar seguridad y

continuidad en el empleo, genera una sensación de calma y paz interna en la persona, lo que a su vez contribuye a su bienestar físico y mental. Además, esta estabilidad laboral actúa como un factor motivador, impulsando a la persona a alcanzar sus metas y desarrollarse profesionalmente, lo que a su vez provoca un estado emocional positivo y equilibrado. En estas circunstancias particulares, el individuo se encuentra en un estado mental y emocional que lo predispone a ofrecer un mayor compromiso y dedicación, poniendo su atención en diferentes posibilidades que le permitan avanzar y progresar, tanto a nivel laboral dentro de la organización, como en su papel en la sociedad en general. Hay otro aspecto importante que está relacionado con el rendimiento en el trabajo, y este es concerniente a las estrategias y enfoques de enseñanza que se utilizan. Estas estrategias y métodos siempre se enfocan en la actividad comunicacional y deben adoptar un enfoque clínico. Esto significa que el desempeño laboral debe reconocer que su objetivo principal es mejorar el proceso de aprendizaje, utilizando estrategias y métodos científicamente fundamentados y actuando de manera rigurosa y objetiva.

Factores del Desempeño Laboral

En relación al rendimiento de los empleados en el ámbito laboral, Chiavenato hace mención de que existen indicadores de desempeño laboral que pueden ser divididos en dos categorías. Por un lado, encontramos los factores actitudinales que incluyen aspectos como la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, la

capacidad de seguridad, la discreción, la presentación personal, el interés, la creatividad y la capacidad de logro. Por otro lado, están los factores operativos que engloban el nivel de calidad, la exactitud, el trabajo en equipo y el liderazgo. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2011).

Indicadores:

Chiavenato en cuanto a los indicadores manifiesta que para la dimensión de factores actitudinales estos son:

Disciplina. – se relaciona directamente con la forma en que el colaborador se comporta en su trabajo. La disciplina es considerada como algo beneficioso cuando la persona sigue las reglas y regulaciones establecidas en el ámbito de la organización.

La actitud cooperativa: se refiere a la disposición de los grupos de trabajadores que comparten intereses o tienen una conexión, con el propósito de establecer un apoyo mutuo y fomentar la lealtad. En otras palabras, se trata de la mentalidad colaborativa y solidaria que impulsa a las personas a unirse con el fin de lograr metas y beneficios compartidos.

La iniciativa: se refiere a la capacidad de tomar la delantera tanto en palabras como en acciones en comparación con los compañeros. En pocas palabras, implica actuar de acuerdo a lo que se necesita sin esperar una instrucción específica y hacerlo de manera más rápida, con menos esfuerzo y obteniendo resultados iguales o mejores.

La responsabilidad: se define como un compromiso hacia un objetivo o tarea específica. Además de eso, también se puede considerar como un sinónimo de causa, y también se encuentra vinculada directamente con el concepto de imputabilidad.

La habilidad de seguridad: Es la capacidad inherente de algo o alguien para evitar o evitar eficientemente situaciones peligrosas y riesgosas.

Discreción: implica la habilidad de guardar en reserva o emplear con precaución determinada información, de acuerdo con el discernimiento personal o a solicitud expresa de alguien más.

La presentación personal: Es la manera en que una persona se muestra ante los demás, incluyendo su apariencia física y la forma en que se presenta. Esta apariencia tiene un impacto significativo en la forma en que las personas perciben y evalúan a dicha persona.

El interés: Es el impulso emocional que experimenta una persona hacia la realización de una actividad, específicamente relacionada con su entorno laboral. Un ejemplo concreto de esto sería cuando los directivos se involucran en la planificación, gestión, control y supervisión de las acciones.

La creatividad: Es la habilidad de generar nuevas ideas e innovaciones con el propósito de encontrar respuestas originales que aborden necesidades o desafíos específicos.

La capacidad de realización: Es la habilidad que tiene una persona para llevar a cabo de manera efectiva y eficiente una función o tarea

específica. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, 2011)

Factores operativos.

Estos son sus indicadores:

Calidad: Son características que tanto las personas como las cosas poseen, las cuales permiten su validación o comparación con otras.

Exactitud: es un atributo que se refiere a la precisión y meticulosidad de una decisión, lo cual permite evaluar con claridad los objetivos y ajustarlos a las distintas circunstancias que se presenten.

Trabajo en equipo: Es la habilidad que posee un grupo de individuos para coordinarse y colaborar de manera efectiva, con el objetivo de alcanzar un objetivo compartido. Esta habilidad está íntimamente vinculada con la distribución adecuada de tareas entre los miembros del equipo.

Liderazgo. – es la habilidad de asumir un rol proactivo en la solución de problemas específicos. Sin embargo, es importante destacar que también implica la capacidad de dirigir de manera efectiva y eficiente a un grupo de personas. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, 2011)

1.3. Definición de términos básicos

Desempeño. – Es el comportamiento del colaborador que tiene como objetivo lograr de manera efectiva los objetivos

establecidos. (Chiavenato, Administración de Recursos Hummanos: El capital humano de las organizaciones, 2009)

Desempeño laboral: Es el rendimiento en el trabajo está estrechamente relacionado con las particularidades intrínsecas de cada persona, las cuales se componen de habilidades, atributos y conocimientos adquiridos a lo largo de su vida, y que a su vez contribuyen al nivel de competitividad de las empresas. (Milkovich, G. & Boudreu, J., 1994)

Factores Actitudinales. - Las actitudes se relacionan con el logro de metas personales son aquellas que están vinculadas a los intereses, deseos, necesidades y voluntades de cada individuo. Estas actitudes actúan como estímulos motivadores que impulsan a las personas a realizar tareas específicas y alcanzar los objetivos que se han propuesto. os. (Mosquera, A. K., Vallejo, O. L., & Tobón, V. G, 2016)

Factores Extrínsecos. - Son elementos pueden incluir el salario percibido, la posición ocupada en la empresa, las interacciones interpersonales en el entorno laboral y la estabilidad en el puesto de trabajo, entre otros aspectos. (Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., y Sánchez, F, 2014)

Factores intrínsecos. - Son variables que influyen directamente en el individuo, tales como la duración de su empleo, su posición de autoridad, la cantidad de horas que trabaja y las condiciones de su empleo. (Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., y Sánchez, F, 2014)

Factores Operativos. – Son las habilidades que el colaborador posee en relación con su rol y responsabilidades dentro de la institución. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, 2011)

Satisfacción laboral. – Es el nivel de gratificación y felicidad que el colaborador experimenta en trabajo (Muchisky, 2000)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación positiva significativa entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023

Hipótesis específicas

Hi₁: Existe relación positiva significativa entre Satisfacción Laboral y la dimensión factores actitudinales de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023.

Hi₂: Existe relación positiva significativa entre Satisfacción Laboral y la dimensión factores operativos de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023.

2.2. Variables y su operacionalización

| Variable | Definición | Tipo por su naturaleza | Indicadores | Escala de medición | Categorías | Valores de las categorías | Medio de verificación |
|----------------------|---|------------------------|---|--------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Satisfacción Laboral | "la satisfacción laboral está delimitada por componentes externos e internos a la motivación del individuo" | Cualitativa | Logros Reconocimiento Independencia laboral Responsabilidad Promoción Beneficios laborales y salarios Estructura organizativa y políticas Relaciones interpersonales en compañeros Ambiente laboral Supervisión Seguridad laboral Crecimiento Madurez | Ordinal | Baja Moderada Alta | 1 2 3 | Encuesta. |
| Variable | Definición | Tipo por su naturaleza | Indicadores | Escala de medición | Categorías | Valores de las categorías | Medio de verificación |
| Desempeño laboral | Son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización | Cualitativa | Disciplina Actitud cooperativa Iniciativa Responsabilidad Habilidad de seguridad Discreción Presentación personal Interés creatividad Capacidad de realización calidad exactitud Trabajo en equipo Liderazgo | Ordinal | Bajo Moderado Alto | 1 2 3 | Encuesta. |

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

La presente investigación es de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional su capacidad para establecer una relación entre diferentes variables, ya que se enfocan en la asociación existente entre ellas, utilizando un patrón fácilmente identificable y anticipado que se aplica a un conjunto específico de individuos o a una comunidad en particular; este estilo de El objetivo principal de este estudio es obtener información sobre la conexión o nivel de correlación existente, relación que pueda ser establecida entre dos o incluso más conceptos, categorías o variables dentro de un contexto específico. La muestra o el contexto específico es evidenciado o descrito de manera precisa y detallada. (Hernández, Fernandez & Baptista, 2014)

3.2 Diseño muestral

Población: la población estará compuesta por 31 colaboradores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local, Nauta, que está conformada de la siguiente manera:

| | |
|------------------------|-------------------------|
| Área de Tesorería | 4 colaboradores |
| Área de Contabilidad | 4 colaboradores |
| Área de Informática | 3 colaboradores |
| Área de Abastecimiento | 10 colaboradores |
| Área de personal | <u>10 colaboradores</u> |
| Total | 31 colaboradores |

Muestra: al ser una población pequeña la muestra es igual que la población, es decir 31 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Nauta.

Muestreo:

La investigación utiliza la muestra censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos,

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Nauta que laboren en la institución durante el periodo julio 2023

Colaboradores que acepten ser parte de la investigación, considerando que la participación libre y voluntaria.

Criterios de exclusión.

Colaboradores con licencia de descanso por enfermedad o maternidad, por no tener presencia en la institución.

Colaboradores que se encuentren de vacaciones, porque en este periodo no asisten a la institución,

3.3 Procedimientos de recolección de datos

Técnica

Encuesta: Se optará por la encuesta por ser una técnica de investigación generalmente basada en interrogantes que permite obtener datos necesarios para lograr el objetivo de la tesis.

Instrumento

Cuestionario: fue diseñado teniendo en cuenta las diferentes dimensiones e indicadores que componen cada una de las variables. Estos indicadores serán evaluados utilizando una escala de medición claramente definida.

Validez: Es el nivel en el cual los instrumentos miden de manera precisa la variable en cuestión. Una de las formas más comunes de determinar la validez es a través del criterio de expertos. En este caso, se contó con profesionales expertos en el tema, quienes tuvieron la responsabilidad de revisar y analizar cada una de las preguntas formuladas. Basándose en su análisis, tomaron decisiones y dieron su aprobación para que los instrumentos pudieran ser aplicados.

Confiabilidad: Una vez completado la recolección de datos, la confiabilidad fue establecida gracias al uso del coeficiente Alfa de Cronbach, una herramienta estadística ampliamente reconocida y utilizada en este contexto a través del programa estadístico SPSS v26

3.4 Procesamiento y análisis de datos

En el marco de esta investigación, se utilizó el enfoque de estadística descriptiva para analizar y presentar los resultados obtenidos. Estos resultados se muestran a través de tablas de distribución de frecuencia variadas, acompañadas de gráficos y análisis. Además, también se recurrió a la estadística inferencial para contrastar una hipótesis en particular. Para este propósito, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, ya que las variables involucradas tienen un nivel de

medición intervalo. Además, para medir el nivel de cada variable se tomó en cuenta el siguiente baremo:

| Baremo | Lim.Inf. | Lim. Sup. | Nivel |
|------------------------------------|-----------------|------------------|--------------|
| Variable: Satisfacción laboral | 15 | 35 | Baja |
| | 36 | 55 | Moderada |
| | 56 | 75 | Alta |
| Variable 1: Factores Intrínsecos | 5 | 12 | Baja |
| | 13 | 18 | Moderada |
| | 19 | 25 | Alta |
| Variable 2: Factores Extrínsecos | 10 | 23 | Baja |
| | 24 | 36 | Moderada |
| | 37 | 50 | Alta |
| Variable: Desempeño Laboral | 20 | 47 | Bajo |
| | 48 | 74 | Moderado |
| | 55 | 100 | Alto |
| Variable 1: Factores Actitudinales | 14 | 33 | Bajo |
| | 34 | 52 | Moderado |
| | 53 | 70 | Alto |
| Variable 1: Factores Operativos | 6 | 14 | Bajo |
| | 15 | 22 | Moderado |
| | 23 | 30 | Alto |

3.5 Aspectos éticos

Las consideraciones éticas que se tomó en cuenta en el presente proyecto de investigación están vinculadas con los siguientes principios:

Principio de veracidad. - El objetivo es cumplir con las reglas establecidas para citar adecuadamente a los distintos autores y cualquier otro tipo de recurso bibliográfico utilizado como referencia.

El Respeto a la Autonomía. - Este principio garantizar la protección y autonomía de los participantes, se llevará a cabo mediante la

implementación y explicación del consentimiento informado. Se tomará especial precaución para asegurar que los participantes cuenten con la capacidad legal necesaria para tomar la decisión de participar, a través de una detallada explicación de la índole, duración y objetivos del estudio, así como de los potenciales obstáculos que podrían enfrentar.

El Principio de Beneficencia. - A los participantes se les informará detalladamente sobre los beneficios y riesgos a los que podrían estar expuestos, con el objetivo de evaluar si están dispuestos a aceptar o rechazar su participación en el estudio.

Anonimato. – El nombre de los sujetos de la muestra será protegido y mantenido en anonimato.

Confidencialidad. - La confidencialidad es una característica que se refiere a la manera en que se comparten y se dicen cosas en un ambiente de confianza mutua y seguridad, respetando la privacidad de la información y manteniéndola en secreto.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se presentará y analiza los datos recopilados durante la investigación, la información será breve mediante tablas y gráficos, se aplica pruebas estadísticas relevantes y se destaca los hallazgos clave, también se identifica patrones y relaciones significativas, la validez y fiabilidad de los resultados mediante el programa estadístico SPSS V.26.

Tabla N° 1 Estadística de fiabilidad de la Variable 1

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,862 | 15 |

El coeficiente Alfa de Cronbach, que tiene un valor de 0.862 en este caso, es una medida de la consistencia interna de un conjunto de 15 elementos o preguntas en una escala de medición. Este valor, cercano a 1, sugiere una buena consistencia interna, indicando que las preguntas están relacionadas entre sí y son confiables.

Tabla N° 2 Estadística de fiabilidad de la Variable 2

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,841 | 20 |

En la siguiente tabla se observa un valor de 0.841 en situación, representa la coherencia interna de un conjunto de 20 elementos o preguntas en una escala de medición. Dado su acercamiento a 1, muestra una sólida consistencia

interna, lo cual señala que las preguntas mantienen una relación mutua y son dignas de confianza.

Correlaciones

Hipótesis General:

Hi: Existe relación positiva significativa entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023

Tabla N° 3 Correlación entre Satisfacción Laboral y desempeño laboral

| | | Variable 1: Satisfacción laboral | Variable 2: Desempeño laboral |
|-------------------------------------|---------------------------|--|-------------------------------------|
| Variable 1: Satisfacción laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,838** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 31 | 31 |
| Variable 2: Desempeño laboral | Correlación de Pearson | ,838** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 31 | 31 |

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

La tabla refleja que el coeficiente r de Pearson 0.838 sugiere una conexión positiva entre estas dos variables, indicando que un mayor nivel de satisfacción laboral está asociado de manera positiva con un mejor desempeño laboral. La significancia estadística a un nivel del 0.01 refuerza la validez de esta relación, señalando que no es un resultado aleatorio y que se sostiene de manera consistente en la muestra de 31 casos. En consecuencia, se acepta la hipótesis.

Tabla N° 4 Correlación entre satisfacción laboral y la dimensión factores actitudinales

| | | Correlaciones | |
|--|---------------------------|---|--|
| | | Variable 1: Satisfacción laboral | Dimensión 1: Factores actitudinales |
| Variable 1: Satisfacción laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,676** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 31 | 31 |
| Dimensión 1: Factores actitudinales | Correlación de Pearson | ,676** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 31 | 31 |

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

El análisis de correlación respalda la hipótesis propuesta. La correlación positiva significativa es de un r de Pearson de 0.676, es decir moderada, junto con una significancia estadística a un nivel del 0.01 (bilateral), indica que esta relación no es aleatoria y se mantiene consistente en la muestra de 31 casos. Estos resultados sugieren una conexión robusta entre la satisfacción laboral y los factores actitudinales de los colaboradores en la unidad educativa analizada. Se acepta la hipótesis planteada

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación positiva significativa entre Satisfacción Laboral y la dimensión factores operativos de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023.

Tabla N° 5 Correlación entre satisfacción laboral y la dimensión factores actitudinales

| | | Correlaciones | |
|-------------------------------------|---------------------------|---|---|
| | | Variable 1: Satisfacción laboral | Dimensión 2: Factores operativos |
| Variable 1: Satisfacción laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,901** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 31 | 31 |
| Dimensión 2: Factores operativos | Correlación de Pearson | ,901** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 31 | 31 |

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

Los resultados reflejados en la Tabla N° 5 del análisis de correlación entre la "Satisfacción laboral" y la "Dimensión 2: Factores operativos" muestran una correlación positiva extremadamente fuerte de 0.901, con una significancia estadística muy baja ($p = 0.000$). Estos resultados respaldan la hipótesis formulada, indicando una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión de factores operativos de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta, durante el periodo de julio de 2023. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

Nivel de satisfacción laboral y nivel de desempeño laboral

Tabla N° 6 Nivel de satisfacción laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Baja | 5 | 16,1 | 16,1 | 16,1 |
| | Moderada | 21 | 67,7 | 67,7 | 83,9 |
| | Alta | 5 | 16,1 | 16,1 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Base datos

Gráfico N° 1 Frecuencia de satisfacción laboral

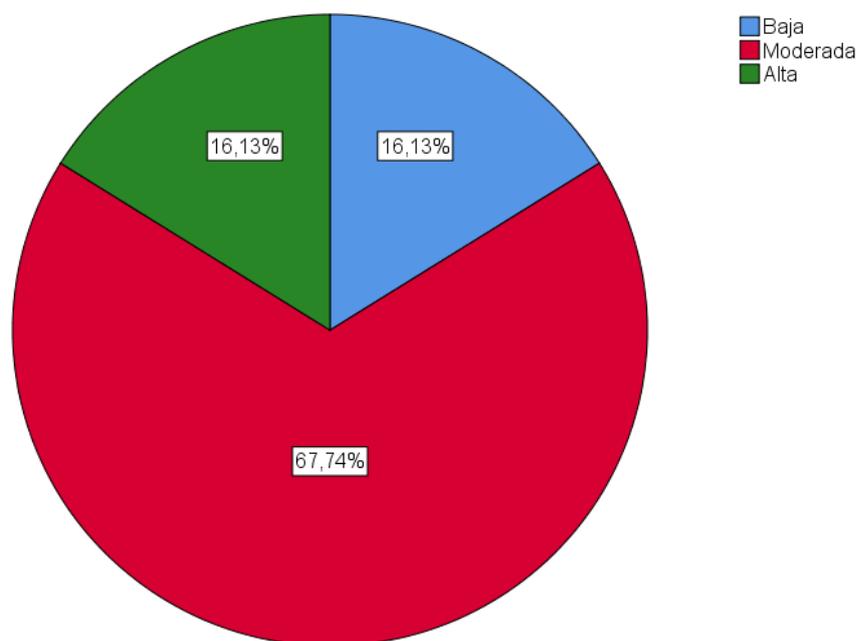


Gráfico N° 1 Nivel de Satisfacción laboral

Fuente: Tabla N° 6

En la tabla N° 6 se aprecia el nivel de satisfacción laboral en las tres categorías: El 16,1% que hace un total de cinco colaboradores tiene un nivel bajo de satisfacción; el 67,7% equivalente a 21 colaboradores tiene un nivel de satisfacción medio o moderado y el 16,1% de los colaboradores (5 en total),

tienen un alto nivel de satisfacción laboral, lo que demuestra una predominancia de satisfacción laboral moderada.

Tabla N° 7 Nivel de Factores Actitudinales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 3 | 9,7 | 9,7 | 9,7 |
| | Moderado | 12 | 38,7 | 38,7 | 48,4 |
| | Alto | 16 | 51,6 | 51,6 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Base de datos

Gráfico N° 2 Frecuencia de Factores Actitudinales

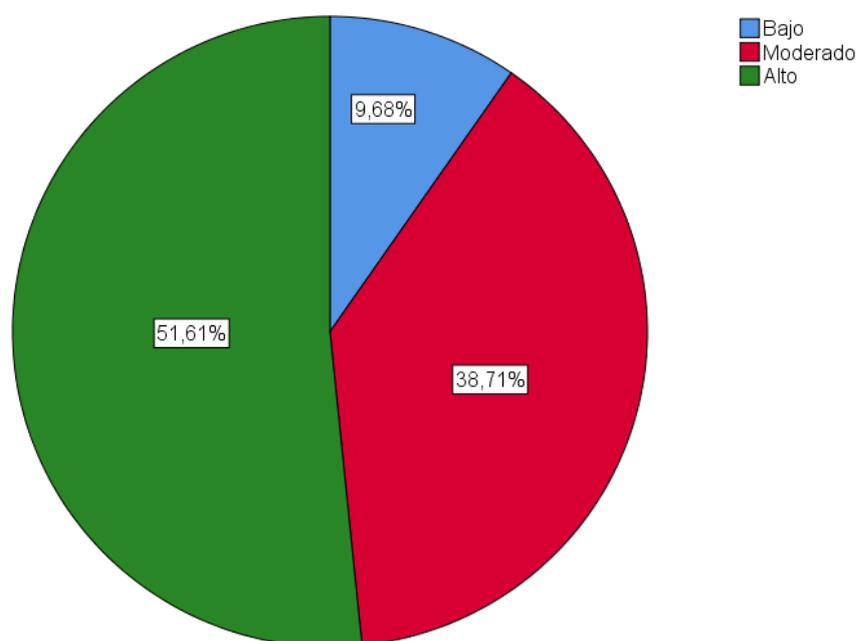


Gráfico N° 2 Factores Actitudinales

Fuente: Tabla N° 7

La tabla resume el nivel de los factores actitudinales en tres categorías: El 9,7% de los encuestados (3 en total), tienen un nivel bajo en actitudes; el 38,7% (12 en total), posee un nivel de factor actitudinal de regular o moderado

y el 51,6% de los casos (16 en total), demuestra tener un nivel eficiente o bueno en la dimensión factores actitudinales.

Tabla N° 8 Nivel de factores operativos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 3 | 9,7 | 9,7 | 9,7 |
| | Moderado | 21 | 67,7 | 67,7 | 77,4 |
| | Alto | 7 | 22,6 | 22,6 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico N° 3 Frecuencia de factores operativos

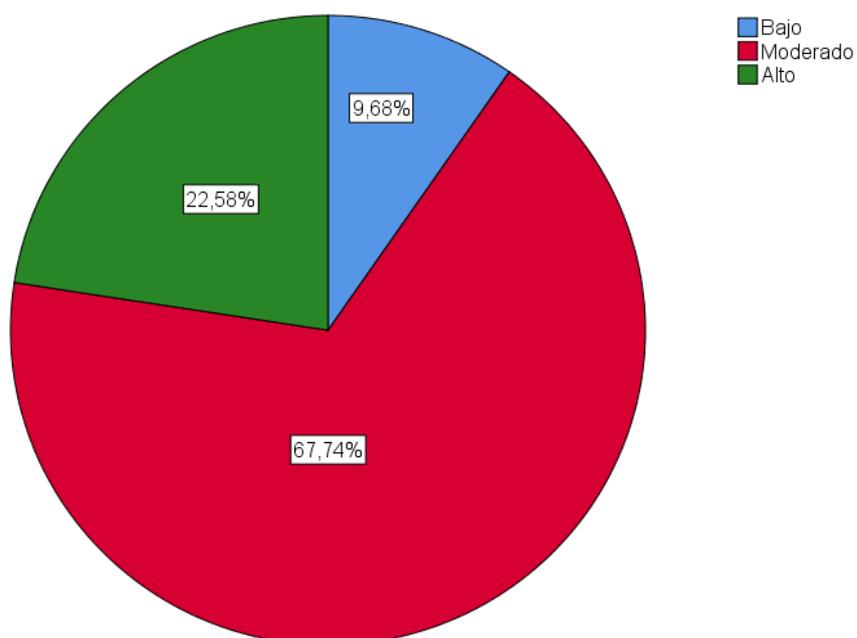


Gráfico N° 3 Factores Actitudinales

Fuente: Tabla N° 8

En la tabla 8 se observa que tres colaboradores (9.7%) de la entidad en estudio están en la categoría de bajo en los factores operativos; 21 colaboradores (67.7%) están en el nivel de moderado, demostrando medianamente, liderazgo, trabajo en equipo, exactitud y calidad en sus trabajo y 7 colaboradores (22.6%) tiene una calificación de alto en factores operativos.

Tabla N° 9 Nivel de la variable Desempeño Laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Bajo | 3 | 9,7 | 9,7 | 9,7 |
| | Moderado | 16 | 51,6 | 51,6 | 61,3 |
| | Alto | 12 | 38,7 | 38,7 | 100,0 |
| | Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Base de datos

Gráfico N° 4 Frecuencia de la variable Desempeño Laboral

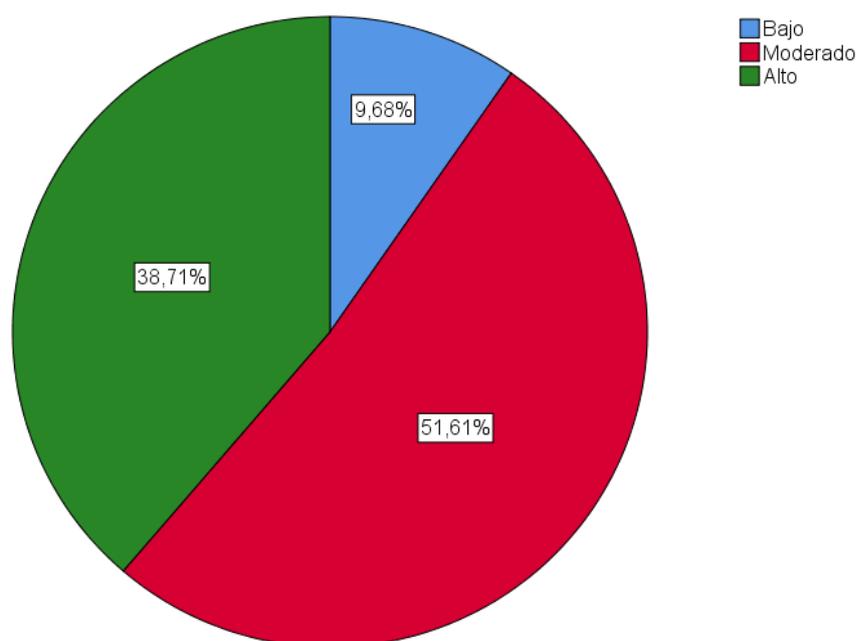


Gráfico N° 2 Nivel de desempeño laboral

Fuente: Tabla N° 9

La tabla presenta un resumen del nivel del desempeño laboral en las tres clasificaciones: Un 9,7% de los encuestados (3 en total) se encuentra en un nivel bajo de calificación; Un 51,6% (16 en total) está en un nivel intermedio o moderado y un 38,7% de los colaboradores (12 en total) demuestra estar en un nivel alto de desempeño laboral.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que existe una correlación positiva fuerte entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa local Nauta, periodo 2023 con r de Pearson de 0.838; esto es coincidente con la investigación de Saldaña y Sifuentes del 2022, donde llegaron a la conclusión que la correlación es fuerte y positiva con un r de Pearson de 0,959 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, también coincide con la investigación de Ludeña en el 2022 que determinó que existe una correlación positiva y significativa en el Centro de Salud Célica; sin embargo los resultados de Huaura indican que no existe correlación entre las variables satisfacción Laboral y Desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo.

En cuanto a los niveles de satisfacción en los colaboradores de la UGEL Nauta el 67.7 por ciento está satisfecho moderadamente y en cuanto a desempeño laboral el 51.6 % tiene un desempeño regular, similar resultado tuvo la investigación de Huaura donde el nivel de satisfacción regular es de 52%, finalmente en la investigación de Saldaña y Sifuentes 48% tiene una satisfacción alta y 52% como baja, de igual manera en la variable desempeño laboral los resultados de la variable desempeño laboral son los mismos.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023 es positiva y significativa con un r de Pearson de 0,838, es decir a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral.
2. En cuanto al primer objetivo específico vinculado a la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de factores actitudinales de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta, periodo julio 2023; existe una relación positiva significativa moderada con un r de Pearson de 0,676.
3. En cuanto al segundo objetivo específico vinculado a la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de factores operativos de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta, periodo julio 2023; se afirma que existe una relación positiva significativa alta con un r de Pearson de 0,901.
4. Respecto al tercer objetivo específico referido al nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta, periodo julio 2023, un 67.7 por ciento manifestó estar regular o moderadamente satisfecho laboralmente; por lo tanto, de cada 10 colaboradores 7 colaboradores tienen regular satisfacción y solo un 5 por ciento manifestó estar altamente satisfecho.
5. Referente al cuarto objetivo específico vinculado al nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local

Nauta, periodo julio 2023, se concluye que 51.6 por ciento de los colaboradores tiene un desempeño laboral regular o moderado de cada diez colaboradores cinco colaboradores tienen desempeño moderado y solo 4 de diez colaboradores tienen un desempeño laboral alto y 1 de cada 10 colaboradores tiene un desempeño laboral bajo.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los Directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta establecer políticas de gestión acorde al mantenimiento de la relación entre satisfacción y desempeño laboral a fin de que el coeficiente se acerque cada vez más a uno y se tenga colaboradores altamente satisfechos y con alto nivel de desempeño laboral.
2. Se recomienda a la Dirección, en cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de factores actitudinales de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta realizar un diagnóstico más profundo con realización de talleres de focus group, para identificar los temas de capacitación y elevar la relación que solo es moderada con r de Pearson de 0,676.
3. Considerando que existe una relación positiva significativa alta (casi perfecta) entre la satisfacción laboral y la dimensión de factores operativos con r de Pearson 0,901, se recomienda mantener y fortalecer los indicadores de esta dimensión, participando en dinámicas grupales o juegos de roles.
4. Considerando que casi el 68 por ciento de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta están satisfechos medianamente o regularmente, se recomienda a la Dirección profundizar el estudio para determinar con precisión que factores internos o externos están causando este nivel de satisfacción y a partir de ello tomar decisiones que permitan elevar este nivel.

5. En cuanto al nivel de desempeño laboral solo el 38.7 por ciento tienen un nivel alto de desempeño laboral por lo que se recomienda programas de integración e interacción entre los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Boluarte, A. y Merino, C. (2015). *Versión Breve de la Escala de Satisfacción Laboral: Evaluación Estructural y Distribucional de sus puntajes*. Revista Peruana de Psicología.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: MacGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Farcia, F. (1995). *Desarrollo Organizacional Enfoque Integral*. Bogota - Colombia: Limusa.
- Hernández, Fernandez & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México: McGraw-Hill.
- Huaaura, F. (2023). *SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE TRABAJO PERALVILLO EN EL AÑO 2021*. Pimentel - Perú: Universidad señor de Sipan.
- Ludeña, E. (2023). *La Satisfacción y el Desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Maslow, A. (1943). *Motivation and Personality*. Barcelona: Sagitario.
- Milkovich, G. & Boudreu, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos: Un enfoque de estrategia*.
https://books.google.com.pe/books?id=G1CZHPN3_RQC&pg=PA157&lpg.
- Mosquera, A. K., Vallejo, O. L., & Tobón, V. G. (2016). *Factores motivacionales, metas de logro y proyecto de vida*. Recuperado de <http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/plumillaeducativa/article/view/1965> [Links].
- Muchisky, P. (2000). *Psicología Aplicada al Trabajo*. España: Thomson Learning.

- Robbins, S. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodriguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal*. Mexico: Cengage learner.
- Saldaña, E.C. y Sifuentes, J. (2022). *DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE, IQUITOS 2022*. Iquitos: Universidad Nacional de Amazonía Peruana.
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., y Sánchez, F. (2014). *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. Recuperado: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020140507>.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

| Título de la investigación | Problema de investigación | Objetivos de la investigación | Hipótesis | Tipo y diseño de estudio | Población de estudio y procesamiento | Instrumento de recolección |
|---|---|---|---|--|--|--|
| <p>Satisfacción Laboral y desempeño laboral de colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta periodo julio 2023</p> | <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta periodo julio 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción Laboral y la dimensión factores actitudinales de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta periodo julio 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la Satisfacción Laboral y la dimensión factores operativos de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta periodo julio 2023? ▪ ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral de Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta periodo julio 2023? ▪ ¿Cuál es el nivel del Desempeño Laboral de Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta periodo julio 2023? | <p>Objetivo general Establecer la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la relación entre la Satisfacción Laboral y la dimensión factores actitudinales de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta, periodo julio 2023. ▪ Analizar la relación entre la Satisfacción Laboral y la dimensión factores operativos de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023. ▪ Calcular el nivel de Satisfacción laboral de los Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta, periodo julio 2023. ▪ Calcular es el nivel del Desempeño Laboral de Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta, periodo julio 2023 | <p>Hipótesis general Hi: Existe relación positiva significativa entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023</p> <p>Hipótesis específicas .Hi₁: Existe relación positiva significativa entre Satisfacción Laboral y la dimensión factores actitudinales de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023. Hi₂: Existe relación positiva significativa entre Satisfacción Laboral y la dimensión factores operativos de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Nauta, periodo julio 2023.</p> | <p>Tipo de estudio: Correlacional. Diseño de estudio: No experimental,</p> | <p>Población: 31 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta periodo julio 2023</p> <p>Muestra: Idéntica a la población: 31 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta periodo julio 2023.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS</p> | <p>Instrumento: Cuestionario.</p> |

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN LABORAL

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una “X” sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo se pide por favor responder de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la empresa; se agradece su colaboración y honestidad.

Área a la que pertenece: _____

La escala de respuesta es la siguiente:

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Nº | Factores Intrínsecos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿considera usted que, esta conforme con los logros obtenidos durante su instancia en la UGEL? | | | | | |
| 2 | ¿considera usted que, está de acuerdo con el reconocimiento recibido por parte de sus superiores al realizar de forma eficaz su función dentro de la UGEL? | | | | | |
| 3 | ¿considera usted que, tiene libertad absoluta para tomar decisiones en la UGEL? | | | | | |
| 4 | ¿considera usted que, está satisfecho(a) con las responsabilidades que se le asigno en la UGEL? | | | | | |
| 5 | ¿considera usted que, está conforme con las oportunidades brindadas por la UGEL para optar a una mejor condición laboral? | | | | | |
| Factores Extrínsecos | | | | | | |
| 6 | ¿considera usted que, se siente satisfecho(a) con los beneficios y remuneraciones otorgadas por la UGEL? | | | | | |
| 7 | ¿considera usted que, esta conforme con las normas y responsabilidades asignadas por la Dirección de la UGEL? | | | | | |
| 8 | ¿considera usted que, esta satisfecho (a) con las relaciones interpersonales que existen entre usted y sus compañeros de la UGEL? | | | | | |
| 9 | ¿considera usted que, esta conforme con el mobiliario, maquinarias y materiales otorgados por la UGEL? | | | | | |
| 10 | ¿considera usted que, está satisfecho(a) con los valores, creencias y prácticas cooperativas instauradas en la UGEL? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 11 | ¿considera usted que, la UGEL proporciona un ambiente que permite la práctica de hábitos saludables? | | | | | |
| 12 | ¿considera usted que, esta conforme con la evaluación que hace a los colaboradores la UGEL? | | | | | |
| 13 | ¿considera usted que, está conforme con las medidas de seguridad instauradas en la UGEL para salvaguardar el bienestar de sus colaboradores? | | | | | |
| 14 | ¿considera usted que, la UGEL ofrece capacitaciones gratuitas para mejorar la capacidad y conocimiento de sus colaboradores? | | | | | |
| 15 | ¿considera usted que, se encuentra satisfecho(a) con la experiencia obtenida durante sus años de servicio? | | | | | |

CUESTIONARIO – DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una “x” sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo se pide por favor responder con de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la Institución; se agradece su colaboración y honestidad.

Área a la que pertenece: _____

La escala de respuesta es la siguiente:

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | Factores Actitudinales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Al realizar sus funciones laborales ¿considera usted que, se asegura de cumplir con las normas y reglamentos de la UGEL? | | | | | |
| 2 | ¿considera usted que, la mayoría de veces, cumple con su trabajo en los tiempos establecidos? | | | | | |
| 3 | ¿considera usted que, la mayoría de veces, cumple con llegar a su centro de laboral a la hora establecida? | | | | | |
| 4 | ¿considera usted que tiene la disposición de trabajar en equipo para cumplir con los objetivos de la UGEL? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 5 | ¿considera usted que, tiene la disposición de planificar, gestionar y ejecutar acciones que benefician a la UGEL en tiempo y esfuerzo sin recibir órdenes de superiores o compañeros? | | | | | |
| 6 | ¿considera usted que se esfuerza para alcanzar los objetivos planteados por la UGEL? | | | | | |
| 7 | Al cometer una falta en la UGEL ¿considera usted que tiene la disposición para hacerse responsable de sus actos? | | | | | |
| 8 | ¿considera usted que, durante el horario laboral está en disposición de tomar las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar su salud? | | | | | |
| 9 | ¿considera usted que, es discreto(a) con la información obtenida de los directores? | | | | | |
| 10 | ¿considera usted que siempre está con la disposición de mantener una buena presentación personal en la UGEL? | | | | | |
| 11 | ¿considera usted que, falta al trabajo de dos a cuatro veces al mes? | | | | | |
| 12 | ¿considera usted que tiene el interés y disposición de participar en la planificación, gestión y ejecución de las actividades en la UGEL? | | | | | |
| 13 | ¿considera usted que genera soluciones creativas para los problemas de trabajo que se le presentan? | | | | | |
| 14 | ¿considera usted que esta en disposición de realizar capacitaciones constantes que ayuden a mejorar su rendimiento en la UGEL? | | | | | |
| | Factores Operativos | | | | | |
| 15 | ¿considera usted que es eficiente en el desarrollo de las tareas específicas de su puesto? | | | | | |
| 16 | ¿considera usted que, la mayoría de veces, cumple con los objetivos institucionales? | | | | | |
| 17 | ¿considera usted que, su trabajo se encuentra organizado en función a un plan de trabajo o plan operativo? | | | | | |
| 18 | ¿considera usted que, se desenvuelve adecuadamente dentro de su grupo de trabajo? | | | | | |
| 19 | ¿considera usted que resuelve las dudas y necesidades de sus compañeros respecto al trabajo? | | | | | |
| 20 | ¿considera usted que su jefe inmediato ha reconocido sus capacidades para ocupar cargos de jefatura? | | | | | |

3. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído los cuestionarios de la investigación titulada: “Satisfacción Laboral y Desempeño laboral de colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Nauta periodo julio 2023”, de los Bach. En Administración: SERGIO ALBERTO LÓPEZ VEGA y JENNIFER GERALDINE RAMOS MORI que tiene como objetivo Establecer la Relación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral en Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Nauta periodo julio 2023

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable