



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Satisfacción y desempeño laboral en los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.

AUTOR:

Sandoval Murillo, Juan Edgar (orcid.org/ 0000-0002-6416-5790)

ASESOR:

Mgtr. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/ 0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Con especial cariño a mis padres, y a mi familia por su total comprensión.

Agradecimiento

A DIOS por haberme otorgado una oportunidad más de vivir para poder disfrutar de mi familia, demostrándome que el verdadero amor es tener vida para poder disfrutar de mis seres queridos. Al Ing. Félix Quenta Cherre por estar siempre presente y sobre todo inculcarme sus invalorable consejos y valioso apoyo.

A mi esposa e hijas por su total comprensión, ayuda y perseverancia que me brindaron para alcanzar un logro más en mi realización profesional.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	12
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	34

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Satisfacción laboral	15
Tabla 2 Desempeño laboral	16
Tabla 3 Contrastación de hipótesis general	17
Tabla 4 Contrastación de hipótesis específica 1	18
Tabla 5 Contrastación de hipótesis específica 2	19
Tabla 6 Contrastación de hipótesis específica 3	20

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Representación esquemática</i>	10

Resumen

La presente tesis se ejecutó con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022, asimismo se planteó como hipótesis general, existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos. El tipo de investigación fue de tipo básica, cuantitativa de alcance temporal con un diseño No Experimental, de carácter correlacional; la población y muestra estuvo constituida por 129 servidores de una entidad pública de Piura, estuvo enmarcada de un muestreo no probabilístico. Para la recolección de información se utilizaron como técnicas a la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios con escala Likert, referente a las variables satisfacción laboral (20 ítems) y desempeño laboral (20 ítems), los cuales fueron validados por juicio de expertos. Según los resultados obtenidos, existe relación significativa alta (coeficiente de Pearson = 0,618) entre la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y el desempeño laboral; de la misma manera, existe relación significativa moderada (coeficiente de Pearson = 0,542) entre la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral y el desempeño laboral; y, por último, existe relación significativa alta (coeficiente de Pearson = 0,639) entre la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral y el desempeño laboral. En conclusión, existe relación significativa Alta (coeficiente de Pearson = 0,702) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura. Con dichos resultados se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral y entidad pública

Abstract

This thesis was carried out with the objective of determining the relationship between satisfaction and job performance of the administrative servers of a public entity in Piura-2022, it was also proposed as a general hypothesis, there is a relationship between satisfaction and job performance of employees. administrative servers. The type of research was basic, quantitative with a temporal scope with a non-experimental design, correlational in nature; The population and sample consisted of 129 employees of a public entity in Piura, framed by a non-probabilistic sampling. For the collection of information, two questionnaires with a Likert scale were used as survey techniques and as instruments, referring to the variables job satisfaction (20 items) and job performance (20 items), which were validated by expert judgment. According to the results obtained, there is a high significant relationship (Pearson's coefficient = 0.618) between the working conditions dimension of job satisfaction and job performance; In the same way, there is a moderate significant relationship (Pearson's coefficient = 0.542) between the personal and/or social recognition dimension of job satisfaction and job performance; and, finally, there is a high significant relationship (Pearson's coefficient = 0.639) between the economic benefits dimension of job satisfaction and job performance. In conclusion, there is a significant relationship High (Pearson's coefficient = 0.702) between job satisfaction and job performance of the administrative servers of a public entity in Piura. With these results, the alternative hypothesis (H1) is accepted and the null hypothesis (H0) is rejected.

Keywords: Job satisfaction, job performance and public entity.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy globalizado y con actualización permanente, las instituciones descuidan en parte el tema del personal, ya que no les prestan la debida atención para que estos realicen sus actividades y desarrollen sus capacidades para un mejor desempeño. En Pakistán, Inayat y Jahanzeb (2021) sostuvieron que los colaboradores se desempeñan mejor cuando están motivados y así contribuyen al éxito de la institución.

En Rusia, Arkhipov, et al. (2019) sostienen que la implementación de un programa de incentivos se considera muy eficaz en la institución ya que se logra el éxito organizacional. En Belgrado, Krstic et al. (2019) argumentó que el salario, trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales son de relevancia y contribuye a la mejora del desempeño.

En Norteamérica, Angayarkani (2021) argumentó que un ambiente satisfactorio representa un factor muy relevante, y que esto tiene relación directa con el factor higiene, remuneración, condición laboral, seguridad, calidad, políticas y principalmente la administración. Es indispensable comunicar y difundir los reconocimientos, logros, así como los deberes y actividades de los trabajadores.

En Sudamérica, Arboleda y Cardona (2018) sostienen que el factor motivacional es el de mayor importancia, dejando a las posibilidades de ascenso, bonificaciones y reconocimientos como factores menos relevantes, y los trabajadores se sienten conformes con el trabajo que realizan. Por su parte Cadena (2019) manifestó que la motivación y el desempeño laboral son complementarias, tienen un comportamiento mutuo en la consecución de los objetivos de la organización.

En el Perú, Navarro (2019) consideró que mientras más alta y efectiva sea la motivación, el desempeño laboral tiende a incrementarse de una manera proporcional y significativa; así mismo, si las condiciones laborales son las más adecuadas, entonces el desempeño laboral tiende a incrementarse en forma sostenida. Sin embargo, una parte de instituciones no le dan la debida importancia al hecho de tener colaboradores satisfechos, lo cual ocasiona un deficiente desempeño y, en consecuencia, un impacto negativo en las entidades.

En la Región Piura, diferentes Instituciones estatales se dedican a servir a las personas y sociedad, las mismas que deben estar motivadas a su personal para lograr un mejor desempeño de los colaboradores, pero no toman en cuenta que teniendo colaboradores motivados se llega al éxito y bienestar de la misma. En Piura, Casas (2017) manifestó que la motivación de los trabajadores se obtiene de una interacción compleja de los motivos intrínsecos de las personas y los estímulos del ambiente.

En el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) existen colaboradores que perciben que no son motivados oportunamente, obteniéndose un desempeño deficiente en el cumplimiento de las tareas encomendadas, pues las actividades las realizan por cumplir, pero sin el profesionalismo debido. Las tareas no se cumplen en su totalidad, pues los colaboradores no ejecutan sus actividades a plenitud: la entrega de informes no es en la fecha indicada, disminución de la frecuencia e intensidad de los trabajos, falta de orientación y capacitación en ciertas actividades. Lo descrito conlleva a un retraso de la ejecución de las metas; por ello, debe darse la importancia y atención al personal para que desarrolle las funciones encomendadas de manera eficiente y, por ende, un mejor servicio al usuario.

Asimismo, se percibió que parte de los servidores se sienten insatisfechos con la labor que realizan en la organización, pues se sienten descontento con las condiciones de trabajo, existiendo casos donde no son equitativas. Así también, no se les reconoce cuando realizan una labor sobresaliente a pesar de las dificultades existentes. Del mismo modo, consideraron que la remuneración no está acorde con las funciones y competencias de formación profesional.

El problema general de la investigación fue: ¿Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022?; los problemas específicos fueron: ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo con el desempeño laboral?, ¿Cómo se relaciona el reconocimiento personal y/o social con el desempeño laboral?, ¿Cómo se relaciona el beneficio económico con el desempeño laboral?

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta la justificación teórica, se realizó una recopilación de conceptos y teorías con el fin de tener en cuenta la

relación directa que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral, así mismo aportar nuevos conocimientos con relación al caso investigado. La información estadística de relación de variables tiene relevancia porque la organización no cuenta actualmente con esa base de datos que le permita tomar acciones al respecto.

Relevancia social, ya que generó beneficios muy importantes para que los servidores desarrollen sus capacidades con el fin de sacar adelante a la institución; pues los resultados que se encontraron fueron de gran relevancia y poder alcanzar una mejora sostenible; con servidores satisfechos y con un mejor desempeño laboral. En lo práctico se logró identificar qué factores de la satisfacción presentan mayor intensidad de relación con el desempeño laboral para establecer sugerencias que permitan elevar el nivel de satisfacción y a la vez, potenciar el desempeño laboral. Finalmente, en lo metodológico el investigador aplicó con el diseño de los instrumentos de evaluación, y además validados por expertos en estos temas, que permitieron determinar la relación entre las variables, las mismas que serán de gran utilidad en futuros estudios.

Respecto a los objetivos, se planteó como objetivo general; Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022; y los objetivos específicos fueron: Determinar en qué medida se relaciona las condiciones de trabajo con el desempeño laboral; Determinar en qué medida se relaciona el reconocimiento personal y/o social con el desempeño laboral; Determinar en qué medida se relaciona el beneficio económico con el desempeño laboral.

En relación a la hipótesis, se estableció como hipótesis general; Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022; las hipótesis específicas fueron: Las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral; El reconocimiento personal y/o social se relaciona con el desempeño laboral; Los beneficios económicos se relacionan con el desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes con los cuales se contrastó los resultados de la investigación a desarrollar, se tiene los siguientes: A nivel internacional, López (2021) estableció que la mayoría tiene un desempeño laboral intermedio (80.4%). Además, comprobó que el ambiente positivo para el trabajo resulta de gran importancia para un buen desempeño laboral; así como la comunicación entre compañeros y superiores, facilita un mejor entendimiento y coordinación para el cumplimiento de tareas de una manera más eficiente y eficaz. Las buenas relaciones, el dialogo productivo y la coordinación constante, facilitan una mejor performance individual y colectiva de los colaboradores en beneficio de los usuarios de los servicios que se brinda. Así mismo Jurado (2021) determinó que mayoritariamente los colaboradores se sienten satisfechos (83%), lo que evidencia que en promedio están contentos con las condiciones laborales que le brinda la organización. En otra palabra, para que los colaboradores estén satisfechos tiene que existir la determinación de la alta dirección de valorar a su personal, estableciendo políticas específicas al respecto. Por otro lado, Palacios (2019) llegó a determinar que los colaboradores presentan un desempeño laboral que en promedio es aprobado (72,4%) porque cumplen con sus tareas y funciones asignadas, poniendo las ganas y compromiso para hacerlo mejor. Es decir, el cumplimiento de funciones es un factor fundamental para poder alcanzar una buena performance dentro de una entidad, sin embargo, estas deben ser claras y precisas para un mejor entendimiento y desenvolvimiento.

Así mismo, Zans (2017) encontró que el desempeño laboral en promedio resulta bajo (60%), pues cumple con las tareas asignadas, pero escasamente toman decisiones y solo tienen habilidades para trabajar individualmente. En el trabajo en equipo solo participan activamente la minoría y los demás no aportan ni interactúan, lo cual los hace ineficientes para integrar esfuerzos. De tal forma que las entidades publicas tienen potenciar y desarrollar el factor humano como elemento dinamizador del cambio para lograr mejores servicios en beneficio de los usuarios. Así también Montoya (2017) tuvo como hallazgo que la mayoría (90,6%) de los colaboradores se sienten satisfechos cuando laboran, lo cual indica que sus condiciones laborales son favorables, son incentivados mediante

reconocimiento social y monetario; así como su remuneración está acorde con la función que realizan. Esto indica que en la universidad chilena es uno de los lugares que tratan bien a los colaboradores y se preocupan por su bienestar en forma permanente para mantenerlos satisfechos con la labor realizada.

A nivel nacional, Espinoza y Montalvo (2021) concluyeron que cuando el colaborador está motivado a través de incentivos monetarios o de reconocimiento social alcanza un mejor nivel de desempeño laboral ($r=0,769$). Cuando se desarrolla e incentiva permanentemente al colaborador, comienza a crearse en ellos, un sentimiento gratitud y ganas de aportar más, pues se siente valorado y respetado por la entidad. Por otro lado, Valencia y Solano (2021) tuvieron como hallazgo que los colaboradores mantienen un nivel medio de desempeño laboral (77,6%), lo que evidencia que el desarrollo de funciones y cumplimiento de procedimientos no es realizado de la mejor manera por lo que se requiere capacitación y entrenamiento específico acorde a las necesidades y no capacitaciones generales que poco o nada aportan a un mejor desempeño. Es decir, se tiene que desarrollar un plan de desarrollo integral del colaborador que permita alcanzar un máximo rendimiento en sus labores.

Huaquipaco y Navarro (2019) comprobaron que están relacionados en forma débil la satisfacción y el desempeño laboral de colaboradores de organismos públicos ($r=0.296$). Lo que implica que generalmente el colaborador encuentra un ambiente favorable, una remuneración acorde con sus funciones y oportunidades para desarrollarse como persona y profesionalmente; comienza también a generarse una mejor predisposición para desarrollar sus tareas de manera eficiente, de tal forma que se alcanzan los resultados esperados. Por otro lado, Esquerre (2018) logró establecer que menos de la mitad de los colaboradores (32,10%) considera que la satisfacción laboral percibida se encuentra en nivel medio. Esto evidencia que en los organismos estatales el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales y los reconocimientos e incentivos no son gestionados de manera eficiente por lo que los colaboradores no se encuentran plenamente satisfechos con el trabajo que realizan.

Así mismo, Medina (2017) identificó que el nivel promedio de satisfacción laboral de los colaboradores es regular (79%), esto debido a que hay un descontento en

cuanto al sueldo que perciben, pues consideran que son bajos y no se ajustan a la realidad; asimismo, sienten que no son incentivados para ser mejores y producir más en el trabajo. Estos descontentos conllevan a generar desinterés en el trabajo y actitudes negativas que repercuten en la atención que brindan al usuario, que finalmente termina quejándose por el mal servicio.

Con respecto a fundamentos teóricos de la variable satisfacción laboral, en cuanto a su concepción, Morillo (2006) considera que se enfoca a la expectativa que posee cada colaborador referente a la labor que realiza en su puesto de trabajo, lo que le otorga la organización como beneficio y la interrelación interna con sus compañeros. Desde esta perspectiva, cada colaborador espera que la entidad contribuya a lograr su aspiración, cuando sea cumplida se sentirá satisfecho en su centro laboral, pues se siente a gusto, vinculado y comprometido con la organización. Por su parte, Robbins y Judge (2009) mencionan que se logra cuando el colaborador siente que la realización del trabajo es un desafío, recibe una recompensa justa, se siente apoyado por sus compañeros, se compatibiliza con su cargo que desempeña. Es decir, la satisfacción se muestra, cuando al realizar el trabajo el colaborador se siente a gusto, cómodo y respaldado por sus compañeros, así como la organización le asigna una remuneración justa.

Asimismo, Montero y Romero (2016) refiere que es la expresión por medio de actitudes y sentimientos del colaborador de cómo se siente laborando en la organización con la cual tiene una relación laboral. Es un estado emocional favorable que se expresa a través de satisfacción con lo que realiza y recibe dentro de un centro laboral. Por último, Bruzual (2016) considera que presenta una dependencia mayor en lo referente al nivel de cubrimiento de las necesidades básicas y deseos del colaborador, brindado por el puesto de trabajo y todo lo que se relaciona con él. Esto incluye lo que la entidad dispone como condiciones de trabajo y los incentivos motivadores.

Para la evaluación de la variable se tomó lo que propone Palma (2005), quien principalmente integra tres elementos del contexto laboral que generan satisfacción en los colaboradores: Condiciones de trabajo: Hace referencia a la evaluación del trabajo teniendo en cuenta los reglamentos internos y

normatividad que regula las actividades en las entidades. Asimismo, se considera las condiciones del lugar donde se trabaja, distribución, confort, horarios, entre otros (Romero, 2017). Reconocimiento Personal y/o Social: Se refiere a que tan predispuesto está el colaborador para realizar una evaluación del trabajo teniendo en consideración al reconocimiento asociado en relación a lo logrado y su incidencia en la productividad (School, 2021). Es importante también considerar el buen trato personal y el reconocimiento en público de una acción sobresaliente. Beneficios económicos: Comprende el trabajo considerado, el incentivo y retribución monetaria como producto de los esfuerzos realizados en la realización de la tarea asignada (Palma, 2005). Lo que más resalta es la remuneración recibida y los incentivos por tarea o productividad.

El modelo teórico en que se sustentó la variable satisfacción laboral es la teoría de higiene motivacional que está asociada a la presencia y ausencia de factores (Herzberg, 1968). Los presentes son los que originan la satisfacción (logros, reconocimientos del logro, la labor realizada, responsabilidades y evolución o avances). En forma opuesta, los ausentes son los que originan la insatisfacción, catalogados como factores externos o de higiene (política de la entidad, relación interpersonal, forma de administrar, supervisar, condición laboral, remuneración y estabilidad) (Alfaro, et al., 2012).

Por otro lado, los fundamentos teóricos de la variable desempeño laboral, se inicia con su definición: Bittel (2000) sostiene que está ligado con la destreza y conocimiento puesta en práctica por el colaborador en el cumplimiento de sus funciones con el propósito de consolidar el objetivo de la entidad. Desde esta perspectiva, el incremento de habilidad y destreza sobre una actividad o puesto determinado está asociado a un desempeño más eficiente. En ese mismo sentido, Frese y Sonnentag (2002), consideran que se basa en la habilidad y experiencia aplicada en el ámbito laboral para implementar un deber, o la forma que un colaborador se desenvuelve eficientemente para generar resultados exitosos en la organización. Asimismo, Araujo y Leal (2007) sostienen que está basado en como los colaboradores realizan su trabajo en conformidad de la visión y metas predeterminadas, evaluada de acuerdo a indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) y enmarcados en la normatividad establecida

por la entidad. En este sentido, el cumplir con la función y/o responsabilidad, resulta fundamental para un buen desempeño de manera eficiente orientado a alcanzar las metas planificadas.

Según Araujo y Guerra (2017) consideran que representa la intensidad con que se esfuerzan los colaboradores para alcanzar los objetivos organizacionales en un periodo de tiempo previsto. En ese sentido, las capacitaciones y entrenamientos resultan fundamental para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores y la organización. Por último, Fogaça, et al., (2018) lo concibieron como el comportamiento que muestra un individuo preparado para el cumplimiento de funciones y metas de una organización. Está ligado a la actuación del colaborador en cumplimiento de sus funciones.

Las características principales del desempeño laboral en función a la realización de su trabajo, Corvo (2018) considera las siguientes: Contribuye al logro de resultados, pues los resultados parciales y totales, logrados por la entidad es posible a través del factor humano y su buena performance. Relevante, pues resulta fundamental para lograr las metas organizacionales establecidas, con los esfuerzos orientados e integrados hacia los objetivos prioritarios (Ngari, et al., 2018). Multidimensional, debido a que intervienen varios factores, organizacionales y personales que generan un comportamiento diverso y, por ende, variación del desempeño..

En cuanto a las dimensiones consideradas para el análisis de la variable se ha tomado los 03 aspectos que Chiavenato (2009) establece las siguientes: Calidad del trabajo: hace referencia a la capacidad del colaborador para realizar bien su trabajo de manera sostenida, lo cual le permite permanecer y desarrollarse, así como contribuir al logro de los objetivos de la entidad, y al mejoramiento de la productividad (Chiavenato, 2009). En ese sentido, la eficiencia y eficacia se constituyen en indicadores que permiten tener la proyección si un trabajo está bien realizado. Compromiso Institucional: se refiere principalmente al compromiso que asume el servidor para estar enfocado al logro de metas establecidas por la organización, a las que asume como suyas. Esto implica un involucramiento con los planes estratégicos que establecen que es lo que quiere lograr en el futuro (Chiavenato, 2009). En ese sentido, el trabajador realiza su

trabajo con pasión y realiza un mayor esfuerzo por que se interesa por el éxito de la entidad. Y, por último, liderazgo y Trabajo en Equipo: comprende la capacidad de conducción que tiene el colaborador para tener influencia en sus demás compañeros de manera positiva y orientarlos a hacia el logro de objetivos compartidos. Asimismo, incluye la capacidad de interrelacionarse, de aportar y asumir roles dentro de un equipo de trabajo laboral (Flores, et al., 2017). Asumir un liderazgo implica asumir conductas ejemplares e iniciar un proceso transformador y generador de resultados.

El modelo teórico en que se basó la variable desempeño laboral está sustentado en el modelo teórico de evaluación desempeño laboral de Campbell (1993), el mismo que tiene un enfoque integral, pues lo considera un constructo multidimensional y por tanto su evaluación tiene por propósito contribuir al diseño de estrategias orientadas a lograr objetivos profesionales y organizacionales (Borman y Motowidlo, 1993). Asimismo, el modelo está compuesto por la peculiaridad conductual que contribuye a evaluar si se cumple o no con los objetivos de la organización (Aamodt, 2010). El enfoque integral implica considerar en la evaluación no solo las habilidades profesionales o técnicas sino también las habilidades y conductas personales en función del trabajo que realiza cada colaborador.

III. METODOLOGÍA

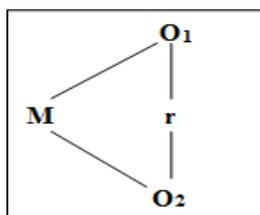
3.1 Tipo y diseño de investigación

Según su finalidad fue básica, porque contribuyó a enriquecer el conocimiento de las variables a analizar (Ahuja, 2010). Por su naturaleza, fue cuantitativa porque se utilizó la encuesta que permite obtener datos numéricos (Gupta, y Gupta, 2011). Según su alcance temporal, fue transversal, porque el estudio se realizó en un tiempo determinado (Trochim y Arora, 2015).

El estudio se desarrolló mediante un diseño no experimental porque el investigador no intervino para modificar el estado actual de las variables (Ustafa, 2010). Asimismo, fue de carácter correlacional, porque buscó relacionar estadísticamente las variables de estudio (Kothari, 2010). La representación esquemática fue:

Figura 1.

Representación esquemática



Donde:

O1: Satisfacción laboral.

O2: Desempeño laboral.

r: Relación entre las variables.

Mb: Servidores SENASA-Piura.

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

V1: Satisfacción laboral, expresión por medio de actitudes y sentimientos del colaborador de cómo se siente laborando en la organización (Montero y Romero, 2016).

V2: Desempeño laboral, comportamiento que muestra un individuo preparado para el cumplimiento de funciones y metas de una organización (Fogaça et al., 2018).

Definición operacional

V1: Satisfacción laboral, se midió mediante un cuestionario como instrumento que constó de 3 dimensiones: condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, cuyos indicadores conformaron 20 preguntas que fueron evaluadas según escala de Likert.

V2: Desempeño laboral, fue medido teniendo a un cuestionario como instrumento que consto de 3 dimensiones: calidad del trabajo, compromiso institucional y liderazgo, trabajo en equipo, en el cual se encuentran distribuidos sus indicadores con 20 preguntas que fueron evaluadas según escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Grupo específico de estudio (Foster, 2000). Estuvo conformada por 129 servidores, de los cuales 102 son varones y 27 son mujeres, los mismos que se encuentran laborando en el año 2022.

Criterios de inclusión

Servidores contratados con mínimo de 01 año.

Servidores dispuestos a colaborar con el estudio.

Criterios de exclusión

Servidores nombrados en periodo vacacional.

Servidores que no tienen voluntad de colaborar con el estudio.

Siendo una población de tamaño reducida se tomó como muestra a los 129 servidores, conocida como una muestra poblacional (Haining, 2003). Siendo la muestra igual a la población, los servidores tuvieron la oportunidad de ser elegidos, por lo que desde esta perspectiva se puede decir que estuvo enmarcada en un muestreo no probabilístico (Arias, et al., 2016).

3.3.2 Unidad de análisis

Servidores.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Es una agrupación de reglas y procedimientos que hacen posible relacionarse con los objetos o sujetos de estudio (Gjersing, et al., 2010). Para ambas variables de estudio se utilizó como técnica la encuesta.

3.4.2 Instrumentos

Son medios que permiten hacer mediciones de los comportamientos o atributos de una variable de estudio (Borsaet, et al., 2012). Los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable, con su respectiva escala de Likert. El cuestionario de satisfacción laboral y desempeño laboral estuvo conformado por 20 ítems dividido en sus tres dimensiones considerados, tal como se muestra en la ficha técnica respectiva.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Ambos fueron validados por juicio de expertos y la confiabilidad se realizó utilizando el parámetro Alfa de Cronbach, arrojando los valores de 0,841 y 0,884 para los cuestionarios de satisfacción laboral y desempeño laboral.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se seleccionó el programa estadístico que permitió realizar la gestión de datos a través de una base de datos previamente elaborada con la herramienta de ofimática Excel. A continuación, se procesó los datos orientados a obtener las estadísticas respectivas, según objetivos planteados en el estudio. Asimismo, se contrastó las hipótesis, con el fin de comprobar si las proposiciones establecidas se aceptan o se rechazan. Posteriormente, se analizó los resultados, en el cual se relacionan los hallazgos en función de los

antecedentes y el marco teórico. Finalmente, se presenta los resultados finales, con las respectivas conclusiones y sugerencias. Cabe señalar que antes de desarrollar el cuestionario se hizo de conocimiento el consentimiento informado.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez recopilado los datos a través de los cuestionarios aplicados, se construyó una base de datos con la herramienta office Excel para cada variable. Haciendo uso de un programa estadístico se procedió a realizar el análisis descriptivo de las variables, mediante tablas de doble entrada en el que se visualiza la relación. Previamente se establecieron tres rangos: bajo, medio, alto, los mismos que permitieron determinar la frecuencia de incidencia en cada variable de estudio.

La estadística descriptiva se encarga de la presentación de los datos en tablas, figuras y medidas básicas (Arias, 2020).

Asimismo, se realizó el análisis inferencial de las variables, previa determinación de la prueba de normalidad por medio del estadígrafo de Kolmogorov-Smirnova, los resultados obtenidos determinaron hacer el análisis con Pearson, el mismo que permitió la deducción de propiedades y tendencias, partiendo de una muestra de datos (Ríos, 2017). Finalmente, se contrastó las hipótesis a través del coeficiente de significancia bilateral. La contrastación se efectuó con la finalidad de hacer la verificación si la estimación realizada se adecua al contexto real (Creswell y Creswell, 2017).

3.7 Aspectos éticos

Se respetó los procedimientos y métodos científicos, en la estructuración de los fundamentos teóricos y la gestión de los datos hasta la presentación de los resultados. Asimismo, se respetó las normas y reglamentos internos de investigaciones de la UCV los mismos que fueron publicados mediante resolución de consejo universitario N° 0262-2020/UCV.

La investigación se llevó a cabo cumpliendo de manera correcta las normas internacionales de escritura APA séptima edición, indicando también bibliografía de autores que sustentaron el estudio, se tuvo en cuenta el método estadístico apropiado para la investigación garantizando que la misma se encuentre en los porcentajes indicados de similitud, los cuales dan fe que la investigación es libre de plagios quedando así como material de consulta para futuros estudios, así mismo queda evidenciado que en la investigación se está aportando nuevos conocimientos que ayudaran a entender mejor la problemática de los servidores.

Asimismo, se protegió la identidad de los servidores que dieron respuesta a los cuestionarios, ya que participaron teniendo pleno conocimiento de la investigación que se estaba realizando, teniendo antes una charla con ellos para que queden libres de toda duda en cuanto si se podría tener alguna repercusión negativa por participar de este estudio.

Así también fueron tratados con equidad, dando a conocer a cada uno de ellos los fines del estudio. Del mismo modo, se garantizó la autonomía de los servidores, solicitando su colaboración voluntaria cuando dieron respuesta a los cuestionarios y se respetó su decisión.

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta el código de ética del colegio de ingenieros el cual define criterios y conductas del profesional, las mismas que queda identificado la imparcialidad, honestidad y fidelidad de servir al público para mejorar el bienestar de los ciudadanos.

Por lo indicado queda claro que la investigación no es resultado de plagio, ni copia de manera total o parcial, la misma que puede ser sometida al comité de ética de la universidad, o cualquier entidad que así lo crea conveniente con la finalidad de evidenciar que la investigación es propia del autor.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Variable I

Tabla 1

Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	4,7	4,7	4,7
Medio	73	56,6	56,6	61,2
Alto	50	38,8	38,8	100,0
Total	129	100,0	100,0	

De acuerdo con la Tabla 1, para los servidores encuestados la satisfacción laboral, es medio calificado por el 56.6%, es alto para el 38.8%, y bajo para el 4.7%. Predominando la condición de satisfacción laboral medio. Predominando en nivel intermedio, lo cual implica que los servidores no alcanzan el nivel de satisfacción deseado en las condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos, por lo que tendrán que efectuarse algunas mejoras que mantenga satisfechos al factor humano de la entidad.

Variable II

Tabla 2

Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	3,9	3,9	3,9
Regular	85	65,9	65,9	69,8
Bueno	39	30,2	30,2	100,0
Total	129	100,0	100,0	

De acuerdo con la Tabla 2, para los servidores encuestados el desempeño laboral, es regular calificado por el 65.9%, es bueno para el 30.2%, y malo para el 3.9%. Predominando la condición de desempeño laboral regular, lo cual denota que el desempeño alcanzado no es el ideal y tiene que ser mejorado, especialmente en la calidad de su trabajo diario, en el compromiso que asumen con la entidad y en el liderazgo que debe asumir para asumir un trabajo en equipo con metas comunes.

Análisis inferencial

Hipótesis General

Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022

Tabla 3

Contrastación de hipótesis general

Correlaciones		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Satisfacción laboral	r	1	,702
	Sig. (bilateral)		,000
	N	129	129
Desempeño laboral	r	,702	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	129	129

Interpretación:

Se aprecia en la tabla 3 que existe una correlación moderada de 0,702, así mismo el valor de significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, se encuentra relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022. Esta asociación entre variables comprueba que parte emocional de satisfacción en el medio donde laboral lo hace más productivo al servidor.

Hipótesis específica I

Las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral.

Tabla 4

Contrastación de hipótesis específica 1

Correlaciones		Condiciones de trabajo	Desempeño laboral
Condiciones de trabajo	r	1	,618
	Sig. (bilateral)		,000
	N	129	129
Desempeño laboral	r	,618**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	129	129

Interpretación:

Se aprecia en la tabla 4 que existe una correlación moderada de 0,618, así mismo el valor de significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, se encuentra relación directa entre la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y el desempeño laboral. En consecuencia, el ambiente donde se desenvuelve el servidor y la claridad de la normatividad interna de la entidad contribuyen a un mejor desempeño.

Hipótesis específica II

El reconocimiento personal y/o social se relaciona con el desempeño laboral.

Tabla 5

Contrastación de hipótesis específica 2

		Reconocimien to personal y/o social	Desempeño laboral
Reconocimiento personal y/o social	r	1	,542
	Sig. (bilateral)		,000
	N	129	129
Desempeño laboral	r	,542	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	129	129

Interpretación:

Se aprecia en la tabla 5 que existe una correlación moderada de 0,542, así mismo el valor de significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, se encuentra relación directa entre la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Por consiguiente, cuando se realiza un reconocimiento en forma pública a los servidores por un desempeño sobresaliente se contribuye a que sigan mejorando.

Hipótesis específica III

Los beneficios económicos se relacionan con el desempeño laboral.

Tabla 6

Contrastación de hipótesis específica 3

Correlaciones		Beneficios económicos	Desempeño laboral
Beneficios económicos	r	1	,639
	Sig. (bilateral)		,000
	N	129	129
Desempeño laboral	r	,639	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	129	129

Interpretación:

Se aprecia en la tabla 6 que existe una correlación moderada de 0,639, así mismo el valor de significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, por lo que existe relación directa entre la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral y el desempeño laboral. En consecuencia, la remuneración justa y bonificación oportuna resulta importante para que los servidores mejoren su desempeño.

V. DISCUSIÓN

Para el análisis del objetivo general se relacionó en forma inferencial las variables establecidas, obteniéndose a través del índice de correlación de $r=0,702$, el cual indicó la existencia de una correlación directa y con intensidad alta entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Partiendo de esta premisa y considerando los componentes de la satisfacción laboral considerados acorde a Palma (2005), cuando el personal siente que las condiciones de trabajo son buenas, se sienten reconocidos por la organización y sobre todo están satisfechos con la remuneración que reciben, conlleva a un mejor desempeño laboral; en caso contrario se desmotiva y su rendimiento disminuye.

En términos generales la variable satisfacción laboral se constituye en uno de los factores importantes que contribuye a generar mejores desempeños, teniendo en cuenta que se enfoca a la expectativa que posee cada servidor referente a la labor que realiza en su puesto de trabajo, lo que le otorga la organización como beneficio y la interrelación interna con sus compañeros. Lo que cada servidor espera que la entidad contribuya a lograr su aspiración cuando sea cumplida se sentirá satisfecho en su centro laboral, pues se siente a gusto, vinculado y comprometido con la organización (Morillo, 2006).

A la luz de los resultados obtenidos, considerando lo que sostiene Montero y Romero (2016), la expresión por medio de actitudes y sentimientos del colaborador de cómo se siente laborando en la organización se relaciona con la intensidad con que se esfuerzan los colaboradores para alcanzar los objetivos organizacionales en un periodo de tiempo previsto; en el cual, las capacitaciones y entrenamientos resultan fundamental para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores y la organización (Araujo y Guerra, 2017).

El resultado del presente trabajo difiere de los encontrados por Huaquipaco y Navarro (2019), quienes concluyeron que están relacionados en forma débil la satisfacción y el desempeño laboral de colaboradores de organismos públicos ($r=0.296$). Lo que implica que generalmente el colaborador encuentra un ambiente favorable, una remuneración acorde con sus funciones y oportunidades para desarrollarse como persona y profesionalmente; comienza

también a generarse una mejor predisposición para desarrollar sus tareas de manera eficiente, de tal forma que se alcanzan los resultados esperados.

Este trabajo evidenció que más de la mitad de los servidores se encuentra en un nivel intermedio de satisfacción laboral al igual que su desempeño laboral y presentan relación directa, resultados que es similar estudio de López (2021) quien estableció que la mayoría tiene un desempeño laboral intermedio (80.4%). Además, comprobó que el ambiente positivo para el trabajo resulta de gran importancia para un buen desempeño laboral; así como la comunicación entre compañeros y superiores, facilita un mejor entendimiento y coordinación para el cumplimiento de tareas de una manera más eficiente y eficaz. Las buenas relaciones, el dialogo productivo y la coordinación constante, facilitan una mejor performance individual y colectiva de los colaboradores en beneficio de los usuarios de los servicios que se brinda.

Concordante también con los resultados de Esquerre (2018) estableció que menos de la mitad de los colaboradores (32,10%) consideró que la satisfacción laboral percibida se encontraba en nivel medio. Esto evidencia que en los organismos estatales el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales y los reconocimientos e incentivos no son gestionados de manera eficiente por lo que los colaboradores no se encuentran plenamente satisfechos con el trabajo que realizan.

Postura concordante con lo que expone Medina (2017) quien identificó que el nivel promedio de satisfacción laboral de los colaboradores es regular (79%), esto debido a que hay un descontento en cuanto al sueldo que perciben, pues consideran que son bajos y no se ajustan a la realidad; asimismo, sienten que no son incentivados para ser mejores y producir más en el trabajo. Estos descontentos conllevan a generar desinterés en el trabajo y actitudes negativas que repercuten en la atención que brindan al usuario, que finalmente termina reclamando por el mal servicio.

Así también, esta investigación propuso métricas para la satisfacción laboral, el primero fue condiciones de trabajo, donde obtuvo un coeficiente de correlación $r=0,618$ lo que permitió inferir la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral. Al respecto, el 50.4% de los encuestados sostuvo que la

presencia de esta dimensión es alta en la unidad de análisis, y un 47.3% indicó que es media. Este hallazgo, implica que las condiciones de trabajo que ofrece la entidad están asociadas con el nivel de desempeño laboral que muestra el servidor; pero hay que considerar que para que esas circunstancias sean favorables se tiene que contar con un entorno físico que brinde la comodidad y seguridad básica al servidor; así mismo, los reglamentos de funciones y procedimentales deben ser claros y precisos para que cada servidor conozca su delimitación en cuanto a la responsabilidad y funciones específicas; así también la distribución de horarios de trabajo deben ajustarse a la normatividad vigente.

Acorde con lo descrito, cuando las condiciones laborales son favorables, entorno físico, regimentación interna y horarios según norma, contribuyen de manera positiva a un mejor desempeño laboral del servidor; sin embargo, al ser limitadas esas condiciones se genera desconcierto e ineficiencia. Considerando lo manifestado por Romero (2017), las condiciones del entorno físico, reglamentos internos y normatividad que regulan las actividades en las entidades se relacionan con el comportamiento que muestra el servidor para el cumplimiento de funciones y metas de una organización (Fogaça et al., 2018).

En ese mismo contexto, la investigación fue similar al resultado del estudio de Jurado (2021) quien determinó que mayoritariamente los colaboradores estaban satisfechos (83%), lo que evidenció que en promedio están contentos con las condiciones laborales que le brinda la organización. En otras palabras, para que los colaboradores estén satisfechos tiene que existir la determinación de la alta dirección de valorar a su personal, estableciendo políticas específicas al respecto.

De otro lado, y con referencia al reconocimiento personal y/o social, la magnitud de $r=542$, infiere la relación existente entre el mencionado con el desempeño laboral, cuya presencia en la unidad de análisis, a decir de los encuestados fue media, un 65.9% así lo manifiesta, seguido de un 30.2% que refiere que el reconocimiento personal y/o social es alto en la entidad pública, y un 3.9% de encuestados, quienes refirieron que el reconocimiento personal y/o social fue bajo en la unidad de análisis. Este resultado, comprueba que cuando al servidor

se brinda el reconocimiento público sobre su sobresaliente cumplimiento de labores, conlleva a tener servidores más productivos y con mejores desempeños; sin embargo, este evento será positivo mientras se promueva y mantenga un trato personal, cordial, amable y de respeto; así como, establezca los mecanismos necesarios para brindar el reconocimiento personal ante toda la organización en forma oportuna y justa sobre una acción sobresaliente del servidor.

De acuerdo a lo descrito, cuando existe mecanismos de que reconocen las acciones sobresalientes de los servidores, sumado a un buen trato personal dentro de la entidad, contribuye a mantener satisfechos a los servidores; mientras que cuando no se toma en cuenta estos factores se genera indicios de insatisfacción. Tomando en cuenta lo manifestado por Chol (2021), la predisposición del colaborador para realizar su trabajo, motivado y reconocido por la organización por lo logrado y la productividad alcanzada se relaciona con el cumplimiento de su función y/o responsabilidad de manera eficiente orientado a alcanzar las metas planificadas (Araujo y Leal, 2007).

En ese mismo contexto, la investigación fue similar a las conclusiones de Montoya (2017) quien concluyó que la mayoría (90,6%) de los colaboradores estaban satisfechos cuando laboran, lo cual indicó que sus condiciones laborales son favorables e incentivados mediante reconocimiento social y monetario, así como su remuneración está acorde con la función que realizan. Así mismo dio a conocer que en la universidad chilena es uno de los lugares que tratan bien a los colaboradores y se preocupan por su bienestar en forma permanente para mantenerlos satisfechos con la labor realizada. comentario relacionado

Con respecto a los beneficios económicos, éste evidenció una magnitud de $r=639$, la misma que permite inferir la relación que ostenta con el desempeño laboral. Además, un 58.9% de los encuestados refiere que el beneficio económico en la entidad pública es medio por parte de los servidores; un 36.4% refiere que es alto, y un 4.7% refiere que es bajo. Este hallazgo, confirma que los beneficios económicos tienen un gran valor para el servidor, pues permite

cubrir sus necesidades básicas y, por ende, contribuye a que se sienta comprometido y logre un mejor desempeño. Sin embargo, esta situación resultará positiva cuando la remuneración que se asigna es justa acorde con sus funciones y responsabilidad; así como, cuando las horas extras son remunerados en forma justa y/o se implementa un sistema de bonos por productividad.

Acorde con lo descrito, cuando los beneficios económicos son favorables para el servidor, remuneración justa y equitativa, bonificaciones por horas extras o productividad, contribuyen de manera directa a lograr un mayor índice de desempeño laboral; en caso contrario, se crean conflictos y descontentos en el servidor que, afectan su desempeño y la productividad la organización.

Considerando lo sostenido por Palma (2005), el incentivo y retribución monetaria como producto de los esfuerzos realizados en la realización de la tarea asignada se relaciona con el desenvolvimiento eficiente del colaborador para generar resultados exitosos en la organización (Frese y Sonnentag, 2002).

En ese mismo contexto, la investigación es similar a los resultados obtenidos por Espinoza y Montalvo (2021), concluyeron que cuando el colaborador está motivado a través de incentivos monetarios o de reconocimiento social alcanza un mejor nivel de desempeño laboral ($r=0,769$). Cuando se desarrolla e incentiva permanentemente al colaborador, comienza a crearse en ellos, un sentimiento gratitud y ganas de aportar más, pues se siente valorado y respetado por la entidad.

En síntesis, se ha comprobado que la variable satisfacción laboral y cada una de sus dimensiones considerados, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos están relacionados de forma directa con el desempeño laboral de los servidores.

Como consecuencia de lo investigado, al variar la satisfacción laboral, cada uno de los componentes del desempleo laboral también tenderán a variar, entre las que se encuentra el componente, calidad del trabajo, entendida como la capacidad del servidor para realizar bien su trabajo de manera sostenida, lo cual le permite permanecer y desarrollarse, así como contribuir al logro de los objetivos de la entidad, y al mejoramiento de la productividad (Chiavenato,

2009). Asimismo, el componente, compromiso Institucional, entendida como el compromiso que asume el servidor para estar enfocado al logro de metas establecidas por la organización, a las que asume como suyas; es decir, implica un involucramiento con los planes estratégicos que establecen que es lo que quiere lograr en el futuro (Chiavenato, 2009). Así también, el componente liderazgo y trabajo en equipo, entendido como la capacidad de conducción que tiene el colaborador para tener influencia en sus demás compañeros de manera positiva y orientarlos a hacia el logro de objetivos compartidos; además, incluye la capacidad de interrelacionarse, de aportar y asumir roles dentro de un equipo de trabajo laboral (Flores, et al., 2017).

VI. CONCLUSIONES

- 1 : La satisfacción y el desempeño laboral están relacionados en forma directa y alta. Eso indica que la expectativa que posee cada servidor referente a la labor que realiza en su puesto de trabajo se relaciona con los resultados que pueda lograr en función de su desempeño.
- 2 : La dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y el desempeño laboral presentaron una relación en forma directa y alta. Esto significa que la percepción del trabajo que tiene el servidor en función del entorno físico, reglamentos internos y horarios de trabajo se relaciona con la performance laboral del servidor.
- 3 : La dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral y el desempeño laboral presentaron una relación en forma directa y moderada. Esto implica que el reconocimiento personal oportuno frente a todos los integrantes de los equipos de trabajo u organización se relaciona con un mejor nivel de cumplimiento de funciones por parte del servidor.
- 4 : La dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral y el desempeño laboral presentaron una relación en forma directa y alta. Esto significa que la remuneración justa e incentivos monetarios que valoran el esfuerzo realizado en cumplimiento de tareas se relaciona con un mejor rendimiento laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: A los directivos de la entidad pública gestionar la mejora de las condiciones internas, motivacionales y predisposición de los servidores para realizar su labor en el puesto de trabajo asignado con el propósito de promover un mejor desempeño laboral.

Segundo: A las áreas de la entidad pública, planificar y ejecutar planes para mejorar el ambiente físico de trabajo, los procedimientos y normas funcionales orientado a facilitar el trabajo a los servidores y consiguientemente, contribuir a mejorar el rendimiento en la ejecución de labores.

Tercero: A los directivos de la entidad pública establecer y poner en práctica mecanismos de reconocimiento social a los servidores destacados, en forma oportuna y pública, con el propósito de motivarlos a esforzarse y promover mejores niveles de desempeño.

Cuarto: A los directivos de la entidad gestionar remuneraciones justas e incentivos monetarios acorde con sus méritos y responsabilidad funcional del servidor orientado a mantenerlo satisfecho y en consecuencia, generar un mejor desempeño.

Quinto: Que las entidades públicas promuevan estudios similares o complementarios al presente con el propósito de buscar alternativas de solución a la problemática identificada en beneficio de los servidores y la productividad interna de la organización.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. Cengage Learning.
- Ahuja, R. (2010). *Research Methodology*. New Delhi: Rawat Publication. shorturl.at/ioLPW
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital. shorturl.at/NORV5
- Angayarkanni, R. (2021). Factors influencing job satisfaction among teachers: using garret ranking method. *Ilkogretim Online*, 20(1), 2702–2707. shorturl.at/cuTU8.
- Araujo, J. y Guerra, M. (2017). *Desempeño laboral en empresas privadas*. Ediciones de la U.
- Araujo, M. y Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Universidad Rafael Belloso Chacín, 4(2), 132-147. shorturl.at/aiszQ
- Arboleda, G. y Cardona, J. (2018). Perception of the performed Work Satisfaction and Motivational Factors among the Personnel of the Healthcare Service Suppliers in the Aburrá Valley during 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 1–27. shorturl.at/aosOV.
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online*. (1ra ed.). Enfoques consulting.
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). The research protocol III. Study population. *Rev. Alerg. Mex*, 63(2), 201-6. shorturl.at/eirHM
- Arkhipov, S., Vanchikova, E., Zolotareva, N., Yantranov, A., y Budaeva, D. (2019). Research into Motivational Factors of Work Done by University Teachers from the Perspective of the Theory of Generations. *TEM Journal*, 8(4), 1477–1483. <http://10.0.71.245/TEM84-53>.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez. Editorial Continental.
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include element of contextual performance. *Personnel Selection in*

- Organizations*, 2(4), p. 71-98. shorturl.at/cgCR6.
- Borsa, J., Damasio, B. y Bandeira, D. (2012). Cross-cultural adaptation and validation of psychological instruments: Some considerations. *Paideia (Ribeirão Preto)*; 22(53), 423-32. shorturl.at/dgpDX
- Bruzual, F. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*. [Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos]. Archivo digital. shorturl.at/iINPU
- Cadena, E. (2019). *La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A.* [Tesis Pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Archivo digital. <https://cutt.ly/jFCes0A>.
- Campbell, J. (1993). A Theory of Performance. In N. Schmitt y W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organization* 43(5). 33-70. shorturl.at/jtH79
- Casas, P. (2017). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura*. [Tesis Maestría, Universidad Nacional de Piura]. Archivo digital. shorturl.at/buJLY.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3^{era} Ed.). MC GRAWHILL/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9^a ed.). Mc Graw-Hill.
- Corvo, H. (2018). *Desempeño laboral y características*. Editorial Lifeder. shorturl.at/mBDE7.
- Creswell, J. y Creswell, J. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications. shorturl.at/awO25
- Espinoza, K. y Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*. [Tesis Maestría, Universidad Continental]. Archivo digital. shorturl.at/rvxB4.
- Esquerre, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria La Molina, 2016*. [Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. shorturl.at/ceqQY.
- Flores, M., Velásquez, N. y Gómez, M. (2017). *Incidencia de la Gestión del talento*

- Humano en el desempeño laboral*. [Tesis Pregrado, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua], Archivo digital. shorturl.at/filKX.
- Fogaça, N. et al. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231–247. <https://bit.ly/2T0Oh9y>.
- Foster, J. (2000). *Data Analysis using SPSS for Windows: A Beginner's Guide*. London, Inglaterra: SAGE. shorturl.at/aefqC
- Frese, M. y Sonnentag, S. (2002). Performance concepts and performance theory. In S. Sonnentag (Ed.), *Psychological management of individual performance* 1(2), pp. 3-25. (Wiley handbooks in the psychology of management in organizations). John Wiley y Sons Ltd. shorturl.at/uwGMQ
- Gjersing, L., Caplehorn, J. y Clausen, T. (2010). Cross-cultural adaptation of research instruments: Language, setting, time and statistical considerations. *BMC Med Res Methodol*, 1(7), 10- 13. shorturl.at/sCO29
- Gupta, M. and Gupta, D. (2011). *Research Methodology*. New Delhi: PHI Learning Private Limited. shorturl.at/aqOSZ
- Haining R. (2003). *Spatial Data Analysis: Theory and Practice*. Cambridge University Press.
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 13-22. shorturl.at/guA49
- Huaquipaco, V. y Navarro, L. (2019). *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 Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Archivo digital. shorturl.at/jwxF4.
- Inayat, W. y Jahanzeb, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Education Research International*, 1, 1–9. shorturl.at/oqDTX.
- Jurado, P. (2021). *Los factores psicosociales y la satisfacción laboral en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la provincia de Tungurahua*. [Tesis Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Archivo digital. shorturl.at/IGQV3.
- Kothari, C. (2010). *Research Methodology: Methods and Technique*. New Age

International Publishers.

- Krstic, M., Obradovic, V., Supic, Z., Stanisavljevic, D., y Todorovic, J. (2019). Motivational Factors of Employees in Health Care Institutions in Serbia. *Management: Journal of Sustainable Business & Management Solutions in Emerging Economies*, 24(1), 33–41. shorturl.at/jxACQ.
- López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. [Tesis Maestría, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. Archivo digital. shorturl.at/ioCN8.
- Medina, M. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción del personal de la Gerencia de recursos de Sedapar S.A. 2016*. [Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. shorturl.at/beqF7.
- Montero, I. y Romero W. (2016). El clima organizacional y su incidencia en el rendimiento del talento humano en las pymes del sector comercial. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 13(2), 1-19. shorturl.at/puyLY
- Montoya, P. et al (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Cienc Trab.* 19(58). shorturl.at/avEIK.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento. *Revista Universitaria de Investigación*, 7(1), pp. 43-57. shorturl.at/isDKR.
- Navarro, M. (2019). *Incidencia de la cultura organizacional en la mejora del clima laboral en la empresa Constructora Inmobiliaria Maluna S.A.C., Periodo 2019*. [Tesis Pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Archivo digital. shorturl.at/fAH46.
- Ngari, E., James, K. and Muathe, S. (2018). Job Characteristics and Employee Performance in Private Equity Firms in Kenya. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. 20(1), 60-70. shorturl.at/kpY36.
- Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador*. [Tesis Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San

- Marcos]. Archivo digital. shorturl.at/eIFH6.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. CARTOLAN EIRL.
- Purizaga, N. (2018). *Influencia de los factores de riesgo disergonómico en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2017*. [Tesis inédita de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Archivo digital. shorturl.at/djyDM.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. (Primera edición). Servicios Académicos intercontinentales S.L.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Conducta en las instituciones*. (13a Ed.). Prentice Hall.
- Romero, P. (2017). *Satisfacción Laboral y Satisfacción marital en los agentes policiales de la dirección de investigación criminal*. [Tesis Pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. shorturl.at/jrx05
- School, E. (28 de abril del 2021). La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial. *EAE Business School*. shorturl.at/nAQY9.
- Trochim, P. and Arora K. (2015). *Research Methods: The essential Knowledge Base*. United Kingdom: CENGAGE Learning.
- Ustafa, A. (2010). *Research Methodology*. Delhi: A.I.T.B.S Publishers, p. 86,87. shorturl.at/cyIMZ
- Valencia, H. y Solano, J. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional Agraria De Huancavelica - 2019*. [Tesis Pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Archivo digital. shorturl.at/mwQU5.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. [Tesis Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Archivo digital. shorturl.at/kyRSY.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Satisfacción y desempeño laboral en los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.									
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Satisfacción laboral						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
¿Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022?	Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.	Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.	Condiciones de trabajo	Entorno físico.	1, 2, 3, 4.	Escala de Likert (1) Nunca. (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre, (5) Siempre	Bajo (10 – 26)	Bajo (20 – 52) Medio (53- 76) Alto (77- 100)	
a) ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022?	Determinar en qué medida se relaciona las condiciones de trabajo con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.	Las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.		Reconocimiento personal y/o social	Regimientos funcionales.		5, 6, 7, 8.		Medio (27- 38)
					Horarios de trabajo.		9, 10.		Alto (39- 50)
			Trato personal.		11, 12, 13.		Bajo (06 – 15)		
			Beneficios económicos	Reconocimiento social.	14, 15, 16.		Medio (16- 23)		
				Remuneración justa.	17, 18.		Alto (24- 30)		
Incentivos económicos.	19, 20.	Bajo (04 – 10)							
						Medio (11- 15)			
						Alto (16- 20)			
Variable 2/Dependiente: Desempeño laboral									
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos					
Calidad del trabajo	Competitividad.	1, 2, 3.	Escala de Likert (1) Nunca. (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre, (5) Siempre	Malo (08 – 20)	Malo (20 – 52) Regular (53- 76) Bueno (77- 100)				
	Eficiencia.	4, 5.		Regular (21- 30)					
	Eficacia.	6, 7, 8.		Bueno (31- 40)					
Compromiso institucional	Involucramiento.	9, 10		Malo (06 – 15)					
b) ¿Cómo se relaciona el reconocimiento personal y/o social con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una	Determinar en qué medida se relaciona el reconocimiento personal y/o social con el desempeño laboral de los servidores administrativos de	El reconocimiento personal y/o social se relaciona con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.							

entidad pública de Piura-2022?	una entidad pública de Piura-2022.						Regular (16- 23) Bueno (24-30)
c) ¿Cómo se relaciona el beneficio económico con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022?	Determinar en qué medida se relaciona el beneficio económico con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.	Los beneficios económicos se relacionan con el desempeño laboral de los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.	Liderazgo y trabajo en equipo	Responsabilidad.	11, 12.		Malo (06 – 15) Regular (16- 23) Bueno (24-30)
				Identificación.	13, 14.		
				Capacidad de conducción.	15, 16.		
				Accionar ejemplar.	17, 18.		
				Interrelación.	19, 20.		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Aplicada. Tipo: Transversal. Método: Cuantitativa. Diseño: No experimental, Correlacional.		Población: 129 servidores de SENASA, Piura. Muestra: 129 servidores de SENASA. Piura.	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios		Descriptiva: Tablas de contingencia. Inferencial: coeficiente de Pearson y significancia bilateral.		

Anexo 2 Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Ítems	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Rangos	
V1= Satisfacción laboral	Expresión por medio de actitudes y sentimientos del colaborador de cómo se siente laborando en la organización (Montero y Romero, 2016).	Se midió mediante un cuestionario como instrumento que consta de 3 dimensiones: condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, cuyos indicadores conforman 20 preguntas que fueron evaluadas según escala de Likert.	Condiciones de trabajo	- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.	- Entorno físico. - Regimientos funcionales. - Horarios de trabajo.	Escala de Likert (1) Nunca. (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre, (5) Siempre	Bajo (10 – 26) Medio (27- 38) Alto (39- 50)	Bajo (20 – 52) Medio (53- 76) Alto (77- 100)
			Reconocimiento personal y/o social	- 11, 12, 13, 14, 15, 16.	- Trato personal. - Reconocimiento social.		Bajo (06 – 15) Medio (16- 23) Alto (24- 30)	
			Beneficios económicos	- 17, 18, 19, 20.	- Resurrección justa. - Incentivos económicos.		Bajo (04 – 10) Medio (11- 15) Alto (16- 20)	
V2= Desempeño laboral	Comportamiento que muestra un individuo preparado para el cumplimiento de funciones y metas de una organización (Fogaça et al, 2018).	Fue medido teniendo a un cuestionario como instrumento que consta de 3 dimensiones: calidad del trabajo, compromiso institucional y liderazgo, trabajo en equipo, en el cual se encuentran distribuidos sus indicadores con 20 preguntas que fueron evaluadas según escala de Likert.	Calidad del trabajo	- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,.	- Competitividad. - Eficiencia. - Eficacia.	Escala de Likert (1) Nunca. (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre, (5) Siempre	Malo (08 – 20) Regular (21- 30) Bueno (31- 40)	Malo (20 – 52) Regular (53- 76) Bueno (77- 100)
			Compromiso institucional	- 9, 10, 11, 12, 13, 14.	- Involucramiento. - Responsabilidad. - Identificación.		Malo (06 – 15) Regular (16- 23) Bueno (24- 30)	
			Liderazgo y trabajo en equipo	- 15, 16, 17, 18, 19, 20.	- Capacidad conducción. - Accionar ejemplar. - Interrelación.		Malo (06 – 15) Regular (16- 23)	

							Bueno (24- 30)	
--	--	--	--	--	--	--	-------------------	--

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA SERVIDORES DE SENASA

SATISFACCIÓN LABORAL

1.1. Nombre : Cuestionario sobre la satisfacción laboral.

1.2. Autores : Investigador:

Ing. Sandoval Murillo, Juan Edgar.

1.3. Año : 2022

1.4. Administración: Colectiva o individual.

1.5. Duración : 30 minutos.

1.6. Objetivo : Identificar el nivel de satisfacción laboral en los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.

1.7. Tipo de ítem : Cerrado en cinco alternativas de respuesta:

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

1.8. Características : Consta de 20 ítems, agrupados en tres dimensiones:

Dimensión I: Condiciones de trabajo (10 ítems)

Dimensión II: Reconocimiento personal y/o social (06 ítems)

Dimensión III: Beneficios económicos (04 ítems)

De su Validez:

Validada por expertos, para lo cual realizaron las observaciones pertinentes, las cuales fueron levantadas por el investigador y evaluadas mediante una lista de cotejo con los indicadores siguientes: Relación entre la Variable y la dimensión,

Relación entre la dimensión y los indicadores, Relación entre los indicadores y los ítems y Relación entre los ítems y la opción de respuesta.

Confiabilidad:

Para la estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente de “Alfa de Cronbach” cuyos valores van de 0 a 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.

1.9. Material de la prueba : Cuestionario con escala de Likert.

1.10. Tabulación de resultados:

Respuestas	Valor
Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Para analizar el nivel de satisfacción laboral se utilizará la escala y nivel siguiente:

	Bajo	Medio	Alto
Condiciones de trabajo	10 – 26	27 – 38	39 – 50
Reconocimiento personal y/o social	06 – 15	16 – 23	24 – 30
Beneficios económicos	04 – 10	11 – 15	16 – 20
Total	20 – 52	53 – 76	77 – 100

INSTRUMENTO N° 01



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DIRIGIDO A LOS
SERVIDORES DE SENASA**

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimado Servidor, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de la satisfacción laboral, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada una de las preguntas en uno de los recuadros.

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	DIMENSIÓN: Condiciones de trabajo					
01	La distribución física del ambiente de trabajo es adecuada para la ejecución de sus labores diarias.					
02	El ambiente físico de trabajo es seguro para la ejecución de sus labores diarias.					
03	El ambiente físico de trabajo es cómodo para la ejecución de sus labores diarias.					
04	Siente que es agradable el ambiente físico de trabajo de la organización.					
05	Se siente a gusto con sus funciones porque están establecidos de manera clara y precisa.					
06	Se siente a gusto con los procedimientos de su trabajo porque están establecidos de manera clara y precisa.					
07	Se siente a gusto con los sistemas de control de su trabajo porque su finalidad principal es identificar deficiencias para mejorar.					

08	Se siente a gusto con los reglamentos disciplinarios porque se respetan y se aplican equitativamente.					
09	Se siente a gusto con la distribución del horario y las zonas de trabajo porque están establecidas de manera equitativa.					
10	Se siente a gusto con su horario asignado por que la organización lo respeta.					
	DIMENSIÓN: Reconocimiento personal y/o social					
11	Se siente a gusto con el trato que recibe por parte de los directivos de la organización.					
12	Se siente a gusto con el trato que recibe por parte de sus compañeros de trabajo.					
13	Se siente valorado por la organización donde labora.					
14	Se siente a gusto con el reconocimiento público que reciben los servidores por parte de la organización cuando realizan una acción destacada.					
15	Se siente a gusto con el reconocimiento público que le brinda su jefe inmediato por la labor que realiza.					
16	Sus compañeros de trabajo manifiestan reconocimiento al servidor que realiza una labor destacada.					
	DIMENSIÓN: Beneficios económicos					
17	Considera que su remuneración es justa acorde con las funciones que realiza.					
18	Considera que su remuneración es justa acorde con su formación profesional.					
19	Considera que la organización incentiva económicamente al servidor en forma oportuna.					
20	Considera que la organización incentiva económicamente al servidor en forma justa y equitativa.					

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA SERVIDORES

DESEMPEÑO LABORAL

1.1. Nombre : Cuestionario sobre el desempeño laboral.

1.2. Autores : Investigador:

Ing. Sandoval Murillo, Juan Edgar.

1.3. Año : 2022

1.4. Administración: Colectiva o individual.

1.5. Duración : 30 minutos.

1.6. Objetivo : Identificar el nivel de desempeño laboral en los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022.

1.7. Tipo de ítem : Cerrado en cinco alternativas de respuesta:

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

1.8. Características : Consta de 20 ítems, agrupados en tres dimensiones:

Dimensión I: Calidad del trabajo (08 ítems)

Dimensión II: Compromiso institucional (06 ítems)

Dimensión III: Liderazgo y trabajo en equipo (06 ítems)

De su Validez:

Validada por expertos, para lo cual realizaron las observaciones pertinentes, las cuales fueron levantadas por el investigador y evaluadas mediante una lista de cotejo con los indicadores siguientes: Relación entre la Variable y la dimensión, Relación entre la dimensión y los indicadores, Relación entre los indicadores y los ítems y Relación entre los ítems y la opción de respuesta.

Confiabilidad:

Para la estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente de “Alfa de Cronbach” cuyos valores van de 0 a 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.

1.9. Material de la prueba : Cuestionario con escala de Likert.

1.10. Tabulación de resultados:

Respuestas	Valor
Malo	1
Regular	2
Bueno	3

Para analizar el nivel de desempeño laboral se utilizará la escala y nivel siguiente:

	Malo	Regular	Bueno
Calidad del trabajo	08 – 20	21 – 30	31 – 40
Compromiso institucional	06 – 15	16 – 23	24 – 30
Liderazgo y trabajo en equipo	06 – 15	16 – 23	24 – 30
Total	20 – 52	53 – 76	77 – 100

INSTRUMENTO N° 02



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL DIRIGIDO A LOS SERVIDORES

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimado Servidor, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de desempeño laboral, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente, marcarás tu respuesta para cada una de las preguntas en uno de los recuadros.

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIÓN: Calidad del trabajo						
01	¿Considera que sus competencias profesionales le permiten realizar un trabajo de calidad?					
02	¿Considera que sus cualidades personales le permiten desenvolverse mejor en su trabajo?					
03	¿Actualiza sus conocimientos y habilidades aplicados en sus actividades laborales?					
04	¿Considera que realiza bien sus actividades laborales en el tiempo previsto?					
05	¿Considera que realiza bien sus actividades laborales a pesar de los pocos recursos disponibles?					
06	¿Considera que logra alcanzar las metas organizacionales en relación a su puesto de trabajo?					
07	¿Considera que logra alcanzar sus metas personales en relación a su puesto de trabajo?					
08	¿Considera que logra alcanzar lo que se propone cuando realiza sus actividades laborales?					

DIMENSIÓN: Compromiso institucional						
09	¿Considera como tuyas las metas organizacionales?					
10	¿Considera como tuyos los problemas de la organización?					
11	¿Considera que actúa responsablemente en el cumplimiento de sus funciones laborales?					
12	¿Considera que actúa responsablemente en el cumplimiento de los procedimientos relacionados con su puesto de trabajo?					
13	¿Se identifica plenamente con los objetivos y metas organizacionales?					
14	¿Se identifica plenamente el servicio que ofrece la organización a la comunidad?					
DIMENSIÓN: Liderazgo y trabajo en equipo						
15	¿Considera que sus acciones laborales influyen positivamente en sus compañeros de trabajo?					
16	¿Asume frecuentemente el liderazgo cuando participa en los equipos de trabajo de la organización?					
17	¿Considera que sus acciones funcionales son ejemplares dentro de la organización?					
18	¿Considera que mantiene una conducta ejemplar dentro de la organización?					
19	¿Considera que interactúa en equipos de trabajo para identificar y solucionar problemas de trabajo?					
20	¿Considera que mantiene una interrelación positiva con sus compañeros de trabajo?					

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Condiciones de trabajo							
1	La distribución física del ambiente de trabajo es adecuada para la ejecución de sus labores diarias.	X		X		X		
2	El ambiente físico de trabajo es seguro para la ejecución de sus labores diarias.	X		X		X		
3	El ambiente físico de trabajo es cómodo para la ejecución de sus labores diarias.	X		X		X		
4	Siente que es agradable el ambiente físico de trabajo de la organización.	X		X		X		
5	Se siente a gusto con sus funciones porque están establecidos de manera clara y precisa.	X		X		X		
6	Se siente a gusto con los procedimientos de su trabajo porque están establecidos de manera clara y precisa.	X		X		X		
7	Se siente a gusto con los sistemas de control de su trabajo porque su finalidad principal es identificar deficiencias para mejorar.	X		X		X		
8	Se siente a gusto con los reglamentos disciplinarios porque se respetan y se aplican equitativamente.	X		X		X		
9	Se siente a gusto con la distribución del horario y las zonas de trabajo porque están establecidas de manera equitativa.	X		X		X		
10	Se siente a gusto con su horario asignado por que la organización lo respeta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Reconocimiento personal y/o social							
11	Se siente a gusto con el trato que recibe por parte de los directivos de la organización.	X		X		X		
12	Se siente a gusto con el trato que recibe por parte de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
13	Se siente valorado por la organización donde labora.	X		X		X		
14	Se siente a gusto con el reconocimiento público que reciben los servidores por parte de la organización cuando realizan una acción destacada.	X		X		X		
15	Se siente a gusto con el reconocimiento público que le brinda su jefe inmediato por la labor que realiza.	X		X		X		
16	Sus compañeros de trabajo manifiestan reconocimiento al servidor que realiza una labor destacada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Beneficios económicos							
17	Considera que su remuneración es justa acorde con las funciones que realiza.	X		X		X		
18	Considera que su remuneración es justa acorde con su formación profesional.	X		X		X		
19	Considera que la organización incentiva económicamente al servidor en forma oportuna.	X		X		X		
20	Considera que la organización incentiva económicamente al servidor en forma justa y equitativa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

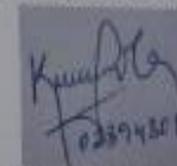
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Katherine Piedad Vega Gómez

DNI: 02894801

Especialidad del validador: Mg. Psicología

04 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Calidad del trabajo							
1	¿Considera que sus competencias profesionales le permiten realizar un trabajo de calidad?	X		X		X		
2	¿Considera que sus cualidades personales le permiten desenvolverse mejor en su trabajo?	X		X		X		
3	¿Actualiza sus conocimientos y habilidades aplicados en sus actividades laborales?	X		X		X		
4	¿Considera que realiza bien sus actividades laborales en el tiempo previsto?	X		X		X		
5	¿Considera que realiza bien sus actividades laborales a pesar de los pocos recursos disponibles?	X		X		X		
6	¿Considera que logra alcanzar las metas organizacionales en relación a su puesto de trabajo?	X		X		X		
7	¿Considera que logra alcanzar sus metas personales en relación a su puesto de trabajo?	X		X		X		
8	¿Considera que logra alcanzar lo que se propone cuando realiza sus actividades laborales?	X		X		X		
	DIMENSION 2 Compromiso institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera como tuyas las metas organizacionales?	X		X		X		
10	¿Considera como suyos los problemas de la organización?	X		X		X		
11	¿Considera que actuar responsablemente en el cumplimiento de sus funciones laborales?	X		X		X		
12	¿Considera que actuar responsablemente en el cumplimiento de los procedimientos relacionados con su puesto de trabajo?	X		X		X		
13	¿Se identifica plenamente con los objetivos y metas organizacionales?	X		X		X		
14	¿Se identifica plenamente el servicio que ofrece la organización a la comunidad?	X		X		X		
	DIMENSION 3 Liderazgo y trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se identifica plenamente con los objetivos y metas organizacionales?	X		X		X		
16	¿Se identifica plenamente el servicio que ofrece la organización a la comunidad?	X		X		X		
17	¿Considera que sus acciones funcionales son ejemplares dentro de la organización?	X		X		X		
18	¿Considera que mantiene una conducta ejemplar dentro de la organización?	X		X		X		
19	¿Considera que interactúa en equipos de trabajo para identificar y solucionar problemas de trabajo?	X		X		X		
20	¿Considera que mantiene una interrelación positiva con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Katherine Piedad Vega Gómez

DNI: 02894801

Especialidad del validador: Mg en Psicología

04 de mayo del 2022



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VEGA GOMEZ, KATHERINE PIEDAD DNI 02894801	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 08/11/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VEGA GOMEZ, KATHERINE PIEDAD DNI 02894801	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 23/05/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
VEGA GOMEZ, KATHERINE PIEDAD DNI 02894801	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA - Fecha de diploma: 23/12/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Condiciones de trabajo							
1	La distribución física del ambiente de trabajo es adecuada para la ejecución de sus labores diarias.	X		X		X		
2	El ambiente físico de trabajo es seguro para la ejecución de sus labores diarias.	X		X		X		
3	El ambiente físico de trabajo es cómodo para la ejecución de sus labores diarias.	X		X		X		
4	Siente que es agradable el ambiente físico de trabajo de la organización.	X		X		X		
5	Se siente a gusto con sus funciones porque están establecidos de manera clara y precisa.	X		X		X		
6	Se siente a gusto con los procedimientos de su trabajo porque están establecidos de manera clara y precisa.	X		X		X		
7	Se siente a gusto con los sistemas de control de su trabajo porque su finalidad principal es identificar deficiencias para mejorar.	X		X		X		
8	Se siente a gusto con los reglamentos disciplinarios porque se respetan y se aplican equitativamente.	X		X		X		
9	Se siente a gusto con la distribución del horario y las zonas de trabajo porque están establecidas de manera equitativa.	X		X		X		
10	Se siente a gusto con su horario asignado por que la organización lo respeta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Reconocimiento personal y/o social	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se siente a gusto con el trato que recibe por parte de los directivos de la organización.	X		X		X		
12	Se siente a gusto con el trato que recibe por parte de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
13	Se siente valorado por la organización donde labora.	X		X		X		
14	Se siente a gusto con el reconocimiento público que reciben los servidores por parte de la organización cuando realizan una acción destacada.	X		X		X		
15	Se siente a gusto con el reconocimiento público que le brinda su jefe inmediato por la labor que realiza.	X		X		X		
16	Sus compañeros de trabajo manifiestan reconocimiento al servidor que realiza una labor destacada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Beneficios económicos	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que su remuneración es justa acorde con las funciones que realiza.	X		X		X		
18	Considera que su remuneración es justa acorde con su formación profesional.	X		X		X		
19	Considera que la organización incentiva económicamente al servidor en forma oportuna.	X		X		X		
20	Considera que la organización incentiva económicamente al servidor en forma justa y equitativa.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Calidad del trabajo							
1	¿Considera que sus competencias profesionales le permiten realizar un trabajo de calidad?	X		X		X		
2	¿Considera que sus cualidades personales le permiten desenvolverse mejor en su trabajo?	X		X		X		
3	¿Actualiza sus conocimientos y habilidades aplicados en sus actividades laborales?	X		X		X		
4	¿Considera que realiza bien sus actividades laborales en el tiempo previsto?	X		X		X		
5	¿Considera que realiza bien sus actividades laborales a pesar de los pocos recursos disponibles?	X		X		X		
6	¿Considera que logra alcanzar las metas organizacionales en relación a su puesto de trabajo?	X		X		X		
7	¿Considera que logra alcanzar sus metas personales en relación a su puesto de trabajo?	X		X		X		
8	¿Considera que logra alcanzar lo que se propone cuando realiza sus actividades laborales?	X		X		X		
	DIMENSION 2 Compromiso institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera como tuyas las metas organizacionales?	X		X		X		
10	¿Considera como suyos los problemas de la organización?	X		X		X		
11	¿Considera que actuar responsablemente en el cumplimiento de sus funciones laborales?	X		X		X		
12	¿Considera que actuar responsablemente en el cumplimiento de los procedimientos relacionados con su puesto de trabajo?	X		X		X		
13	¿Se identifica plenamente con los objetivos y metas organizacionales?	X		X		X		
14	¿Se identifica plenamente el servicio que ofrece la organización a la comunidad?	X		X		X		
	DIMENSION 3 Liderazgo y trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se identifica plenamente con los objetivos y metas organizacionales?	X		X		X		
16	¿Se identifica plenamente el servicio que ofrece la organización a la comunidad?	X		X		X		
17	¿Considera que sus acciones funcionales son ejemplares dentro de la organización?	X		X		X		
18	¿Considera que mantiene una conducta ejemplar dentro de la organización?	X		X		X		
19	¿Considera que interactúa en equipos de trabajo para identificar y solucionar problemas de trabajo?	X		X		X		
20	¿Considera que mantiene una interrelación positiva con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si demuestra suficiencia para la evaluación de la variable y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pedro Alberto Sandoval Murillo DNI: N° 10334262

Especialidad del validador: Magister en educación con mención: "En docencia y gestión educativa"

Especialidad del validador: "Doctor en Educación"

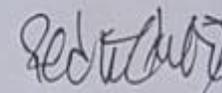
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Piura, 04 de mayo del 2022



Dr. Pedro A. Sandoval Murillo

DNI N° 10334262

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SANDOVAL MURILLO, PEDRO ALBERTO DNI 10334262	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 21/11/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
SANDOVAL MURILLO, PEDRO ALBERTO DNI 10334262	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 25/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SANDOVAL MURILLO, PEDRO ALBERTO DNI 10334262	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 07/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2015 Fecha egreso: 28/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Condiciones de trabajo							
1	La distribución física del ambiente de trabajo es adecuada para la ejecución de sus labores diarias.	X		X		X		
2	El ambiente físico de trabajo es seguro para la ejecución de sus labores diarias.	X		X		X		
3	El ambiente físico de trabajo es cómodo para la ejecución de sus labores diarias.	X		X		X		
4	Siente que es agradable el ambiente físico de trabajo de la organización.	X		X		X		
5	Se siente a gusto con sus funciones porque están establecidos de manera clara y precisa.	X		X		X		
6	Se siente a gusto con los procedimientos de su trabajo porque están establecidos de manera clara y precisa.	X		X		X		
7	Se siente a gusto con los sistemas de control de su trabajo porque su finalidad principal es identificar deficiencias para mejorar.	X		X		X		
8	Se siente a gusto con los reglamentos disciplinarios porque se respetan y se aplican equitativamente.	X		X		X		
9	Se siente a gusto con la distribución del horario y las zonas de trabajo porque están establecidas de manera equitativa.	X		X		X		
10	Se siente a gusto con su horario asignado por que la organización lo respeta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Reconocimiento personal y/o social	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se siente a gusto con el trato que recibe por parte de los directivos de la organización.	X		X		X		
12	Se siente a gusto con el trato que recibe por parte de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
13	Se siente valorado por la organización donde labora.	X		X		X		
14	Se siente a gusto con el reconocimiento público que reciben los servidores por parte de la organización cuando realizan una acción destacada.	X		X		X		
15	Se siente a gusto con el reconocimiento público que le brinda su jefe inmediato por la labor que realiza.	X		X		X		
16	Sus compañeros de trabajo manifiestan reconocimiento al servidor que realiza una labor destacada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Beneficios económicos	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que su remuneración es justa acorde con las funciones que realiza.	X		X		X		
18	Considera que su remuneración es justa acorde con su formación profesional.	X		X		X		
19	Considera que la organización incentiva económicamente al servidor en forma oportuna.	X		X		X		
20	Considera que la organización incentiva económicamente al servidor en forma justa y equitativa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si demuestra suficiencia para la evaluación de la variable y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. SABA FLORES, BERNARDO* DNI: N° *03825706*

Especialidad del validador: Magister en educación con mención: "En docencia y gestión educativa"

Especialidad del validador: "Doctor en Educación"

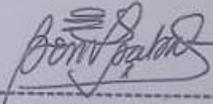
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Piura, 17 de mayo del 2022



DR. BERNARDO SABA FLORES
DNI. 03825706

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Calidad del trabajo							
1	¿Considera que sus competencias profesionales le permiten realizar un trabajo de calidad?	X		X		X		
2	¿Considera que sus cualidades personales le permiten desenvolverse mejor en su trabajo?	X		X		X		
3	¿Actualiza sus conocimientos y habilidades aplicados en sus actividades laborales?	X		X		X		
4	¿Considera que realiza bien sus actividades laborales en el tiempo previsto?	X		X		X		
5	¿Considera que realiza bien sus actividades laborales a pesar de los pocos recursos disponibles?	X		X		X		
6	¿Considera que logra alcanzar las metas organizacionales en relación a su puesto de trabajo?	X		X		X		
7	¿Considera que logra alcanzar sus metas personales en relación a su puesto de trabajo?	X		X		X		
8	¿Considera que logra alcanzar lo que se propone cuando realiza sus actividades laborales?	X		X		X		
	DIMENSION 2 Compromiso institucional	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera como tuyas las metas organizacionales?	X		X		X		
10	¿Considera como suyos los problemas de la organización?	X		X		X		
11	¿Considera que actuar responsablemente en el cumplimiento de sus funciones laborales?	X		X		X		
12	¿Considera que actuar responsablemente en el cumplimiento de los procedimientos relacionados con su puesto de trabajo?	X		X		X		
13	¿Se identifica plenamente con los objetivos y metas organizacionales?	X		X		X		
14	¿Se identifica plenamente el servicio que ofrece la organización a la comunidad?	X		X		X		
	DIMENSION 3 Liderazgo y trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se identifica plenamente con los objetivos y metas organizacionales?	X		X		X		
16	¿Se identifica plenamente el servicio que ofrece la organización a la comunidad?	X		X		X		
17	¿Considera que sus acciones funcionales son ejemplares dentro de la organización?	X		X		X		
18	¿Considera que mantiene una conducta ejemplar dentro de la organización?	X		X		X		
19	¿Considera que interactúa en equipos de trabajo para identificar y solucionar problemas de trabajo?	X		X		X		
20	¿Considera que mantiene una interrelación positiva con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si demuestra suficiencia para la evaluación de la variable y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. SABA FLORES, BERNARDO* DNI: N° *03825706*

Especialidad del validador: Magister en educación con mención: "En docencia y gestión educativa"

Especialidad del validador: "Doctor en Educación"

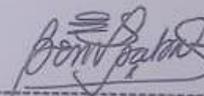
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Piura, 17 de mayo del 2022



DR. BERNARDO SABA FLORES
DNI. *03825706*

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SABA FLORES, BERNARDO DNI 03825706	LICENCIADO EN EDUCACION. ESPECIALIDAD: FISICA Y MATEMATICA Fecha de diploma: 11/06/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
SABA FLORES, BERNARDO DNI 03825706	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/06/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SABA FLORES, BERNARDO DNI 03825706	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 11/06/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
SABA FLORES, BERNARDO DNI 03825706	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 03/04/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
SABA FLORES, BERNARDO DNI 03825706	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA INGENIERIA Fecha de diploma: 11/07/1986 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
SABA FLORES, BERNARDO	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO