



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Satisfacción y desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga
Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021**

TESIS PAR AOBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Sánchez del Águila, Ronald (ORCID: 0000-0003-1744-4727)

ASESOR:

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Ronald

Agradecimiento

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y obtener mi Grado de maestro en gestión pública.

El Autor.

Índice de contenidos

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	5
III.METODOLOGÍA	30
3.1.Tipo y diseño de investigación	30
3.2.Variable y operacionalización	30
3.3.Población, muestra y muestreo	30
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
3.5.Procedimientos.....	34
3.6.Métodos de análisis de datos	35
3.7.Aspectos éticos	35
IV.RESULTADOS	36
V.DISCUSIÓN	40
VI.CONCLUSIONES	44
VII.RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de satisfacción de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.....	33
Tabla 2.	Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.....	34
Tabla 3.	Prueba de normalidad.....	35
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.....	36
Tabla 5.	Relación entre la satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.....	37

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la satisfacción el desempeño laboral.....	37
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción con el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 279 y la muestra fue de 162 colaboradores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de satisfacción de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, muestra un nivel indiferente con 48%. Asimismo, el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, tiene un nivel malo con un 38%; concluyendo que existe relación entre la satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0, 839 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000.

Palabras clave: Satisfacción, desempeño, colaboradores.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between satisfaction with job performance in the Huallaga Central and Bajo Mayo Special Project, Tarapoto-2021, the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 279 and The sample was 162 collaborators, the data collection technique was the survey and as an instrument the questionnaire, the results determined that the level of satisfaction of the collaborators in the Special Project Huallaga Central and Bajo Mayo, Tarapoto-2021, shows a level indifferent with 48%. Likewise, the level of work performance of the collaborators in the Huallaga Central and Bajo Mayo Special Project, Tarapoto-2021, has a bad level with 38%; concluding that there is a relationship between satisfaction with the work performance of employees in the Huallaga Central and Bajo Mayo Special Project, Tarapoto- 2021, because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0.839, which indicates a high positive correlation and the bilateral significance level is equal to 0.000.

Keywords: Satisfaction, performance, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la vertiginosidad de cambios en los procesos aplicados en las organizaciones y empresas, han originado la aparición de nuevos procedimientos, nuevas tecnologías aplicadas a las actividades comerciales, que se consagran como aliados para maximizar el rendimiento del talento humano en el desarrollo de sus labores, sin embargo estas nuevas herramientas y procedimientos, demandan que el personal cuente con las habilidades necesarias para usar las nuevas herramientas con eficiencia y lograr que estas sean aliados del desarrollo integral de todo aquello que se compone la organización. Bajo este panorama, la administración del talento humano juega un rol de suma importancia, por lo tanto, las organizaciones deben estar a la vanguardia de las nuevas tendencias de motivación, las capacitaciones, mejorar la comunicación, resolución de los conflictos, mejora de los ambientes laborales y todo aquello que dé como resultado la mejora en el desempeño del personal como herramienta clave para cumplir la misión y visión organizacional. En este sentido, la satisfacción del personal dentro de su área de trabajo y para con la organización en general, juega un rol de mucha importancia que no solo desencadena mejoras en su desempeño, sino que también ayuda al desarrollo de intangibles como el compromiso y la fidelización hacia su centro de trabajo.

En el entorno nacional, en cuanto a la realidad de las entidades públicas, existe un gran problema para obtener resultados sobresalientes en la gestión de las diferentes actividades para la mejora de la realidad social, el problema radica en la ausencia de colaboradores satisfechos en sus ambientes de trabajo, lo cual merma su productividad y por ende la eficiencia institucional que se ve reflejada en el atraso en el que viven los pueblos y el país en general. Las entidades no cuentan con lineamientos claros que permitan primeramente conocer cuáles son los niveles de satisfacción en sus funcionarios y, en base a ello tomar las medidas de corrección al respecto, por lo tanto, el problema sigue latente; asimismo, esta realidad se ve reflejado en la poca predisposición del talento humano para proponer estrategias que mejoren el desempeño y la eficiencia de los procesos, por lo que se observa que se limitan a cumplir solo lo encomendado, por lo que

este comportamiento se convierte en algo rutinario que frena el avance organizacional.

A nivel regional, las instituciones públicas muestran la misma problemática nacional ya que todas muestran deficiencias en cuanto al personal, muchos de ellos se muestran insatisfechos, debido a que las instituciones no les brindan las condiciones mínimas para que desarrollen sus funciones y puedan tener un desempeño óptimo, remuneraciones mínimas, falta de materiales y ambientes no adecuados, todo esto genera que exista un ambiente laboral no óptimo dificultando la consecución de los objetivos institucionales.

En cuanto al Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto, el problema que se observa es que hay incumplimiento de las funciones designadas a los colaboradores, lo cual desencadena que la entidad no pueda alcanzar las metas propuestas; asimismo, en cuanto a las condiciones de trabajo, la entidad no facilita los elementos necesarios que ayuden a los colaboradores a desarrollar sus actividades y funciones de una manera más eficiente, deficiencias como los espacios reducidos y la falta de los equipos tecnológicos necesarios provocan el aumento de este problema; además, los colaboradores se encuentran expuestos a riesgos laborales, trabajan presionados, la relación con sus jefes no es la adecuada, se incumplen los horarios de trabajo sin remunerar el tiempo extra, falta de reconocimientos a sus desempeños, pagos tardíos, entre otros. Todos estos factores mencionados afectan el nivel de desempeño mostrado del colaborador, ya que tiene sobrecarga laboral.

En base a la realidad problemática es necesario formular el **problema general**. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021?, ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la

satisfacción y el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021?

Esta investigación se justifica **por conveniencia**, permitirá tomar acciones estratégicas que permitan contar con colaboradores satisfechos laboralmente y con altos índices de desempeño laboral. **Relevancia social**, a través de este estudio, se podrá conocer la primordialidad que posee para las organizaciones, el contar con colaboradores satisfechos en su centro de trabajo, debido a que esto recae sobre el incremento de la productividad y el logro de los objetivos generales. **Valor teórico**, permitirá lograr ampliar los conocimientos relacionados las variables de estudio.; la obtención de resultados será considerada y tomada como un diagnostico real que le permita a las autoridades y directivos de la institución mejorar sus procesos. **Implicancias prácticas**, dentro de los objetivos que persigue el presente trabajo, es acrecentar los índices de desempeño y satisfacción laboral en la entidad investigada, de modo que se conciba como una contribución sobre el conocimiento que dificultan el logro de niveles de desempeño que faciliten el desarrollo; asimismo, gracias a la proposición de recomendaciones en busca de mejorar la realidad problemática encontrada, se pueda mejorar los puntos débiles y unificar el buen desempeño para el cumplimiento de los objetivos. **Utilidad metodológica**, en este sentido, el presente estudio, está basado en el uso de técnicas y procedimientos científico que rigen cada etapa del proceso de investigación, de manera que los datos, se recopilan de acuerdo a técnicas e instrumentos válidos, lo cual alimentará resultados confiables y apegados a la verdad que ayudarán a esclarecer el panorama en busca de la mejora continua.

En base a lo anterior, es necesario plantear como objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción con el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021. Como específicos: Medir el nivel de satisfacción en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021. Medir el nivel de desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021. Identificar la relación entre las dimensiones de la satisfacción y el

desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021

Como hipótesis general: Hi: Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021 Como específicas: H1: El nivel de satisfacción en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, es alto, H2: El nivel de desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, es bueno, H3: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las variables de investigación se han realizado investigaciones en diferentes ámbitos. Tal es el caso se presenta los antecedentes internacionales, Montoya, P.; Bello, N.; Bermúdez, N.; Burgos, F.; Fuentealba, M. & Padilla, A. (2017), *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. (Artículo científico). Universidad del Bío Bío, Chillán, Chile. Tipo cuantitativo correlacional, diseño no experimental, población y muestra 166 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que la correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes y administrativos. El clima organizacional, es la base para que la relación que exista entre lo laboral y lo personal de cada colaborador de una empresa, sea de lo más directo posible para que puedan intercambiar ideas, solucionar los conflictos que se presentan en la entidad, mejorando la calidad de trabajo y el ambiente dentro de la organización. La satisfacción laboral en la empresa permitió establecer que depende del tipo de clima organizacional que presenta una entidad, la percepción de los trabajadores que tienen hacia la empresa, mientras más satisfechos estén los colaboradores, mejor será el clima dentro de la misma. También influye mucho los tipos de incentivos que genere la empresa para lograr los objetivos establecidos, mientras mejor sean los incentivos, el grado de satisfacción será mayor y todo esto se verá reflejado en la satisfacción y clima organizacional de una empresa.

Pedraza, N. (2020), *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior*. (Artículo científico). Universidad Autónoma de Tamaulipas. Tamaulipas, México. Tipo cuantitativo, diseño no experimental, población y muestra 84 encuestados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que el capital humano y la satisfacción laboral son dos variables que contribuyen positivamente en el desempeño educativo. Las dos variables son necesarios para desarrollar productivamente los procesos del control personal, demostrando las experiencias, conocimientos y habilidades para

cualquier función que deban culminar, dando así su mejor esfuerzo en ello. La satisfacción abarcó todo el capital humano de una organización, todos los procesos establecidos, evolucionaran notoriamente, originando mejores y mayores procesos productivos de la organización en la competencia del mercado, siendo también mayor el compromiso organizacional que el colaborador presenta con la entidad.

Rosales, G.; Rodal, A.; Chumbi, V. & Buñay, R. (2017) *Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador*. (Artículo científico). Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador. Concluyó que existe una correlación entre ambas variables, tanto la satisfacción laboral como el desempeño académico son necesarios para brindar un excelente trabajo o proyecto que una empresa se establece. El desempeño depende de cuán satisfechos se encuentren los colaboradores, cuando un trabajador está totalmente satisfecho, su nivel de desempeño es aún más productivo y favorable para la organización, dando resultados positivos en el desarrollo de los objetivos. Así mismo, la entidad planteó buenos factores para evaluar el desempeño de los colaboradores, va a generar que el colaborador conozca más el trabajo, esté capacitado y actualizado para emplear de manera correcta las herramientas para cumplir las actividades de la organización.

Antecedentes nacionales, Tintaya, L., & Mercado, S. (2018). *Importancia del estudio y análisis del clima organizacional, satisfacción del usuario externo en la gestión de los sanitarios públicos del Perú*. (Artículo científico). Universidad del Antiplano, Puno, Perú. Tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra documentos, técnica e instrumento guía documental. Concluyó que el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo son válidas para su aplicación. El clima organizacional en toda entidad se da mayormente por el tipo de ambiente de trabajo que se da en una empresa, el trato a los trabajadores internos y externos que tienen hacia ellos, si el trato que existe hacia los trabajadores es de manera correcta, también lo será hacia los usuarios externos. Esto también conllevó a saber la satisfacción laboral de los colaboradores, influye mucho el clima

organizacional que pueda haber dentro de una entidad, si existe buen clima, los colaboradores estarán satisfechos en lo personal y en lo laboral.

Gonzales, R. (2017), *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Tipo básica, diseño no experimental, población 274 trabajadores, muestra 160 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que existe relación significativa entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, tienen una buena comunicación directa, ya sea desde el máximo cargo que asuma un jefe, hasta el cargo más bajo que puede tener un colaborador, los trabajos a las distintas áreas administrativas son asignadas por igualdad, fortalece la confianza entre los trabajadores, cumplen sus metas con claridad y siendo mucho más productivo en el ámbito laboral. Del mismo modo, se determinó que la satisfacción en los trabajadores depende del clima organizacional que presenta una entidad, si el ambiente laboral no es la adecuada, no se obtendrán los resultados establecidos, habrá retrasos para cumplir con lo planeado, perjudicando el desempeño laboral y el progreso de la organización.

Retamozo, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rimac, Lima - 2018*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Tipo descriptivo correlacional, diseño transversal, población y muestra 100 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, que existe un nivel regular de satisfacción laboral de los trabajadores, los beneficios que la entidad ofrece no son los necesariamente suficientes, el sistema de incentivos no viene siendo innovado por mucho tiempo, en donde los trabajadores se estresan realizando siempre lo mismo. La satisfacción laboral en la empresa permitió a que muchos trabajadores mejoren la relación personal y laboral dentro de la organización, también son las actitudes o comportamientos que los colaboradores tienen con la organización. Una empresa con los trabajadores satisfechos, fomentará el crecimiento dinámico y positivo en el trabajo.

Antecedentes locales, Ruíz, R. (2017). *Desempeño laboral y modalidad contractual de los servidores del Ministerio Público - Gerencia Administrativa de San Martín, Moyobamba – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, población y muestra 48 servidores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, que el nivel de desempeño laboral es bueno, porque existe una relación significativa tanto trabajadores como jefes de dicha entidad, favoreciendo los avances administrativos que plantean desarrollar en un determinado periodo. El desempeño laboral se ve reflejado en el nivel de productividad que tienen los miembros de una entidad, son más proactivos y eficientes al cumplir lo planeado. Por lo tanto se afirmó que para que exista un buen desempeño, tiene que influir mucho la motivación, cuanto más motivados estén los colaboradores, mayor será su nivel de productividad, tiene que haber un buen clima laboral en donde puedan intercambiar ideas y dar solución a los conflictos que perjudiquen el avance de los proyectos.

Pezo, S. (2017). *Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, población y muestra 21 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó, que existe relación entre la implementación de la ley servir y el desempeño laboral, los trabajadores de esta institución desarrollan su labor sin pretexto alguno, siendo eficientes y sintiéndose identificados con la organización, demuestran puntualidad y lealtad a la entidad. El desempeño laboral en la empresa ayuda a que el colaborador se identifique consigo mismo, por su forma de sistematizar su ardua labor, cuando el colaborador está comprometido con la institución, desarrolla los trabajos determinados de una manera eficiente y todo esto ayuda a poder tener un control del proceso en lo que se viene estableciendo los proyectos.

Rios, R. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo no

experimental, diseño descriptivo correlacional, población 82 trabajadores, muestra 67 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que la motivación que presenta el personal es aceptable, dando resultados positivos en los aspectos establecidos para su evaluación, posee trabajadores con nivel de motivación alta, los incentivos establecidos por la empresa generan que los trabajadores sean más productivos y eficientes para cumplir las metas y actividades asignadas. La satisfacción laboral en la entidad depende del nivel de motivación que pueda tener el colaborador, en este caso la motivación tiene un nivel alto y por lo tanto la satisfacción en los colaboradores también serán de un alto nivel. La motivación en la entidad impulsó a los trabajadores de una organización a realizar y cumplir los objetivos de una forma eficiente, cuando un trabajador este motivado, su nivel de desempeño será mayor, favoreciendo a la organización.

Las teorías que sostienen a estas investigaciones se centran en las variables de estudio.

En cuanto a la **satisfacción laboral**, es el conjunto de prácticas necesarias que engloba la administración para el reclutamiento, formulación y evaluación del desempeño (Vallejos, 2016, p20). Robbins y Judge (2009) es la forma en la que las características y aspectos influyen en el desempeño y en lo cual abarcan de una manera productiva. (p.83). Hannoun (2011), que la satisfacción en el trabajo, resulta de una manera dinámica, todos los comportamientos que pueda tener la persona hacia su ambiente laboral. Los trabajos que son asignados a los colaboradores, también se relaciona con interactuar con los demás miembros que integran la organización, deben respetar las normas y leyes establecidas, aceptar las condiciones de trabajo y estar al nivel de desempeño que exige la organización. La evaluación sobre la satisfacción de un trabajador, es difícil para poder adaptarlos a los aspectos que requiere del trabajo. (p. 15). Asimismo Dentro del contexto peruano, Yamamoto (2012) recalca que la satisfacción laboral es la diferencia de como los objetivos se desarrollan mediante las perspectivas y captación en el trabajo, enlazado con la cultura de la población. Como este concepto tiene más relación, será empleado en esta investigación.

Chiang y Ojeda (2018), actualmente, no existe una definición unánimemente aceptada del concepto de satisfacción laboral. Aunque existe una larga tradición en psicología organizacional, el concepto de satisfacción laboral se ha definido de muchas formas, tal como los diversos autores han propuesto teorías al respecto. Primero, hay una serie de definiciones que llaman satisfacción laboral a un estado emocional, sentimiento o respuesta emocional (p. 41) Holguín y Contreras (2019), mencionaron que la satisfacción laboral se define como la felicidad del trabajador en el desempeño de su trabajo. Las personas lo han definido a través de diversos métodos científicos y metodológicos, pero hasta el momento, aunque se relaciona con diversas variables dentro de las organizaciones, no se ha podido lograr un consenso en las definiciones a través de una gran cantidad de autores que se acercan a la definición pero basado en un enfoque distinto al universal. (p. 238)

Chiang, Salazar, Huerta & Núñez (2018), indica algunas razones por las cuales la explicación debe otorgar gran importancia a la satisfacción laboral, conociendo que la gran mayoría de la fuerza laboral se mueve en base a reconocimientos y otros factores que le produzcan satisfacción en la actividad que realiza, es por ello que, contar con colaboradores satisfechos, para una organización, es de vital importancia, porque esto se constituye en el vehículo hacia el desarrollo organizacional sostenido en una base de bienestar por parte de la fuerza laboral que hará posible la maximización de los resultados sin la necesidad de presionar o aplicar acciones de sanción contra ello para aumentar su productividad; por lo tanto, las organizaciones no deben descuidar los factores que se constituyen como pilares de la motivación en el personal, considerando que, parte de la responsabilidad de las entidades o empresas, mediante la gestión de los recursos humanos, es velar por el cumplimiento no solo de los derechos laborales sino que se den cumplimiento a los factores motivacionales como recursos de suma importancia para lograr la eficiencia y el logro de objetivos. (p. 69)

El efecto que tienen los trabajadores insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo, para Robbins y Judge (2009), menciona que hay trabajadores que están a gusto con su labor, pero que hay consecuencias que origina que

muchos de ellos no se sientan conforme en su centro de labor. Hay elementos en donde se pueden analizar y evaluar la insatisfacción en los colaboradores. Para realizar todo lo mencionado es necesario cumplir con ciertos puntos importantes, influye mucho el comportamiento cuando un trabajador es retirado de su cargo, la forma en la que el asume dicha decisión, de cómo desarrolla su trabajo sin importar las condiciones, aceptando los consejos por parte de los directores y aceptar las condiciones de seguridad. Con todo esto se espera que puedan ser optimista, que todo mejore, además defendiendo las críticas que se dan en lo exterior y que aún no pierda la confianza que los encargados estén realizando correctamente lo planeado. (p. 87)

Chiang, Salazar, Huerta & Núñez (2018) sostienen que el desarrollo de la satisfacción del cliente interno en su entorno laboral es de suma importancia para generar compromiso mediante el involucramiento en las actividades necesarias para que la organización pueda alcanzar los objetivos en base a sus planificaciones estratégicas realizadas, por lo tanto, es necesario que el área encargada de gestionar al talento humano tenga claro esta concepción, pues un colaborador satisfecho con la organización donde labora, tendrá mayor compromiso y disposición para desarrollar su obligaciones de forma responsable y eficiente, buscando mejorar la calidad de su desempeño, enfocado no solo en sus objetivos personales sino también en aquellos que persigue la organización como parte de la búsqueda del éxito; en este sentido, es necesario que las empresas conozcan cuales son aquellos elementos que hacen posible que el colaborador se siente satisfecho y, en base a ello, diseñar las mejores estrategias que promuevan su bienestar, tanto a nivel de elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades como de los pagos e incentivos de diversa índole.

Causas y efectos Según Robbins (2004), los factores mencionados recalcan como una persona está satisfecha con su trabajo: el tiempo de profesional y trayectoria: se ha establecido que una persona profesional mientras más años de experiencia y desempeño tiene en el área que ha sido asignado, los niveles de satisfacción y el nivel de productividad serán favorables, sintiéndose más satisfechos y convenientes para la organización. Pero se

han reportado algunos casos en donde los colaboradores no se desempeñan de la misma manera, por motivos en las cuales ellos mismos tienen la idea de que no alcanzarán las metas. Según expertos sobre el mercado laboral, las empresas tercerizadas no brindan información real sobre su competencia de mercado a los colaboradores que son seleccionados para según su rubro, en donde se ve afectado el nivel de satisfacción por parte de los trabajadores.

Mora y Mariscal (2019), las organizaciones adoptan diversos medios para lograr sus objetivos y, en este orden, la mejor gestión de los factores humanos es fundamental. La satisfacción laboral juega un papel decisivo en el desempeño laboral, porque los servidores tienen diferentes visiones sobre el entorno laboral, y la empresa a la que pertenece el servidor realiza acciones favorables que son beneficiosas para su bienestar, constituyendo acciones que pueden determinar sus acciones y traspasarlas a un tercero fuera de su entorno laboral, tiene un impacto de manera involuntaria positiva y negativa. Es por ello que cuando hablemos de satisfacción laboral, dependiendo de la percepción con la que lo acoplas, lo imaginas estaremos hablando de la manera en la cual asumimos el compromiso o sino basándonos en una sola decisión y establecer cual se asemeja a la percepción. (p. 2)

Jijena y Jijena (2018), la literatura especializada sobre gestión y dirección de recursos humanos asume que la satisfacción y la lealtad a los empleados será uno de los determinantes del éxito empresarial, y si los empleados están insatisfechos o no identificados con la organización, la empresa no logrará sus objetivos y no se puede lograr una calidad competitiva en productos o servicio al cliente (p. 11) Asimismo Morillejo, Pozo, Hernández, Díaz, Martínez & Valera (2005), menciona que la satisfacción laboral son experiencias que van adquiriendo los colaboradores mediante el tiempo que realicen su actividad laboral, los sentimientos que ellos experimentan generalizando todas sus características. Para tener claro lo que significa la satisfacción en el trabajo, tiene que ver mucho entre el individuo y su relación con la sociedad, aceptando la realidad y considerando diferentes términos. (p. 84)

De acuerdo a Mora y Mariscal (2019), el conocimiento de las necesidades de los colaboradores, brinda una inmensa oportunidad a la organización para podrá satisfacer sus necesidades en el ámbito laboral y gestionar sus satisfacción, pues, al igual que los clientes externos, los clientes internos (colaboradores) también presentan necesidades y anhelos que desean cumplir mediante la prestación de sus servicios, por lo tanto, será feliz y satisfecho cuando pueda lograrlo; por lo tanto, con el conocimiento de sus necesidades, la organización puede mejorar sus propuestas laborales, sus exigencias en el puesto, elaborar un plan de incentivos que, mediante el reconocimiento de las labores destacadas de los colaboradores, bonificaciones, entre otros, por lo tanto, no solo se gestará una cultura de valoración y reconocimiento de las labores destacadas del colaborador, sino que también se tendrá a un personal satisfecho, dispuesto a seguir realizando sus actividades buscando el mejor desempeño, lo cual es muy beneficioso para el desarrollo de la organización a nivel integral, sin dar lugar a las discrepancias o conflictos que puedan disminuir el nivel de satisfacción y compromiso, por ende, compromiso con la organización.

Pujol y Dabos (2018), señalan que la satisfacción laboral es uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX. Especialmente en el campo del comportamiento organizacional y la psicología del trabajo. Hay dos razones principales que parecen justificar este interés por los sujetos de investigación. El primer principio surge de la correlación de la satisfacción laboral para explicar diferentes variables relacionadas con la efectividad organizacional, como el absentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño. En este sentido, gracias al interés de diversos campos científicos en el estudio de esta variable, las organizaciones han logrado establecer mecanismos que ayuden a potenciar sus actividades internas orientadas a mejorar la satisfacción de sus colaboradores, por lo tanto, resulta importante conocer cuáles son las expectativas de la fuerza laboral para diseñar los lineamientos adecuados que fortalezcan el desarrollo de la satisfacción para mejorar el desempeño y el desarrollo organizacional. (p. 4)

Rodríguez (2017), sostiene que, los factores extrínsecos o higiénicos son todas aquellas características que dan forma al ambiente laboral, entre los cuales se encuentran las instalaciones e infraestructura, los salarios, las motivaciones, la disponibilidad de tiempo, la armonía en el trabajo, los reconocimientos, los ascensos; todos ellos, de una u otra manera y de acuerdo a la personalidad y responsabilidad de cada colaborador, influye en su satisfacción, debido a que sus perspectivas definirán lo mínimo que pueden recibir de su centro de labores, por lo que en el momento que la organización flaquee, se gestará la desmotivación, el cual se verá reflejado en el rendimiento durante su permanencia en la organización. Eh aquí la gran importancia de evaluar la calidad de los ambientes donde se desarrollan las actividades organizacionales, de manera que esto se convierta en una herramienta para incrementar la productividad como efecto de una buena satisfacción. (p. 16)

Mendoza, Villamizar, García & Gutiérrez (2020), menciona que la satisfacción laboral desarrolló la teoría de dos factores. Establece que existen dos factores que constituyen la satisfacción laboral: "los factores extrínsecos del entorno laboral y los intrínsecos que reflejan la experiencia personal". Satisfacción provocada por factores de motivación intrínsecos: factores de satisfacción, sin embargo, su ausencia no provocará insatisfacción. El logro de metas, el reconocimiento interno y la satisfacción de la tarea tienen elementos interrelacionados. Satisfacción por factores extrínsecos o sanitarios: factores relacionados con las políticas de la organización, supervisión, condiciones de trabajo y relaciones con los compañeros. En este sentido, se deben considerar los motivos de insatisfacción y se debe promover un nivel adecuado. (p. 219)

Según Robbins y Judge (2009), menciona la satisfacción en el trabajo y la rotación de empleados, no tienen una relación positiva, lo que sí se puede destacar es la ausencia del empleado a su ambiente laboral. Además existen factores como el mercado de trabajo, la visión en las oportunidades de trabajo, el tiempo que tiene una organización en el mercado que ayuda a que los empleados decidan en renunciar el trabajo que ocupa en la actualidad. (p. 90). Del mismo modo Robbins y Judge (2009), mencionan

que en Estados Unidos y la mayor parte de los países desarrollados, los estudios que vinieron realizando en los últimos años, demostraron que sus empleados están más motivados, teniendo como resultado, trabajadores eficientes y productivos, esto conlleva a que tengan más trabajadores satisfechos que insatisfechos con sus empleos. Pero en la actualidad, esos resultados se han venido disminuyendo, porque las organizaciones están innovando mucho más en la tecnología, viéndose afectado los niveles de satisfacción, y esto varía dependiendo la dimensión del trabajo. Las personas que muestran satisfacción con su trabajo, son evaluados y supervisados constantemente por sus jefes encargados y por sus compañeros. Los salarios son aceptables y tienen la opción de ascender de puesto. (p. 84)

Vizcaino (2020), sostiene que la evaluación de la satisfacción en el campo laboral, no solo se lleva a cabo para encontrar oportunidades de mejora en el rendimiento de los colaboradores, sino también que, gracias a estos resultados la organización pueda aplicar lineamientos y actividades de mejora que tengan un impacto positivo en la manera que los colaboradores se relacionan con su entorno laboral y social. En este sentido, los líderes encargados de motivar al personal, deben tener en cuenta que cada persona es distinta por obvias razones, por ello, debe ser capaz de diseñar lineamientos transversales que involucren a la mayor cantidad posible de talentos, para lograr un buen resultado sin tener que hacerlo de manera personal. (p. 5)

Pebes, Uribe y Loyola (2016), sostienen que, en la actualidad las entidades se encuentran operando en un ambiente de cambios vertiginosos en sus diferentes aspectos, tecnológicos, económicos y sociales, por lo que es crucial el desarrollando habilidades que le permitan adaptarse a los nuevos cambios, de manera que su productividad no se vea afectada sino que pueda aprovechar estos cambios como oportunidades para realizar mejoras dentro de ella se destaca la importancia de lograr enmarcar al personal bajo esta visión de cambio importante, para lo cual, la organización necesita contar con personal altamente comprometido y satisfecho, de modo que centre sus habilidades y conocimientos para hacer posible la instauración de

nuevos procesos que ayuden al surgimiento integral de la organización. Bajo este enfoque, el desempeño laboral no solo depende de las habilidades de los colaboradores, sino también de la organización mediante la entrega de recursos que hagan posible el desarrollo de las actividades sin complicaciones, poniendo al alcance los recursos tangibles e intangibles que hacen posible maximizar el beneficio del uso del tiempo. (p. 14)

Para Robina (2011), menciona que el trabajo va tomar importancia como actividad que realizan los grupos de trabajo que se relaciona con la motivación y el desempeño de productividad que realiza cada individuo, en donde se verán influenciados por las condiciones de su alrededor. Dentro de un contexto grupal es donde se puede analizar los comportamientos para ver si se pueden establecer ciertas metas determinadas individualmente. (p. 71). Asimismo Robins (2011), nos explica que la satisfacción laboral se ha basado en estudios teóricos que han servido a los investigadores para profundizar el tema. Algunos investigadores fundamentan su teoría en el descuido de las necesidades del trabajador. Otros se guiaron en las dimensiones sociales a las que realiza cada trabajador y las organizaciones en las que se desempeñan, otras compañías reflexionan sobre las diferencias parciales e que existe con los objetivos, afectando las necesidades que presenta cada trabajador. (p. 78)

Álvarez, López & Silva (2019), la satisfacción laboral se define como un conjunto de sentimientos favorables y perjudiciales, a través de los cuales los trabajadores pueden considerar su trabajo. La satisfacción laboral ha mostrado su importancia en el mundo empresarial, y el interés por este tema se atribuye al desarrollo de la teoría organizacional, que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. (p. 89) Para Sánchez (2017), mencionó que no existe una definición consistente del concepto de satisfacción laboral. Se señala que, aunque existe una larga tradición en psicología organizacional, el concepto de satisfacción laboral se ha definido de muchas formas, al igual que los autor han extraído conclusiones teóricas. Para estos autores, existen una serie de definiciones que denominan satisfacción laboral a un estado emocional, sentimiento o respuesta objetiva (p. 162)

El Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2008), menciona que la satisfacción del trabajo es la propia idea que tiene el trabajador sobre ella, de cómo lo percibe con su entorno. (p. 7). Asimismo el ministerio de trabajo y promoción del empleo (2008), menciona que se puede interpretar mediante de un conjunto de preguntas en donde especifican los diferentes aspectos basados en las ideas de los trabajadores, para poder obtener resultados generales sobre el estudio que la organización realiza para saber el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores. Algunas condiciones que también interviene en la satisfacción del colaborador, como la intensidad o sobrecarga laboral, el no innovar y tener la iniciativa de iniciar nuevos proyectos, el no tomar en cuenta las ideas que tienen para mejorar los problemas que se puedan dar en su momento, esto hace que los trabajadores se cansen de los mismo, perjudicando el desempeño y compromiso que tienen con la empresa. (p. 11)

Salazar (2019), la satisfacción laboral es una percepción que se estudia específicamente en tres disciplinas: psicología, recursos humanos y economía. Hasta ahora, los métodos utilizados en psicología han intentado revelar las razones de la diferente satisfacción de los empleados que realizan el mismo trabajo, el principal problema es comprender la opinión de los empleados sobre cada uno de sus labores. Por esta razón, es indispensable que las organizaciones se encuentren en constante comunicación con sus colaboradores, a fin de conocer cuáles son sus expectativas sobre su actividad laboral, de manera que se puedan aplicar las actividades de mejora o procedimientos que ayuden a cambiar la percepción hacia una satisfacción laboral que provea el buen desempeño y el logro de objetivos en beneficio de la organización en general. Además, se debe tener en cuenta, factores cruciales como la cultura propia de cada colaborador y las costumbres que rigen el comportamiento de cada uno de ellas, de manera que se encuentre un consenso entre las características de los colaboradores y las que rigen a la actividad comercial. (p. 49)

Bollet y Flores (2018), de esta manera, el grado de satisfacción laboral no solo ayuda a atraer talentos, sino que también ayuda a retener a los mismos, motiva a las personas a cumplir con sus compromisos con la organización, lo

que mejorará la efectividad de la organización. En este sentido, la satisfacción laboral representa presenta diversos beneficios no solo para incrementar la productividad y los logros de los colaboradores, sino que se constituye como una carta de presentación para la empresa ante el mercado laboral, lo cual incrementa las posibilidades de contar con personal calificado cuando esta desarrolle los procesos de selección, debido a las expectativas del clima laboral que se proyecta. De esta manera, se conoce uno beneficio más para que las organizaciones, desarrollen actividades, políticas y planes de mejora para asegurar la satisfacción en sus colaboradores, teniendo en cuenta que esto no es un gasto sino una inversión en su capital más importante como parte de la fuerza esencial para el desarrollo de las actividades y procesos internos que hacen posible la existencia de la organización, llevándolo a niveles más productivos, por lo tanto, más exitoso. (p. 43)

Para Meriño, Henao, Chirinos, Martínez y Pérez (2019), existen múltiples estándares con respecto a la definición de satisfacción laboral y su impacto en el comportamiento del trabajador. Por lo tanto, la satisfacción laboral debe reflejar el grado en que el puesto y todos sus aspectos relacionados satisfacen las necesidades, expectativas y productividad laboral individuales; además de ser un indicador de salud mental. Sin embargo, dado que la mayoría de los motivos de una persona son inconscientes, no son claramente conscientes de todas sus necesidades. Por lo tanto, es más difícil evaluar con precisión sus defectos (p. 4)

Importancia de la satisfacción laboral, para Roth y Pinto (2010) es la relación de los procesos y el control que se da en la organización, al tener colaboradores satisfechos, tanto los objetivos, los procesos que son establecidos, serán desarrollados de una manera sistemática y productiva, teniendo un control del avance que viene realizando. Así mismo, la importancia que muestra la organización a sus colaboradores, se sentirán parte del proceso que se viene desarrollando. Palma (1999) todo trabajador que muestra satisfacción, es porque su bienestar en el trabajo está en buenas condiciones, sentir que está en casa estando en el trabajo y gozar

de buena salud. En otros estudios se ha priorizado el desempeño de los colaboradores guiado por la corporación.

Patrón, Pérez y Llanes (2018), señalaron que la satisfacción laboral es una de las estructuras más estudiadas en la investigación del comportamiento de las organizaciones, y su importancia se sustenta en que esta influye sobre factores determinantes como las faltas injustificadas al trabajo y los niveles de rendimiento. Estudiaron el impacto de la satisfacción e insatisfacción laboral en la organización. Las personas descubren que los colaboradores descontentos pierden sus trabajos de manera más rápida y repetitiva, asimismo que estos renuncian a más trabajos, en tanto, los colaboradores satisfechos logran gozar de buena salud lo cual incrementa su buena salud. (p. 43) Además, se encontraron relaciones significativas entre la satisfacción laboral con el desarrollo de compromiso organizacional, siendo este, un nexo que ayuda a desarrollar este factor de suma importancia para incrementar el desempeño laboral.

Negrin & Montesdeoca (2019), la satisfacción laboral identifica diversos aspectos que afectan la personalidad de un trabajador en relación con los demás (como el compañerismo, las condiciones laborales, el trato con los superiores, el salario y las posibilidades de ascenso). (p. 167) En este sentido, las organizaciones deben enfocarse en conocer cuáles son las aspiraciones de sus colaboradores, de manera que, en función a ello, de lleven a cabo los planes de desarrollo profesional de acuerdo a ello, de modo que, se cumplan con las expectativas personales, las cuales también forman parte de la satisfacción laboral. Tener en cuenta que los techos de desarrollo profesional deben ser comunicados a las personas al momento que se vinculan a la organización para que sean conscientes de las posibilidades que esta ofrece y cotejar con sus aspiraciones. Asimismo, las motivaciones laborales no solo deben buscar el beneficio bilateral, es decir, no siempre se realizarán actividades para beneficiar explícitamente a la organización, sino que en ocasiones solo se tendrá que pensar en el colaborador y en lo que le satisface.

Asimismo Robbins y Judge (2009), se centra en la felicidad que tiene cada colaborador, mientras más felices, más satisfechos, productivos y eficientes a la hora de realizar su labor. Por eso la organizaciones implementan ciertos factores que hace que los colaboradores cumplan todo lo mencionado, por ejemplo, la motivación, para generar todo esto crean incentivos, como el aumento del salario, reconocimiento de los logros, entre otros, los colaboradores ya tendrán un motivo por el cual esforzarse. La satisfacción y el desempeño eran solo creencias de la administración, pero con los estudios realizados la relación que presentan es muy intensa. Cuanto más satisfechos estén los colaboradores, mejor será su desempeño en la organización, si uno de estas dos variables no está siendo empleada, es posible que las metas y proyectos establecidos, presenten conflictos, los trabajadores no estarán desempeñándose en su totalidad. (p. 88). Según García y Navarro (2007), consideran que dentro de una empresa es importante y significativo para que puedan culminar los objetivos planteados. Asimismo mejora el clima laboral en las organizaciones. También ayuda en lo personal a los colaboradores de una manera favorable, mejora el trabajo en equipo viéndose reflejado en cumplir sus laborales de una manera gestionada. Y sobre todo mejoraran la atención al cliente brindando los mejores resultados posibles.

Langgeng & Sutjahjo (2020), La satisfacción laboral es una variable frecuentemente estudiada en la investigación del comportamiento organizacional, y también es una variable central en la investigación y la teoría del fenómeno organizacional. Se puede llegar a un consenso de que, con base en el conocimiento del proceso, la satisfacción laboral es una orientación laboral emocional generalizada para el trabajo actual del empleador. (p. 3) Para Macutay (2020), mencionó en su artículo uno de los aspectos más difíciles del entorno laboral y el establecimiento de la satisfacción, que también describió como una actitud que puede tener un impacto constructivo o destructivo. El trabajo y las responsabilidades de una persona, y un conjunto de ideas sobre el trabajo (p. 235)

Las dimensiones de la satisfacción laboral, según Vallejos (2016) son: **Motivación para el desempeño**, consiste en la realización de diferentes

actividades y el diseño de políticas orientadas a motivar a los colaboradores, estableciendo incentivos para quienes logren alcanzar niveles notables de rendimiento. Esto le concierne directamente a la organización a través de las áreas de gestión del talento humano y afines, con la finalidad de motivar al personal hacia el logro de los objetivos. **Ambiente para el desempeño**, son todos aquellos factores intangibles que marcan las condiciones para el desempeño de la actividad laboral, las cuales influyen sobre la iniciativa para llevar a cabo las actividades encomendadas. Dentro de estos factores se encuentran las relaciones entre compañeros y jefes, el cooperativismo interno, la comunicación, etc., que ayuda tanto a la organización como al colaborador en la lucha para el logro de los objetivos. **Capacidad para el desempeño**, consiste en las disposiciones y recursos que las personas poseen para llevar a cabo una actividad o conjunto de actividades, para las cuales debe contar con habilidades y conocimientos que demandan su puesto de trabajo, de manera que pueda lograr resultados positivos tanto para sí misma como para la organización.

Siguiendo con el marco teórico se menciona la variable **desempeño laboral**, para desempeño laboral, la Resolución Ministerial 626-2008-MINSA, hace referencia a los comportamientos y el compromiso que tienen los colaboradores para alcanzar los objetivos de la organización. Si un colaborador tiene claro los objetivos, no habrá nada que pueda detenerlos para cumplirlas, porque ya estarán preparados para ello.

Chiavenato (2000), define que: el desempeño laboral es el esfuerzo, compromiso que tiene un individuo al realizar su trabajo, como consecuencia de ello, el desempeño será medido de acuerdo al avance que realiza la tarea asignada. (p. 60). Asimismo Romero (2009) menciona que la fuerza es la base que tiene toda organización, lo que impulsa a culminar los objetivos de manera satisfactoria. En relación al empleado permite que de todo sin crear dificultades para la empresa. (p.5) Para que el empleado tenga las características y condiciones adecuadas en su entorno laboral, debe generar productividad en querer lograr los objetivos que conlleva la organización.

Chiang y San Martín (2015), sostiene que, el desempeño puede definirse como el grado en que los empleados cumplen con los requisitos laborales. El autor Chiavenato señaló en tanto que el desempeño es el recurso fundamental para el crecimiento en la organización, lo cual es fundamental para que realicen un buen trabajo y obtengan satisfacción laboral. En este sentido, se resalta la importancia que posee para las organizaciones el hecho que lleven a cabo actividades y diseñen lineamientos que ayuden a mejorar el desempeño de sus colaboradores como parte de un beneficio bilateral, tanto para mejorar los ingresos de los colaboradores como para lograr los objetivos planteados por la organización. (p. 160)

Bin (2016), menciona que los empleados están comprometidos con el trabajo organizacional, lo que ha resultado en altos niveles de servicio al cliente, retención, productividad y mayores ganancias. Una encuesta a empleados mostró que el 25% de las personas creía que las ventas eran bajas y que el problema era con los clientes, y el otro 25% excedía la puntuación máxima y la puntuación positiva. (p. 3) Zaki (2015), señala que el desempeño laboral es el significado de participación teniendo muchos significados, desde un simple estado emocional en el camino (es decir, participación y dedicación) hasta otro estado laboral transaccional a cambio de intercambio económico. (p. 139)

Para Chiang y San Martín (2015), existen diferentes factores que impulsan a los colaboradores a ser productivos y obtener buenos resultados dentro de las actividades que realizan, dentro de los cuales se encuentran elementos tangibles como intangibles, dentro de los elementos visibles, se encuentran primeramente a los salarios, a las condiciones físicas donde se desarrolla la actividad laboral, las herramientas que la empresa proporciona a los colaboradores para llevar a cabo sus responsabilidades, entre otros; dentro de los elementos intangibles, predomina los salarios justos y puntuales, la posibilidad de desarrollar una línea de carrera, los reconocimientos, etc., por lo tanto, las organizaciones deben de cuidar y velar por la entrega de estos elementos de manera eficiente, no como parte de una obligación involuntaria, sino como una herramienta que ayudará a tener mejores resultados por parte de los colaboradores, que ayudará a impulsar el

crecimiento y logro de objetivos internos de forma general, donde todos los participantes y grupos de interés como los colaboradores, los clientes, la empresa, entre otros, sean los beneficiados.

Según Ivancevich (2005) menciona que es el grado de importancia que le da un empleado al momento de desempeñar su labor en su área de trabajo, en donde se analizaran varios aspectos que determinaran la actitud que afronta las metas de la organización. Si un empleado da importancia al trabajo encomendado, será más eficiente. También se lo conoce como pasos, en donde se evalúa el desempeño del empleado, se puede observar la evaluación formal e informal, en muchos caso en el informal los directores tienen trabajadores preferidos dándolos mayores ventajas y en lo formal el desempeño se da de forma sistemática porque se evalúa el trabajo de los miembros de la empresa.

Jehanzeb y Ahmed (2015), menciona que el desempeño es un método especial para desarrollar la capacitación de los empleados, pero se medirá en un método específico. Un plan sólido de formación y desarrollo del personal debe ser una combinación de habilidades. (p. 245) Campbell & Brenton (2015), tienen como objetivo distinguir claramente el desempeño y determinar las siguientes diferencias individuales entre el desempeño y los resultados del desempeño (también llamados resultados, logro de metas, resultado final). Por supuesto, este parece ser el caso en el que los determinantes han recibido la mayor atención.(p. 49) Del mismo modo Aguirre (2000) señala que el desempeño laboral debe ser aprovechado al máximo, no solo por el momento o a la hora de cumplir ciertos objetivos, sino también, que sirva como un medio en donde la organización adquiera ventajas competitivas. La evaluación al personal, ayuda a dar la remuneración adecuada y de forma personal. Todo esto va perfeccionar al empleado con buenos propósitos en la organización.

West & Dawson (2015), en vista de la evidencia de sus efectos positivos, para los gerentes, una pregunta obvia es cómo mejorar el compromiso de los empleados. La otra fuente principal es la participación y los recursos tanto laborales como personales. Los recursos laborales se refieren a

cualquier aspecto del trabajo. (p. 11) Torres, Torres, Seijas, Rengifo y Martell (2016), mencionaron que las organizaciones constituyen las instituciones líderes de la sociedad en el mundo moderno. A través de estas organizaciones, las personas pueden lograr metas que no pueden ser alcanzadas de manera individual, como producir y distribuir, la mayor parte de lo que la sociedad necesita bienes y servicios para sobrevivir. (p. 3)

Con respecto a la evaluación del desempeño laboral, el autor Jehanzeb y Ahmed (2015) sostienen que, desde hace ya varios años, se ha tergiversado el verdadero sentido de la evaluación de los resultados de los colaboradores, pues de manera equivocadas, las personas han concebido que la evaluación del desempeño solo se realiza para castigar al personal o despedirlos, sin embargo, la realidad es que las evaluaciones del desempeño, son aplicadas con la finalidad de conocer cuál es el estado del desempeño de los colaboradores, en función del tiempo y recursos asignados, de modo que pueda interpretar sus falencias y, en base a ello, formular las mejores alternativa que ayuden a incrementar su desempeño. Asimismo, otra de las utilidades de suma importancia para la gestión del desempeño, es que permite a las empresas, pueden detectar personal como capacidad sobresaliente para ocupar un cargo superior, de modo que ya no incurre en gastos de contratación externa, lo cual, incrementa las posibilidades de que el nuevo talento tenga un mejor desempeño, gracias al conocimiento que posee de la empresa y la actividad que realiza.

En un comentario de los autores Campos, Gutiérrez & Matzumura (2018), mencionaron la rotación, también conocida como el desplazamiento o traslado de personal, que se define en la gestión como la fluctuación de personal entre la organización y su entorno, es decir, el intercambio de personal entre la organización y el entorno depende de la cantidad de personal que ingresa y abandona la organización. (p. 2) Para Ramos, Acosta, Ramos y Martínez (2019), mencionaron que las organizaciones tienen características diferentes, además, las actitudes que adoptan en algunos casos también son diferentes, y su percepción del clima laboral afectará la forma en que realizan las tareas. Si el ambiente que perciben es negativo, la organización no podrá alcanzar las metas recomendadas, e

incluso hacer que los empleados estén insatisfechos con su desempeño laboral, sin embargo cuando el ambiente es positivo, realizarán tareas en base a las metas de la empresa en un menor tiempo. (p. 4)

Vera y Suárez (2018), señalaron que uno de los temas más preocupados en el campo de la psicología organizacional en la actualidad es el estudio del clima organizacional. Ante la necesidad de una mejor preparación de la organización actual, este aspecto se ha vuelto cada vez más importante en el ámbito competitivo, ya que deben poseer alternativas que les permitan sobrevivir en el ambiente competitivo(p. 45) Según Stoner (1994), lo define como los colaboradores laboran de manera conveniente, recién se centran en el objetivo cuando se da la supervisión por parte de los encargados. (p.124). asimismo Según Chiavenato (2007) define el desempeño, cómo “se interactúan los empleados para ir cumpliendo los objetivos presentados en una organización.” (p. 29). En resultado, que un desempeño productivo y favorable que tienen los colaboradores con la organización, será la fortaleza para culminar los proyectos.

Álvarez, Porraspita e Indacochea (2018), mencionan que la evaluación del desempeño laboral es una actividad diaria, también es la vida diaria de una organización impulsada por la experiencia laboral en el campo de la "evaluación del desempeño organizacional", y también es una herramienta básica para el cultivo del talento en una organización. (p. 3) Matabanchoy, Alvarez y Riobamba (2019), la gestión del talento humano en el día a día se ha convertido en un elemento importante a fin de alcanzar los logros organizacionales, en este sentido, considerando que los factores humanos son parte importante de una organización, es necesario establecer la capacidad de identificarlos, acompañarlos y orientarlos en el progreso del trabajo. Del mismo modo, la gestión del talento humano. (p. 175)

Benavides (2002), cuanto mayor sea el desempeño de un trabajador mejorara sus habilidades de competencia. Si se basa en este proceso, el trabajador va cumplir su labor de forma satisfactoria y eficaz. El trabajador se adaptara con rapidez a cualquier cambio que pueda darse en la empresa, y podrá resolver los conflictos con total confianza, seguridad y compromiso.

(p.72). Por su parte Bohlander y Snell (2008), sostienen que, es un proceso que debe estar incorporado dentro de las organizaciones y utilizarlos para crear un buen ambiente de trabajo en donde los colaboradores demuestren sus habilidades y se desempeñen totalmente. Mientras el desempeño de cada colaborador no se vea afectado por motivos que puedan dar en la organización, cumplirán satisfactoriamente con los trabajos y planes de la empresa. En la actualidad las empresas implementan programas como herramientas para medir el desempeño de sus colaboradores. (p. 23)

Asimismo se planteó los niveles de desempeño Desde la perspectiva de Rojas (2012) se basa en gestiones, niveles para que puedan clasificar el desempeño, en donde ya están establecidos y determinados. Estos ayudan a que el desempeño siga rigurosamente esos niveles para obtener el desempeño adecuado. Alto desempeño laboral: Los trabajadores se esfuerzan, se exigen más de lo planeado, dando mejores resultados que ayudan en lo personal, experimentan nuevos retos y afrontan los problemas con profesionalismo, dando más aportes para el bienestar de la organización, su propia motivación es el mismo centro de trabajo en ellos mismos. En caso de no ser por ello, es porque los apasiona su trabajo y trabajadores con esas características son muy escasos y ayuda a que la entidad ocupe en buen segmento de mercado en el rubro que se dedica.

Mediano desempeño laboral: son los miembros de una entidad que no se esfuerzan totalmente en cumplir con las metas, dan todo, pero a medias, la calidad de trabajo que brindan profesionalmente no son las necesarias, esto perjudica a la empresa, retrasándose en los procesos de los proyectos asignados. Un claro ejemplo son los servidores públicos, solo realizan su labor a la cual fueron contratados, solo aportan lo necesario, mucho de esto se da por la falta de motivación, en donde no se sienten identificados con la entidad, sino solo con el trabajo asignado y con el área en la que laboran. Torres y Zegarra (2015), señalaron en sus comentarios que se trata de una serie de acciones específicas, las cuales empiezan por brindar las herramientas tangibles a los colaboradores para que estos puedan desarrollar sus actividades de manera óptima y eficiente, asimismo, estos deben extender lineamientos importantes que posibiliten la satisfacción de

los colaboradores en su ambiente de trabajo, el cual está apoyado por las buenas condiciones físicas de las oficinas, la seguridad en el trabajo, las buenas relaciones con los jefes, los incentivos, la posibilidad de desarrollarse profesionalmente, entre otros que mejoran el desempeño a través de la satisfacción laboral expresada por el talento humano. (p. 3)

Bajo desempeño laboral: son las acciones que los colaboradores muestran dentro de una entidad, su rendimiento que realiza en sus respectivas áreas de trabajo en donde el trabajador no es eficiente a la hora de empezar su labor, trabajan sin dar importancia al pago recibido, no se esfuerzan en su totalidad. Se sienten inferiores a los demás miembros de su equipo, son impuntuales, y asisten a su centro de labor solo por compromiso. Los trabajos que son asignados durante el día, lo realizan hasta un día más, viéndose afectado no solo en lo personal, también en lo profesional y con ello la organización. En algunos casos tiene que ver las condiciones de trabajo que tiene una organización, de acuerdo a ello los trabajadores se sentirán satisfechos o insatisfechos al desempeñar labor. (p. 56)

Urbano (2018), menciona que el desempeño laboral es la cantidad y calidad del trabajo realizado por una persona o grupo de personas en el trabajo. Como todos sabemos, el desempeño es un equilibrio entre el personal en sus labores, es la piedra angular de la productividad y debe ayudar a lograr los objetivos de la organización. (p. 169) Grijalva, Guamán y Castro (2019), el desempeño laboral representa el comportamiento de los trabajadores que contribuyen al logro de las metas cuando asumen el cargo. En Ecuador, debido a poseen un ambiente laboral estable influye en la productividad de manera positiva, el 56% de los trabajadores realizan su trabajo de manera óptima (p. 23) Palmar y Valero (2016), sostienen que, el desempeño de los colaboradores, es el elemento que define el éxito o crecimiento de las organizaciones debido a que son estos resultados de rendimiento que dan forma al cumplimiento de los objetivos o las proyecciones de producción y ventas, por lo tanto, el desempeño se posiciona como un factor de alta relevancia, por lo que debe ser una prioridad de las áreas administrativas y gestoras del talento humano. (p. 160)

Evaluación del desempeño, Ales (2002) concluye: “Sirve para tener un control de los colaboradores, su nivel de productividad, el compromiso que tienen con la organización, desarrollando los proyectos con los recursos necesarios, estableciendo una comunicación adecuada entre los jefe y trabajador, en donde ambos estarán a gusto con lo que viene realizando. (p. 27), asimismo Whitmore (2002) expone: “El desempeño consiste en crear expectativas más allá de lo esperado, con herramientas necesarias que permitan cumplir en el tiempo establecido, siguiendo un control de las normas que rige una organización. Asimismo, para tener un buen desempeño, se debe saber cuan satisfecho se encuentran los colaboradores”. (p. 105)

Pedraza, Amaya y Conde (2018), mencionan que los cambios que se han producido en los diferentes entornos laborales de la actualidad, han impulsado a la organización a acelerar el ritmo de trabajo, ganando así competencia y éxito. Para tener éxito, las organizaciones deben considerar completamente los procesos que siguen en estas instituciones para administrar completamente sus su talento humano es decir sus colaboradores. (p. 494) Bohórquez, Pérez, Caiche, Benavides (2020), definen que las empresas globales están cambiando, sin embargo, en cuanto a la valoración del desempeño, están tenido deficiencias, debido a que provocan que el personal no sienta que sus labores y actividades son valoradas, lo que deriva en una insatisfacción en el trabajo, las mismas que minimizan la productividad de la organización. (p. 386) Todaro y Godoy (2014), señalaron que las percepciones de los empleadores sobre el desempeño laboral de hombres y mujeres, especialmente las supuestas diferencias en la productividad y los costos relacionados, son factores que afectan en gran medida las oportunidades de empleo para los trabajadores debido a sus condiciones laborales (salario, oportunidades de capacitación y promoción) (p. 199)

Dimensiones del desempeño laboral, Según la Resolución Ministerial N° 626-2008-MINSA, las dimensiones del desempeño laboral son: **la Evaluación del desempeño y conducta laboral**, consiste en el despliegue de procedimientos y actividades orientadas a conocer el grado de eficiencia

en el desempeño de las actividades encomendadas a los colaboradores, de manera que tanto la organización como los colaboradores tengan conocimiento como se están desarrollando las actividades y como es la conducta que el talento humano viene presentando en el desarrollo de sus actividades. De manera que, una vez conocido los resultados, tanto los colaboradores como la organización, apliquen actividades de mejora en función a las problemáticas encontradas. **Proceso técnico administrativo en las evaluaciones de asistencia, puntualidad y capacitación**, son diversas etapas cimentadas en el proceso administrativo, orientadas a generar las herramientas y escenarios positivos para que la organización logre alcanzar sus objetivos de una manera más eficiente.

III. METODOLOGÍA

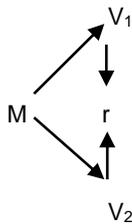
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, porque, solo se buscó directamente probables usos o efectos en la práctica (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Diseño de la investigación

Diseño no experimental de nivel correlacional, porque, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)



Donde:

M: Muestra

O₁: Satisfacción laboral

O₂: desempeño laboral

r: relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción laboral

Variable 2: Desempeño laboral

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población estará conformada por 279 colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, según el área de personal.

Criterios de selección

Inclusión: Solo se incluirá al personal 728 con plazo indeterminado y contratado bajo la modalidad 728 de la institución.

Exclusión: Se excluirá al personal contratado bajo la modalidad LOCADOR, debido a que estos son inestables.

Muestra: Para determinar la muestra se utilizó la fórmula del muestreo que a continuación se detalla:

$$n = \frac{N + Z^2 (p*q)}{e^2 + (N-1) Z^2 p*q}$$

Donde:

n= Muestra

N= Total de la población (279)

Z= 1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito (0.5)

q= probabilidad de fracaso (0.5)

e= Margen de error (5%)

n =	$\frac{3.8416 * 0.25 * 279}{0.0025 * 278 + 0.9604}$
-----	---

n =	$\frac{267.9516}{1.66}$	162
-----	-------------------------	-----

La muestra será de 162 colaboradores.

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple, ya que del total de la población se trabajó solo con una parte de ella.

Unidad de análisis: Fue un colaborador del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se utilizó a la encuesta como medio para la recopilación de información que será utilizada para determinar los valores de correlación entre las variables, en este sentido, se utilizó una encuesta para la satisfacción laboral y del mismo modo para el desempeño laboral. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Instrumento

Se diseñaron dos cuestionarios los mismos que fueron estructurados y estandarizados. Para la variable satisfacción laboral, se preparó un cuestionario adaptado de Mori (2020), y que consta de 16 enunciados, dividido en 3 dimensiones, la primera dimensión contiene 5 ítems, la segunda contiene 6 ítems y la tercera 5 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Para la variable Desempeño laboral se diseñará un cuestionario adaptado de Hidrólogo (2016), que consta de estructurado de 14 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 2 dimensiones, la primera constituida por 9 ítems, la segunda constituida por 5 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo

La validez de los instrumentos se determinó a través de la técnica de juicio de expertos. Se consultó a tres expertos locales. Los resultados muestran que los jueces o expertos tienen consenso con respecto a que existe suficiencia con los instrumentos, en tal sentido se obtuvo una valoración de 4.8 equivalente a "Excelente" según la escala utilizada para la validación. La tabla muestra los resultados.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Satisfacción laboral	1	Metodólogo	4.7	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.8	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.7	Existe suficiencia
Desempeño laboral	1	Metodólogo	4.8	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.8	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.8	Existe suficiencia

Los instrumentos fueron sujetos a valoración por profesionales acreditados en el tema de Gestión Pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de la primera variable fue de 4.73, representando el 94.66 %. La segunda variable fue de promedio fue de 4.8, representando el 96% de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

Confiabilidad

La confiabilidad de los dos instrumentos de recopilación de datos se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, los datos se muestran en la siguiente tabla.

Análisis de confiabilidad de satisfacción

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	162	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	162	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	16

Análisis de confiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	162	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	162	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	14

3.5. Procedimientos

Para hacer posible la estructuración del marco teórico, se procedió a la recopilación de información procedente tanto de las fuentes primarias como secundarias, asimismo, se realizará la construcción de los instrumentos para posibilitar la recopilación de la información necesaria relacionada a cada variable; asimismo, el cuestionario será extendido hacia los ciudadanos teniendo en cuenta la cantidad muestral seleccionada; para procesar los datos recopilados y llevar a cabo el análisis de los mismos, se hará uso de la estadística descriptiva, asimismo, los resultados encontrados en el presente estudio, serán contrastados con aquellos resultados de autores consignados en los antecedentes y bases teóricas; finalmente se realizarán las conclusiones y se plasmarán las recomendaciones, las cuales estarán enmarcadas en los objetivos de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para hacer posible la recopilación de información, se aplicaron los instrumentos hacia la muestra seleccionada, asimismo, es importante resaltar que los instrumentos fueron previamente validados a través de expertos; asimismo, los resultados del procesamiento de la información, se presentan a través de figuras estadísticas y tablas, mientras que para contrastar las hipótesis, se hizo uso del Rho de spearman, para este procedimiento se utilizó el SPSS V. 24. Este coeficiente toma valores entre -1 y 1.

3.7. Aspectos éticos

Se sustentó en los principios éticos internacionales, iniciando por el respeto, donde se respetó su privacidad e identidad, se respetó la autoría de la información, no incurriendo en plagios ni copias, el de justicia, benevolencia y no maleficencia, tratando a todos los participantes por igual, así mismo se hizo uso de las Normas APA sexta edición y del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de satisfacción de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

Tabla 1.

Nivel de satisfacción de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	22 – 35	48	30%
Indiferente	35 – 56	78	48%
Insatisfecho	56 - 74	36	22%
Total		162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto a la satisfacción, es indiferente en un 48%, satisfecho en un 30% e insatisfecho en un 22%, dichos resultados se deben a que en el PEHCBM los reconocimientos realizados de manera permanente a los colaboradores más destacados motivan al personal, las frustraciones laborales que tiene como colaborador se solucionan de manera adecuada.

4.2. Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

Tabla 2.

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	18 – 32	62	38%
Regular	32 – 46	55	34%
Bueno	46 - 58	45	28%
Total		162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto al desempeño laboral, el 38% es malo, el 34% regular y el 28% bueno, dichos resultados se deben a que en el PEHCBM se realiza inducción de manera permanente en el uso y manejo de equipos logrando un mejor desempeño laboral.

4.3. Relación entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

Tabla 3.

Relación entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

Satisfacción	Desempeño laboral	
	correlación	Sig.
Motivación para el desempeño	0, 844	0, 000
Ambiente para el desempeño	0, 871	0, 000
Capacidad para el desempeño	0, 810	0, 000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla que existe relación positiva entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.844; 0.871 y 0.810 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, las dimensiones de la satisfacción se relacionan de manera positiva con el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

4.4. Relación entre la satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

Tabla 4.*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,136	162	,000
Desempeño laboral	,145	162	,000

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25***Interpretación:**

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov; el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho Spearman para la correlación.

Tabla 5.

Relación entre la satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

		Satisfacción	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción	1,000	,839**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	162	162
Desempeño laboral	Desempeño	,839**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	162	162

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

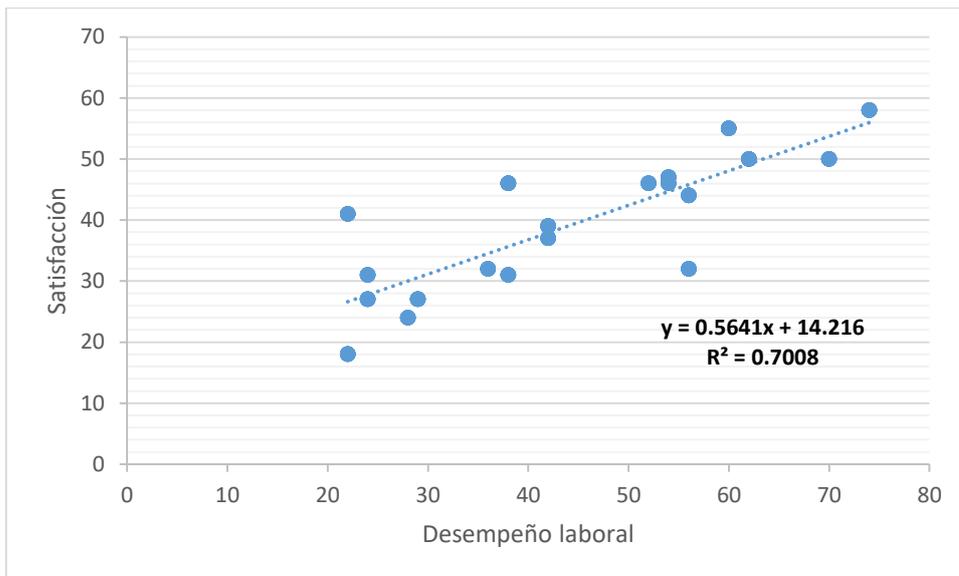


Figura 1. Diagrama de dispersión entre la satisfacción el desempeño laboral.

Interpretación:

Se contempla la correlación entre la satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0, 839 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la satisfacción se relaciona en un (nivel alto) con el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, teniendo que el nivel de satisfacción, es indiferente en un 48%, satisfecho en un 30% e insatisfecho en un 22%; dichos resultados se deben a que en el PEHCBM los reconocimientos realizados de manera permanente a los colaboradores más destacados motivan al personal, las frustraciones laborales que tiene como colaborador se solucionan de manera adecuada, la proveeduría de los equipos y mobiliario necesarios para realizar su trabajo por parte de la organización es oportuna, las reglas y políticas laborales impartidas por la organización son comunicadas de manera oportuna al trabajador y se incentiva al colaborador a desarrollar sus habilidades interpersonales para el desarrollo de sus funciones; estos resultados guardan relación con lo expuesto por Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017) quienes indican que la satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes y administrativos es la base para que la relación que exista entre lo laboral y lo personal de cada colaborador de una empresa, sea de lo más directo posible para que puedan intercambiar ideas, solucionar los conflictos que se presentan en la entidad, mejorando la calidad de trabajo y el ambiente dentro de la organización. La satisfacción laboral en la empresa permitió establecer que depende del tipo de clima organizacional que presenta una entidad, la percepción de los trabajadores que tienen hacia la empresa, mientras más satisfechos estén los colaboradores, mejor será el clima dentro de la misma. También influye mucho los tipos de incentivos que genere la empresa para lograr los objetivos establecidos, mientras mejor sean los incentivos, el grado de satisfacción será mayor y todo esto se verá reflejado en la satisfacción y clima organizacional de una empresa, así mismo Pedraza (2020) la satisfacción laboral contribuye positivamente en el desempeño educativo. Las dos variables son necesarias para desarrollar productivamente los procesos del control personal, demostrando las experiencias, conocimientos y habilidades para cualquier función que deban culminar, dando así su mejor esfuerzo en ello. La satisfacción abarcó todo el capital humano de una organización, todos los procesos establecidos,

evolucionaran notoriamente, originando mejores y mayores procesos productivos de la organización en la competencia del mercado, siendo también mayor el compromiso organizacional que el colaborador presenta con la entidad; de la misma manera Tintaya y Mercado (2018) aseveran que la satisfacción del usuario externo son válidas para su aplicación. El clima organizacional en toda entidad se da por el tipo de ambiente de trabajo que se da en una empresa, el trato a los trabajadores internos y externos que tienen hacia ellos, si el trato que existe hacia los trabajadores es de manera correcta, también lo será hacia los usuarios externos. Esto también conllevó a saber la satisfacción laboral de los colaboradores, influye mucho el clima organizacional que pueda haber dentro de una entidad, si existe buen clima, los colaboradores estarán satisfechos en lo personal y en lo laboral, por otra parte Retamozo (2018) señala que existe un nivel regular de satisfacción laboral de los trabajadores, los beneficios que la entidad ofrece no son los necesariamente suficientes, el sistema de incentivos no viene siendo innovado por mucho tiempo, en donde los trabajadores se estresan realizando siempre lo mismo. La satisfacción laboral en la empresa permitió a que muchos trabajadores mejoren la relación personal y laboral dentro de la organización, también son las actitudes o comportamientos que los colaboradores tienen con la organización. Una empresa con los trabajadores satisfechos, fomentará el crecimiento dinámico y positivo en el trabajo.

El nivel de desempeño laboral, el 38% es malo, el 34% regular y el 28% bueno; dichos resultados se deben a que en el PEHCBM se realiza inducción de manera permanente en el uso y manejo de equipos logrando un mejor desempeño laboral, el nivel de cumplimiento de las normas dadas ayudo a que el personal se centre de manera adecuada en sus funciones, el nivel de responsabilidades esta en función a la estructura organizacional de la institución, el nivel de puntualidad de los colaboradores está en función a las actividades encomendadas y las capacitaciones impartidas por los superiores ayudaron a ser eficientes en las actividades; estos resultados guardan relación con lo expuesto por Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay (2017) quienes sostienen que el desempeño depende de cuán satisfechos se encuentren los colaboradores, cuando un trabajador esta totalmente

satisfecho, su nivel de desempeño es aún mas productivo y favorable para la organización, dando resultados positivos en el desarrollo de los objetivos. Así mismo, la entidad planteó buenos factores para evaluar el desempeño de los colaboradores, va generar que el colaborador conosca más el trabajo, esté capacitado y actualizado para emplear de manera correcta las herramientas para cumplir las actividades de la organización; así mismo Rios (2017) que la motivación que presenta el personal es aceptable, dando resultados positivos en los aspectos establecidos para su evaluación, posee trabajadores con nivel de motivación alta, los insentivos establecidos por la empresa generan que los trabajadores sean más productivos y eficientes para cumplir las metas y actividades asignadas. La satisfacción laboral en la entidad depende del nivel de motivación que pueda tener el colaborador, en este caso la motivación tiene un nivel alto y por lo tanto la satisfacción en los colaboradores también serán de un alto nivel. La motivación en la entidad impulsó a los trabajadores de una organización a realizar y cumplir los objetivos de una forma eficiente, cuando un trabajador este motivado, su nivel de desempeño sera mayor, favoreciendo a la organización, en la misma linea Ruíz (2017) sostiene que el nivel de desempeño laboral es bueno porque existe una relacion significativa tanto trabajadores como jefes de dicha entidad, favoreciendo los avances administrativos que plantean desarrollar en un determinado periodo. El desempeño laboral se ve reflejado en el nivel de productividad que tienen los miembros de una entidad, son mas proactivos y eficientes al cumplir lo planeado. Por lo tanto se afirmó que para que exista un buen desempeño, tiene que influir mucho la motivación, cuanto más motivados estén los colaboradores, mayor será su nivel de productividad, tiene que haber un buen clima laboral en donde puedan intercambiar ideas y dar solución a los conflictos que perjudiquen el avance de los proyectos; asi mismo

Existe relación positiva entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.844; 0.871 y 0.810 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$); esto indica que a mayor satisfacción, mayor

desempeño laboral; Lo expuesto coincide con lo mencionado por Gonzales (2017) quien indica que hay satisfacción laboral de los trabajadores cuando tienen una buena comunicación directa, ya sea desde el máximo cargo que asuma un jefe, hasta el cargo más bajo que puede tener un colaborador, los trabajos a las distintas áreas administrativas son asignadas por igualdad, fortalece la confianza entre los trabajadores, cumplen sus metas con claridad y siendo mucho mas productivo en el ámbito laboral. Del mismo modo, se determino que la satisfacción en los trabajadores depende del clima organizacional que presenta una entidad, si el ambiente laboral no es la adecuada, no se obtendra los resultados establecidos, habra retrasos para cumplir con lo planeado, perjudicando el desempeño laboral y el progreso de la organización; así mismo existe relación entre la satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0, 839 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$); estos resultados guardan relacion con lo expuesto por Pezo (2017) quien afirma que el desempeño laboral en la empresa ayudo a que el colaborador se identifique consigo mismo, por su forma de sistematizar su ardua laboral, cuando el colaborador está comprometido con la institución, desarrolla los trabajos determinados de una manera eficiente y todo esto ayuda a poder tener un control del proceso en lo que se viene estableciendo los proyectos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre la satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0, 839 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$)
- 6.2. El nivel de satisfacción, es **indiferente en un 48%**, satisfecho en un 30% e insatisfecho en un 22%, dichos resultados se deben a que en el PEHCBM los reconocimientos realizados de manera permanente a los colaboradores más destacados motivan al personal, las frustraciones laborales que tiene como colaborador se solucionan de manera adecuada
- 6.3. El nivel de desempeño laboral, **es malo en un 38%**, regular en un 34%y bueno en un 28%, dichos resultados se deben a que en el PEHCBM se realiza inducción de manera permanente en el uso y manejo de equipos logrando un mejor desempeño laboral.
- 6.4. Existe relación positiva entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.844; 0.871 y 0.810 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$)

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de recursos humanos, brindar reconocimientos e incentivos de manera permanente a los colaboradores más destacados proveer de equipos y mobiliario necesarios para el colaborador ´ pueda realizar su trabajo.
- 7.2.** Al jefe de recursos humanos, informar acerca las reglas y politicas laborales impartidas por la organización e incentivar al colaborador a desarrollar sus habilidades interpersonales para el desarrollo de sus funciones.
- 7.3.** Al jefe de recursos humanos, rrealizar inducción de manera permanente en el uso y manejo de equipos logrando un mejor desempeño laboral, supervisar el nivel de cumplimiento de las normas dadas, monitorear el nivel de cumplimiento de las responsabilidades en función a la estructura organizacional de la institución.
- 7.4.** Al jefe de recursos humanos, brindar capacitaciones al personal, con el objetivo de tener personal idóneo en cada área y que se el personal logre cumplir las metas y objetivos institucionales.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Madrid, España: Pirámide.
- Alles Martha (2002). *Desempeño por competencias*. Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Álvarez, B., Porraspita, D. e Indacochea, B. (2018). *El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6596591.pdf>
- Álvarez, L., López, L. & Silva, N. (2019). *Satisfacción laboral en una organización organizacional humana care de la Bahpia de Guayaquil*. Recuperado de:
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322/216>
- Benavides, A. (2013). *La problemática de la gestión del capital humano en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la Ciudad de Buenos Aires – Argentina*. Estudios perspectivas en turismo, 22(6), 1140-1159.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script_sci_arttext&pid_s185117322013000600007&lng=es&ting=es
- Bin, A. (2016). *The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study*.
<https://journalissues.org/wp-content/uploads/sites/4/2020/04/Abdulwahab.pdf>
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración De Recursos Humanos 14ed*. México: Editorial Thomson.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., Benavides, M. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Bollet, F. y Flores, E. (2018). *Satisfacción laboral y desempeño de las personas en la empresa protege oriente S.A Pucallpa, 2018*.
<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/121/110>

- Campbell, J. & Brenton, W. (2015). *The modeling and assessment of Word performance*. [https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/2020/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20\(2015\).pdf](https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/2020/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20(2015).pdf)
- Campos, P., Gutiérrez, H. & Matzumura, J. (2018). *Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado*. <https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/626/1092>
- Chiang y San Martín (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2018). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-pdf-S0186104213712099>
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. & Núñez, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>
- Chiavenato, I. (2000). *Comportamiento organizacional (tercera ed.)* México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- García, A. y Navarro, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional (1ra ed.)*. México: Editorial Trillas.
- Gonzales , R. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8840/Gonzales_TRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Grijalva, M., Guamán, M. y Castro, J. (2019). *Desempeño laboral como vector ocupacional*. http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf
- Hannoun, G (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/61887113.pdf>
- Holguín, Y. y Contreras, C. (2019). *Satisfacción laboral del personal en el servicio de nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n2/1727-558X-hm-20-02-e1238.pdf>
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México DF, México: Mc Graw-Hill. México.
- Jehanzeb, K. y Ahmed, N. (2015). *Training and development Program and its benefits to employee and Organization: A Concetual Study*.: <https://www.dcvmn.org/IMG/pdf/3947-5999-1-pb.pdf>
- Jijena, R. y Jijena, C. (2018). *Satisfacción laboral, compromiso organizacional y características democráticas de profesores universitarios*, http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rvc/v1n5/v1n5_a03.pdf
- Langgeng, S. & Sutjahjo, G. (2020). *The effect of job satisfaction, organizational culture, and leadership on employee performance*. https://www.journal.atmph-specialissues.org/uploads/179/8197_pdf.pdf
- Macutay, M. (2020). *Quantitative analysis of job satisfaction and job performance of teaching personnel of Isabela state University*. <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1590731510.pdf>
- Matabanchoy, S., Alvarez, K., y Riobamba, O. (2019). *Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008- 2018*. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Mendoza, Y., Villamiza, P., García, S. & Gutiérrez, J. (2020). *Relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector confecciones de Piedecuesta, Santander*.

<https://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/277/369>

Meriño, V., Henao, A., Chirinos, Y., Martínez, C. y Pérez, C. (2019). *La satisfacción laboral y los valores del gerente de aula en las etapas I y II de educación básica*.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n09/a19v40n09p26.pdf>

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2008). *Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima metropolitana*.
https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf

Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. (Artículo científico). Universidad del Bio Bio. Chillán, Chile.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*.
<https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

Morillejo, A., Pozo, E., Hernández, C., Díaz, A., Martínez, J. & Valera, R (2005). *Satisfacción laboral y entorno de trabajo en la administración pública*.
https://factorhuma.org/attachments_secure/article/3876/c91_CH_Satisfaccion_Laboral_admin_publica.pdf

Negrin, E. & Montesdeoca, M. (2019). *Diagnostico de la satisfacción laboral en la corporación nacional de electricidad del Cantón Tosagua*.
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/viewFile/1348/644>

Palmar, R. y Valero, J. (2016). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*.
<https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

- Park, K. & Johnson, K. (2019). *Job satisfaction, work engagement, and turnover intention of CTE health science teachers*.
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/213359/1/1688072403.pdf>
- Patrón, R., Pérez, C. y Llanes, C. (2018). *Estudio comparativo de satisfacción laboral para la mejora de una empresa procesadora de miel ubicada en México*. <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/167/329>
- Pebes, A., Uribe, C. y Loyola, G. (2016). *Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Ica 2016*.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/download/186/195/>
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2018). *Desempeño laboral y estabilidad del personal contratado de la facultad de medicina de la Universidad del Zulia*. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pedraza, N. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior*. (Artículo científico). Universidad Autónoma de Tamaulipas. Tamaulipas, México. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/595/2292>
- Pezo, S. (2017). *Nivel de eficiencia de la implementación de la ley servir en el desempeño laboral de los trabajadores del INPE – Tarapoto, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1000/pezo_Is.pdf?sequence=1&isAllowed=y:](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1000/pezo_Is.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pujol, L. y Dabos, G. (2018). *Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6491679>
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K. y Martínez, A. (2019). *El clima organización y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018*.
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1246/220>

- Retamozo, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rimac, Lima - 2018*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo . Lima, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rios, R. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo . Tarapoto, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ma Ed.). México. Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*, Pearson, Mexico, https://www.academia.edu/20446601/Stephen_P._Robbins_y_Timothy_A._Judge_-_Comportamiento_organizacional_15_edicion_.pdf0ep_nzq_g_2_
- Robina, R. (2011). *Condiciones sociolaborales de los empedados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la administración regional extremeña*. Universidad de Ectremadura.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/tesis/217.pdf>
- Rodríguez, A. (2017). *Satisfacción laboral como predictor del desempeño laboral del capital humano del Centro Especializado en Atención Primaria a la Salud (CEAPS)*.
http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67697/TTG_pedro%20rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, H. (2012) *Tres categorías de funcionario público*. La Nación.:http://www.nacion.com/opinion/foros/categorias-funcionario-publico_0_1254874616.html
- Romero, F. (2009). *Desempeño laboral y calidad d servicios del personal administrativo en las universidades privadas*. Venezuela.

<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>

- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., & Buñay, R. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador*. (Artículo científico). Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1941/194154512012/html/index.html>
- Roth, E., & Pinto, B. (2010). *Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz*. Revista Boliviana de Psicología. Ajayu.
- Ruiz, R. (2017). *Desempeño laboral y modalidad contractual de los servidores del Ministerio Público - Gerencia Administrativa de San Martín, Moyobamba – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12763/ruiz_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, L. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/rice/article/download/5232/4895/9681>
- Sánchez, M. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Tintaya, L., & Mercado, S. (2018). *Importancia del estudio y análisis del clima organizacional, satisfacción del usuario externo en la gestión de los sanitarios públicos del Perú*. (Artículo científico). Universidad del Altiplano. Puno, Perú.
- Todaro, R. y Godoy, L. (2014). *Desempeño laboral de hombres y mujeres: Opinan los empresarios*. <https://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a08.pdf>

- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad Puno- 2014- Perú.*: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Torres, W., Torres, C., Seijas, J., Rengifo, R. y Martell, K. (2016). *Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo.* <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/260/342>
- Urbano, S. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la administracion locl de Agua Huaraz.* http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiagouno/article/view/465/552
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de telecomunicaciones del Cnton la Libertad.* <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>
- Vizcaino, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario.* <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2947/1/77127.pdf>
- West, M. & Dawson, J. (2015). *Employee engagement and NHS performance.* <https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/employee-engagement-nhs-performance-west-dawson-leadership-review2012-paper.pdf>
- Whitmore, K. (2007). *Administración de recursos humanos* (6 ta ed.). México McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de
- Yamamoto, J. (2012). *El Índice Chamba 1.0. Manual de aplicación.* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú- Investigación y Mejoramiento
- Zaki, M. (2015). *The impact of employee engagement on job performance and organisational commitment in the Egyptian Banking Sector.* <http://article.businessmanagementsciences.com/pdf/jbms-3-5-1.pdf>

Anexos

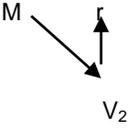
Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción	Es el conjunto de prácticas necesarias que engloba la administración para el reclutamiento, formulación y evaluación del desempeño (Vallejos, 2016, p.20).	La variable satisfacción laboral será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Motivación para el desempeño	- Ambición de carrera - Conflicto del empleado - Frustración - Metas / Expectativas	Ordinal
			Ambiente para el desempeño	-Equipo / Materiales - Diseño del puesto -Remuneraciones económicas - Reglas y políticas - Apoyo de la administración - Leyes y regulaciones.	
			Capacidad para el desempeño	-Habilidades técnicas - Habilidades interpersonales - Habilidades de solución de problemas - Habilidades analíticas - Habilidades de comunicación	
Desempeño laboral	Hace referencia a los comportamientos y el compromiso que tienen los colaboradores para alcanzar los objetivos de la organización. Si un colaborador tiene claro los objetivos, no habrá nada que pueda detenerlos para cumplirlas, porque ya estarán preparados para ello.(RESOLUCION MINISTERIAL 626-2008-MINSA).	Es un componente importante del desarrollo de los recursos humanos. Por lo que será medido por sus dimensiones	Evaluación del desempeño y Conducta laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Buen uso y manejo de equipos • Calidad del trabajo • Colaboración • Conocimiento del cargo • Cumplimiento de normas • Cumplimiento de metas • Iniciativa • Relaciones interpersonales • Responsabilidad 	Ordinal
			Proceso técnico administrativo en las evaluaciones de asistencia, puntualidad y capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia • Puntualidad • Capacitación 	

Matriz de consistencia

Título: Satisfacción y desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p>Problema general . ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la satisfacción en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción con el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021.</p> <p>Objetivos específicos Medir el nivel de satisfacción en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021. Medir el nivel de desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021 Identificar la relación entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación positiva y significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de satisfacción en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, es alto H2: El nivel de desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, es bueno H3: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la satisfacción y el desempeño laboral en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>								
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones									
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> 	<p>Población La población estuvo conformada por 279 colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto- 2021, según el área de personal.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción laboral</td> <td style="text-align: center;">Motivación para el desempeño</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ambiente para el desempeño</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad para el desempeño</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Desempeño</td> <td style="text-align: center;">Evaluación del</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Satisfacción laboral	Motivación para el desempeño	Ambiente para el desempeño	Capacidad para el desempeño	Desempeño	Evaluación del	
Variables	Dimensiones										
Satisfacción laboral	Motivación para el desempeño										
	Ambiente para el desempeño										
	Capacidad para el desempeño										
Desempeño	Evaluación del										

 <p>Donde: M = Muestra V1= Satisfacción laboral V2= Desempeño laboral r = Relación entre variables</p>	<p>Muestra Fue 142 colaboradores.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1176 225 1377 448">laboral</td> <td data-bbox="1377 225 1722 448">desempeño y Conducta laboral</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1377 288 1722 448">Proceso técnico administrativo en las evaluaciones de asistencia, puntualidad y capacitación.</td> </tr> </table>	laboral	desempeño y Conducta laboral	Proceso técnico administrativo en las evaluaciones de asistencia, puntualidad y capacitación.		
laboral	desempeño y Conducta laboral						
Proceso técnico administrativo en las evaluaciones de asistencia, puntualidad y capacitación.							

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de satisfacción laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la satisfacción laboral. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta queierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

N°	Ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Motivación para el desempeño						
1	En el PEHCBM los reconocimientos realizados de manera permanente a los colaboradores más destacados motivan al personal.					
2	En el PEHCBM las promociones y ascensos laborales son constantes					

3	En el PEHCBM resolución de conflictos laborales son oportunas.					
4	En el PEHCBM las frustraciones laborales que tiene como colaborador se solucionan de manera adecuada.					
5	En el PEHCBM el nivel de cumplimiento de metas de los colaboradores es el optimo.					
Ambiente para el desempeño						
6	En el PEHCBM la proveeduría de los equipos y mobiliario necesarios para realizar su trabajo por parte de la organización es oportuna.					
7	En el PEHCBM las funciones y responsabilidades asignadas de acuerdo a la estructura organizacional son adecuadas.					
8	En el PEHCBM las remuneraciones económicas recibidas por su trabajo son oportunas.					
9	En el PEHCBM las reglas y políticas laborales impartidas por la organización son comunicadas de manera oportuna al trabajador.					
10	En el PEHCBM apoyo recibido por parte de los superiores es el adecuado.					
11	En el PEHCBM las políticas laborales aplicadas en la institución es de acuerdo a las normativas laborales nacionales.					
Capacidad para el desempeño						
12	En el PEHCBM se incentiva al colaborador a desarrollar sus habilidades técnicas para el desarrollo de sus funciones.					
13	En el PEHCBM se incentiva al colaborador a desarrollar sus habilidades interpersonales para el desarrollo de sus funciones.					
14	En el PEHCBM los superiores toman decisiones acertadas para resolución de problemas laborales					

15	¿como se siente respecto a las habilidades analíticas desarrolladas por los colaboradores?					
16	¿como se siente respecto al nivel de comunicación entre colaboradores y superiores.?					

Cuestionario de desempeño laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca del desempeño laboral. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
		Evaluación del desempeño y Conducta laboral				
1	En el PEHCBM se realiza inducción de manera permanente en el uso y manejo de equipos logrando un mejor desempeño laboral					
2	En el PEHCBM la calidad de trabajo entregado a permitido satisfacer las necesidades de los usuarios.					
3	En el PEHCBM la colaboración de los compañeros de trabajo a ayudado al cumplimiento de metas institucionales.					

4	En el PEHCBM el nivel de conocimiento del personal es el adecuado para poder cumplir las metas asignadas.				
5	En el PEHCBM el nivel de cumplimiento de las normas dadas ayudo a que el personal se centre de amnera adecuada en sus funciones.				
6	En el PEHCBM el nivel de cumplimiento de las metas esta supervisado por un personal responsable.				
7	En el PEHCBM las iniciativas de los compañeros de trabajo son incentivados por sus superiores.				
8	En el PEHCBM las relaciones interpersonales ayudan a generar un ambiente armonioso.				
9	En el PEHCBM el nivel de responsabilidades esta en función a la estructura organizacional de la institución				
	Proceso técnico administrativo en las evaluaciones de asistencia, puntualidad y capacitación				
10	En el PEHCBM el control de asistencia a todo el personal es oportuno.				
11	En el PEHCBM el el nivel de puntualidad de los colaboradores esta en función a las actividades encomendadas.				
12	En el PEHCBM la puntualidad del colaborador es reconocido por los superiores.				
13	En el PEHCBM las capacitaciones impartidas por los superiores ayudaron a ser eficientes en las actividades.				
14	En el PEHCBM las posibilidades de crecimiento profesional es apoyado por la institución				

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Muñoz Ocas, Alcides
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Satisfacción Laboral
Autor (s) del instrumento (s) : Ronald Sánchez del Águila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción Laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los Criterios de evaluación guardan concordancia con las variables por lo tanto si es APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 08 de Julio de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Muñoz Ocas, Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Ronald Sánchez del Águila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Criterios de evaluación guardan concordancia con las variables por lo tanto si es APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 08 de Julio de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Ronald Sánchez del Águila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 28 de mayo de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Satisfacción Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Ronald Sánchez del Águila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción Laboral				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 28 de mayo de 2021


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Administradora
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Satisfacción Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Ronald Sánchez del Águila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción Laboral					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Valido para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 28 de mayo de 2021




 Lic. Alms. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 Sello de Acreditación y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado
 Especialidad : Administradora
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Ronald Sánchez del Águila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Valido para aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 28 de mayo de 2021


 Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 Sello y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PROYECTO ESPECIAL HUALLAGA CENTRAL Y BAJO MAYO

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

“Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia”

020-2021959047

Tarapoto, 14 de junio del 2021

CARTA N° 033-2021-GRSM/PEHCBM/OA.

Señor:
RONALD SÁNCHEZ DEL AGUILA
DNI N° 73934591

Ciudad.-

ASUNTO : Autoriza desarrollo de investigación.

REFERENCIA : Carta S/N

Me dirijo a usted saludándole cordialmente, asimismo manifestarle que mi representada AUTORIZA a usted, realizar en la entidad, la investigación titulada “Satisfacción y Desempeño Laboral del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto 2021”, para ello deberá coordinar con la Sra. Clavelita Sánchez Tenazoa, profesional en Gestión, Administración y Control de Contratos Laborales y Legajos personales en la Unidad de Recursos Humanos.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,




CPCC. RODONSON CÓRDOVA SANGAMA
Jefe de la Oficina de Administración

Pág. 1/1

Base de datos estadísticos

Variable 1: Satisfacción

Motivación para el desempeño					Ambiente para el desempeño						Capacidad para del desempeño						TOTAL
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	
1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
6	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	29
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
9	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	60
10	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	74
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	70
12	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	42
13	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	36
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	52
15	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	28
16	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
17	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
19	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
21	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
24	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
26	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	29
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
29	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	60
30	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	74
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	70
32	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	42
33	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	36
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	52
35	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	28

36	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
37	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
39	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
41	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
42	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
44	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
46	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	29
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
49	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	60
50	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	74
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	70
52	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	42
53	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	36
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	52
55	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	28
56	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
57	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
58	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
59	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
60	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
61	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
62	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
63	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
64	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
65	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
66	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	29
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62
68	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
69	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	60
70	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	74
71	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	70
72	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	42
73	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	36
74	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	52
75	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	28
76	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38

77	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
78	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
79	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
80	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
81	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
82	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
83	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
84	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
85	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
86	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	29
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62
88	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
89	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	60
90	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	74
91	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	70
92	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
93	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
94	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
95	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
96	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
97	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	29
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62
99	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
100	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	60
101	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	74
102	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	70
103	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	42
104	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	36
105	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	52
106	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	28
107	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
108	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
109	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
110	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
111	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
112	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	38
113	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56
114	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22
115	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	24
116	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	54
117	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	29

159	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	42
160	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	60
161	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	74
162	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	70

Variable 2: Desempeño laboral

Evaluación del desempeño y Conducta laboral										Proceso técnico administrativo en las evaluaciones de asistencia, puntualidad y capacitación					
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	TOTAL
1	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	46
2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	18
4	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	47
6	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
7	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
8	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
9	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	55
10	5	4	5	4	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	58
11	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
12	3	2	3	2	4	1	3	2	4	1	3	3	3	3	37
13	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	32
14	4	3	4	3	4	1	4	3	4	1	3	4	4	4	46
15	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	24
16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31
17	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	32
18	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	41
19	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	31
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	46
21	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	46
22	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
23	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	18
24	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
25	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	47
26	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
27	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
28	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
29	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	55
30	5	4	5	4	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	58

31	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
32	3	2	3	2	4	1	3	2	4	1	3	3	3	3	37
33	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	32
34	4	3	4	3	4	1	4	3	4	1	3	4	4	4	46
35	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	24
36	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31
37	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	32
38	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	41
39	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	31
40	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	46
41	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	46
42	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
43	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	18
44	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
45	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	47
46	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
47	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
48	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
49	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	55
50	5	4	5	4	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	58
51	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
52	3	2	3	2	4	1	3	2	4	1	3	3	3	3	37
53	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	32
54	4	3	4	3	4	1	4	3	4	1	3	4	4	4	46
55	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	24
56	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31
57	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	32
58	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	41
59	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	31
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	46
61	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	46
62	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
63	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	18
64	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
65	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	47
66	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
67	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
68	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
69	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	55
70	5	4	5	4	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	58
71	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50

72	3	2	3	2	4	1	3	2	4	1	3	3	3	3	37
73	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	32
74	4	3	4	3	4	1	4	3	4	1	3	4	4	4	46
75	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	24
76	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31
77	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	32
78	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	41
79	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	31
80	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	46
81	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	46
82	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
83	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	18
84	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
85	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	47
86	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
87	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
88	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
89	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	55
90	5	4	5	4	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	58
91	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
92	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	46
93	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
94	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	18
95	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
96	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	47
97	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
98	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
99	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
100	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	55
101	5	4	5	4	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	58
102	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
103	3	2	3	2	4	1	3	2	4	1	3	3	3	3	37
104	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	32
105	4	3	4	3	4	1	4	3	4	1	3	4	4	4	46
106	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	24
107	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31
108	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	32
109	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	41
110	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	31
111	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	46
112	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	46

113	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
114	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	18
115	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
116	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	47
117	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
118	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
119	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
120	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	55
121	5	4	5	4	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	58
122	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
123	3	2	3	2	4	1	3	2	4	1	3	3	3	3	37
124	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	32
125	4	3	4	3	4	1	4	3	4	1	3	4	4	4	46
126	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	24
127	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31
128	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	32
129	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	41
130	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	31
131	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	46
132	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	46
133	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
134	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	18
135	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
136	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	47
137	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
138	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
139	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
140	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	55
141	5	4	5	4	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	58
142	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
143	3	2	3	2	4	1	3	2	4	1	3	3	3	3	37
144	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	32
145	4	3	4	3	4	1	4	3	4	1	3	4	4	4	46
146	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	24
147	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31
148	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	32
149	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	41
150	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	31
151	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	46
152	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	46
153	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44

154	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	18
155	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
156	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	47
157	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	27
158	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50
159	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
160	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	55
161	5	4	5	4	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	58
162	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	50