

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Diseño de puestos y satisfacción laboral de  
colaborados administrativos de una universidad  
privada de Huancayo, 2023**

Maira Chuquitapa Vega  
Heidy Katherinne Lechuga Sueldo  
Steffany Magaly Sovero Maurate

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD**  
**DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A : Mg. JAIME SOBRADOS TAPIA  
Director Académico de la Escuela de Posgrado  
DE : **James Wilfredo Huaman Gora**  
Asesor del Trabajo de Investigación  
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación  
FECHA : **10 de mayo de 2024.**

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación titulado "**DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO 2023**", perteneciente a Bach. HEIDY KATHERINNE LECHUGA SUELDO, Bach. MAIRA CHUQUITAPA VEGA y Bach. STEFFANY MAGALY SOVERO MAURATE; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado **19 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

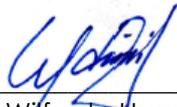
- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
(Nº de palabras excluidas: **35**) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



---

Mg. James Wilfredo Huaman Gora  
DNI. N° 04002904

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Maira Chuquitapa Vega**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° **72640033**, egresado de la **Maestría en Recursos Humanos y Gestión Organizacional** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación/Tesis titulado "**Diseño de puestos y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una universidad privada de Huancayo 2023**", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de **Maestro en Recursos Humanos y gestión organizacional**.
2. El Trabajo de Investigación/Tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación/Tesis es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Cusco, **24 de Diciembre** de 2023.



**Maira Chuquitapa Vega**  
DNI. N° **72640033**



Huella

**Arequipa**

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**

Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

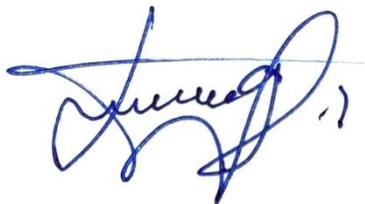
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **HEIDY KATHERINNE LECHUGA SUELDO**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° **70571890**, egresado de la **MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación/Tesis titulado "**DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO 2023**", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de **MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL**.
2. El Trabajo de Investigación/Tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación/Tesis es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, **24** de **DICIEMBRE** de 2023.



Huella

---

**HEIDY KATHERINNE LECHUGA SUELDO**  
DNI. N° **70571890**

**Arequipa**  
Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**  
Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**  
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**  
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

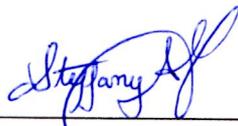
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Steffany Magaly Sovero Maurate**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° **74735531**, egresada de la **MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

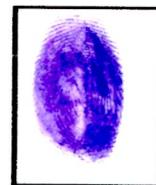
1. El Trabajo de Investigación/Tesis titulado "**DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO 2023**", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de **MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL**.
2. El Trabajo de Investigación/Tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación/Tesis es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 24 de diciembre de 2023.



**Steffany Magaly Sovero Maurate**  
DNI. N° **74735531**



Huella

**Arequipa**  
Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**  
Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**  
Urb. Manuel Prado - Loro R, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angustura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**  
Av. Alfredo Mendiolá 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

# “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO 2023”

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	8%
2	<a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://magthl.mforos.com">magthl.mforos.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1%
8	<a href="https://www.repositorio.usac.edu.gt">www.repositorio.usac.edu.gt</a> Fuente de Internet	<1%

9	revistas.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 35 words

Excluir bibliografía

Activo

**Asesor**

Mg. James Wilfredo Huamán Gora

## **Dedicatoria**

A mis padres Carlos y Ely, mis modelos de perseverancia y amor incondicional y a mi mami Vale; quienes me motivan a seguir alcanzando mis objetivos, por creer en mí y permitirme ser parte de su orgullo.

A mi colega y mejor amiga Maira Chuquitapa Vega, quien, gracias a su pasión y vocación, quien se mantuvo firme y fue mi sostén en todo este proceso.

Heidy Katherine Lechuga Sueldo.

A mis padres, por ser un pilar importante en mi vida. A mi papá Walter por todos sus sacrificios realizados en pro de nuestra familia y a mi mamá Rosa por demostrarme con su ejemplo el coraje para guiarme en mi vida y el ejemplo de mujer que quiero llegar a ser.

A mis hermanos Walter Yuri y Zenia, quienes son mi ejemplo a seguir, agradezco cada una de sus palabras y consejos, soy su más grande admiradora espero algún día ser tan brillante como ellos y a mis ángeles Ébano y Marfil.

Este logro no es solo mío, es un logro más de la familia Chuquitapa Vega.

Maira Chuquitapa Vega.

A mis padres Luz y Víctor con todo mi corazón, quienes día a día me impulsan a ser la mejor en todo lo que me propongo y caminan junto a mí en todo momento, por ser uno de los principales promotores de mis sueños, gracias a los principios

inculcados y a los valores brindados, por eso doy mi trabajo en recompensa a todo el apoyo que me dan.

A mis hermanos Steve y Cristhian por su apoyo emocional, los logros que alcanzo hoy espero sirvan de inspiración para ustedes.

A Alan, quien confió en mí, me motivo y apoyo a no rendirme en los estudios e inspirarme que puedo llegar muy lejos si me lo propongo.

Steffany Magaly Sovero Maurate.

### **Agradecimientos**

A Dios por sobre todas las cosas, porque es quien permite que todo suceda, por guiarnos siempre dándonos fortaleza y sabiduría para seguir adelante.

A la Universidad Continental y su plana docente de la EPG por dotarnos de conocimientos para ser grandes profesionales. En especial al Mg. James Wilfredo Huamán Gora por confiar en nosotras para realizar este proyecto, por haber sido muy paciente y motivarnos a continuar con el logro de este objetivo. Esperamos contar siempre con su valioso apoyo querido profesor James. A los colaboradores administrativos de la Universidad Continental por brindarnos su apoyo con el desarrollo de la investigación. Las tesistas.

## Índice

1	Capítulo I Planteamiento del Estudio .....	13
1.1.	Planteamiento y formulación del problema .....	13
1.1.1.	Planteamiento del problema. ....	13
1.1.2.	Formulación del problema. ....	15
1.2.	Determinación de objetivos.....	16
1.2.1.	Objetivo general.....	16
1.2.2.	Objetivos específicos.....	16
1.3.	Justificación e importancia del estudio.....	16
1.4.	Limitaciones de la presente investigación.....	17
2	Capítulo II Marco Teórico.....	18
2.1.	Antecedentes del problema .....	18
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	21
2.2.	Bases teóricas .....	25
2.2.1.	Diseño de puestos. ....	25
2.2.2.	Satisfacción laboral.....	34
2.3.	Definiciones de términos básicos .....	41
2.3.1.	Función.....	41
2.3.2.	Personal administrativo. ....	41
2.3.3.	Satisfacción. ....	41
3	Capítulo III Hipótesis y Variables .....	42
3.1.	Hipótesis .....	42
3.1.1.	Hipótesis general. ....	42
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	42
3.2.	Operacionalización de variables .....	43
3.2.1.	Diseño de puestos. ....	43
3.2.2.	Satisfacción laboral.....	43
3.3.	Matriz de operacionalización de variables .....	45
4	Capítulo IV Metodología del Estudio.....	46
4.1.	Método, tipo y alcance de investigación .....	46
4.1.1.	Método.....	46

4.1.2. Tipo.....	46
4.1.3. Alcance.....	46
4.2. Diseño de la investigación .....	46
4.3. Población y muestra .....	47
4.3.1. Población.....	47
4.3.2. Muestra.....	47
4.3.3. Muestreo probabilístico.....	47
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	48
4.5. Técnicas de análisis de datos.....	49
5 Capítulo V Resultados .....	50
5.1. Resultados y análisis .....	50
5.1.1. Análisis de los niveles y dimensiones de la variable diseño de puestos.....	50
5.1.2. Análisis de los niveles y dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	53
5.2. Prueba de hipótesis .....	57
5.2.1. Prueba de normalidad de las variables: diseño de puesto y satisfacción laboral.....	57
5.2.2. Contrastación de la hipótesis general.....	58
5.2.3. Prueba de hipótesis específicas .....	60
5.3. Discusión de resultados.....	68
6 Referencias bibliográficas.....	75
7 78	
8 Anexos.....	78

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Matriz de operacionalización de las variables diseño de puestos y satisfacción laboral.	44
<b>Tabla 2</b> Ficha técnica del cuestionario sobre la percepción del diseño de puestos.	47
<b>Tabla 3</b> Ficha técnica del cuestionario sobre la satisfacción laboral.	48
<b>Tabla 4</b> Medida de centralización y dispersión de la percepción de diseño de puestos de la muestra de estudio.	49
<b>Tabla 5</b> Niveles de percepción de diseño de puestos de la muestra de estudio.	50
<b>Tabla 6</b> Niveles de percepción de las dimensiones de la variable diseño de puestos.	51
<b>Tabla 7</b> Medida de centralización y dispersión de la percepción de satisfacción laboral de la muestra de estudio.	52
<b>Tabla 8</b> Niveles de percepción de satisfacción laboral de la muestra de estudio.	53
<b>Tabla 9</b> Niveles de percepción de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.	54
<b>Tabla 10</b> <i>Normalidad Kolmogorov-Smirnov.</i>	56
<b>Tabla 11</b> Cálculo del p-valor y de la Rho de Spearman con el uso del SPSS.	58
<b>Tabla 12</b> Calculo correlación Rho de Spearman.	60
<b>Tabla 13</b> Calculo correlación Rho de Spearman.	61
<b>Tabla 14</b> Calculo correlación Rho de Spearman.	63
<b>Tabla 15</b> Calculo correlación Rho de Spearman.	64
<b>Tabla 16</b> Calculo correlación Rho de Spearman.	66

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b>	Niveles de la variable diseño de puestos	50
<b>Figura 2</b>	Niveles de la variable satisfacción laboral	53
<b>Figura 3</b>	Diagrama de dispersión del diseño de puestos y la satisfacción laboral.	59

## Resumen

La presente investigación respondió a ¿Cuál es la relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023? cuyo objetivo fue determinar la relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral. Se hizo uso del método científico, de tipo básico, alcance correlacional descriptivo transversal y diseño no experimental correlacional; la información fue recolectada mediante dos cuestionarios independientes para cada variable, con un total de 46 ítems, validado, y confiabilizado con el Alfa de Cronbach = 0.897 y de Alfa de Cronbach = 0.940; considerado altamente confiable. Las variables se midieron con cinco y siete dimensiones respectivamente. La muestra fue conformada por 212 colaboradores administrativos. Los resultados mostraron la relación significativa entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo 2023, con un 95% de fiabilidad utilizando como estadístico la Rho de Spearman ( $Rho=0,771$ ), para el valor de  $p=0,000$  existe una correlación positiva muy fuerte; cabe resaltar que la dimensión que mostró mayor grado de relación con la satisfacción laboral es la retroalimentación del diseño de puestos con  $Rho = 0,778$  siendo esta una relación positiva muy fuerte. Por lo que se concluye que, si se mejora el diseño de puestos se logrará una alta satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, permitiendo que se sientan más motivados y puedan lograr desarrollar sus objetivos personales y organizacionales.

**Palabras clave:** universidad, personal administrativo.

## Abstract

The present investigation responded to the question "What is the relationship between job design and job satisfaction of the administrative collaborators of the Universidad Continental Huancayo, 2023? whose objective was to determine the relationship between job design and job satisfaction. The scientific method was used, basic type, cross-sectional descriptive correlational scope and non-experimental correlational design; the information was collected by means of two independent questionnaires for each variable, with a total of 46 items, validated and made reliable with Cronbach's alpha = 0.897 and Cronbach's alpha = 0.940; considered highly reliable. The variables were measured with five and seven dimensions, respectively. The sample consisted of 212 administrative collaborators. The results showed a significant relationship between job design and job satisfaction in the administrative collaborators of the Universidad Continental Huancayo 2023, with 95% reliability using Spearman's Rho statistic ( $Rho=0.771$ ), for a value of  $p=0.000$  there is a very strong positive correlation; it is worth noting that the dimension that showed the highest degree of relationship with job satisfaction is the feedback of job design with  $Rho = 0.778$ , this being a very strong positive relationship. Therefore, it is concluded that, if the job design is improved, high job satisfaction will be achieved in the administrative collaborators of the Universidad Continental Huancayo, allowing them to feel more motivated and be able to develop their personal and organizational objectives.

**Key words:** university, administrative personnel.

## Introducción

La presente investigación que lleva por título “Diseño de puestos y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental 2023”, nos da a conocer dos variables importantes para toda organización; ya que sabemos que el capital humano es la clave del éxito para todas las organizaciones para que se encuentren satisfechos en su puesto de trabajo, por lo que garantizar el bienestar de los colaboradores es una tarea importante para las empresas. El diseño de puestos define el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y la interrelación con los demás (Chiavenato, 2020). Mientras que la satisfacción laboral son todas aquellas actitudes positivas que tienen los trabajadores frente a su puesto de trabajo (Robbins, 1996).

La problemática que podemos identificar en la Universidad Continental es acerca de cómo los colaboradores administrativos perciben la satisfacción laboral en las diversas áreas y la posible relación con el diseño de puestos de trabajo; por lo que, nos planteamos la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?, como objetivo de investigación buscamos determinar la relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral, por lo que se asume como hipótesis que existe relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos con una correlación de significancia de 0.000 y un rho de Spearman igual a 0,771 lo que determinó la existencia de una relación positiva muy fuerte.

La estructura de la presente tesis está comprendida en V capítulos, donde en el Capítulo I se realiza el planteamiento y la formulación del problema, en el Capítulo II se observa todo lo concerniente al marco teórico, en el Capítulo III se describe las hipótesis y las variables de estudio, en el Capítulo IV se desarrolla la metodología utilizada en la investigación, y por último, en el capítulo V damos a conocer los resultados hallados en la presente investigación, para finalizar se elaboran las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Las autoras.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Estudio**

#### **1.1. Planteamiento y formulación del problema**

##### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

La satisfacción laboral se describe como el sentimiento positivo que se alcanza respecto a un puesto de trabajo, es decir que mientras que un individuo tenga sentimientos positivos en relación a su puesto de trabajo se encuentra satisfecho y que por el contrario alberga sentimientos negativos se considera como insatisfecho (Robbins y Judge, 2017). Contar con colaboradores que se encuentren satisfechos es clave para la organización, porque permite el compromiso de los colaboradores con los objetivos de la organización, es de vital importancia contar con trabajadores satisfechos quienes sean capaces de brindar una alta calidad en los servicios que brinda la organización.

El activo intangible en las organizaciones es el capital humano, quienes tienen la capacidad de apoyar el incremento de la productividad dentro de la organización constituyendo así una característica distintiva propia de la organización y una ventaja competitiva (Valencia, 2005). Lograr la satisfacción laboral de los trabajadores en relación a sus puestos de trabajo es una tarea primordial que debe ser realizada por la organización, buscando garantizar que el colaborador se encuentre satisfecho con la tarea que realiza, que las condiciones de trabajo sean las adecuadas para que el colaborador desarrolle sus funciones que todo se encuentre concadenado con un reconocimiento del trabajador por la labor desarrollada.

La Organización Educativa Continental nació como Centro de Cómputo en 1983. La Universidad Continental fue fundada en el año 1998, universidad privada, innovadora y comprometida con el

desarrollo del Perú con 23 años de historia, en la actualidad la Universidad cuenta con diferentes campus Huancayo, Arequipa, Cusco y Lima la cual brinda estudios de pregrado donde se ofrecen veintinueve programas de estudio en tres modalidades: presencial, semipresencial y a distancia, también fueron pioneros en gestión pública abriendo la primera Escuela de Postgrado especializada en gestión pública y privada en el Perú. En el año 2017 fue la primera vez que ingresaron al ranking de las mejores universidades del Perú, desde entonces se encuentran dentro de las diez mejores universidades privadas del país.

Se pudo observar que los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo presentan falencias al llevar a cabo alguna de sus labores, existiendo duplicidad de funciones lo que ocasiona que el usuario al momento de realizar una consulta obtenga información errónea, generando insatisfacción al no conocer bien el procedimiento; además de ocasionar pérdida de tiempo y duplicidad de trámite. Asimismo, se aprecia que algunos usuarios obtienen información incorrecta y vuelven con mala predisposición producto de la incomodidad del servicio antes recibido lo que genera rencillas entre las áreas que intervinieron tanto al momento de brindar la información errónea como el área responsable de llevar a cabo el nuevo proceso.

Debido a la antigüedad con la que cuentan algunos colaboradores en la institución ocasiona que estos no tengan conocimiento e interés de los nuevos procesos e implementaciones que se llevan a cabo dentro de cada área y el nuevo personal de apoyo. De igual manera, se percibe la existencia de burocracia en algunas áreas por parte de los colaboradores, ocasionando retraso en las actividades dependientes de otras áreas afectando la capacidad de respuesta oportuna no identificando de manera clara la responsabilidad de llevar a cabo una función ocasionando que el colaborador se valga de este vacío para no asumir sus responsabilidades frente a una omisión.

Asimismo, los colaboradores requieren de mayor capacitación para conocer los nuevos procesos que se desarrollan en cada área, debido a la pandemia muchos colaboradores llevan a cabo trabajos híbridos, generando que los colaboradores se turnen para llevar sus funciones de manera presencial lo que en algunas ocasiones genera que no exista continuidad con el desarrollo normal de una función. Por lo antes planteado, surgió la necesidad de investigar la relación entre la satisfacción laboral y el diseño de puestos de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental sede Huancayo 2023.

### **1.1.2. Formulación del problema.**

#### **A. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?

#### **B. Problemas específicos.**

- a) ¿Cuál es la relación entre la variedad y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?
- b) ¿Cuál es la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?
- c) ¿Cuál es la relación entre el significado de las tareas y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?
- d) ¿Cuál es la relación entre la identidad con la tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?

- e) ¿Cuál es la relación entre la retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?

## **1.2. Determinación de objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general.**

Determinar la relación del diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

### **1.2.2. Objetivos específicos.**

- a) Determinar la relación entre la variedad y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.
- b) Determinar la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.
- c) Determinar la relación entre el significado de las tareas y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.
- d) Determinar la relación entre la identidad con la tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.
- e) Determinar la relación entre la retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

## **1.3. Justificación e importancia del estudio**

La presente investigación sirvió para conocer la relación del diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad

Continental Huancayo, aplicando efectivamente la satisfacción de los recursos humanos entre los trabajadores y el diseño de puestos dentro de la organización mediante el desafío de trabajo, las condiciones de trabajo, los métodos de recompensa justas y compañeros que brinden soporte, todo esto para solucionar algún problema que se encuentre latente dentro de la misma teniendo en consideración el contexto actual.

El trabajo de investigación tiene relevancia social porque contribuye a los colaboradores administrativos que trabajan en la Universidad Continental y a futuro servirá como base a otras investigaciones de diferentes universidades tanto públicas y privadas. El trabajo de investigación tiene implicaciones prácticas; ya que es útil conocer la relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral para mejorar y mantener el máximo desempeño laboral con una actitud positiva de todos los colaboradores administrativos, como también tiene valor teórico ya que nos permite analizar la teoría del diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad Continental.

Finalmente se construyó dos cuestionarios para medir la variable de diseño de puestos y la variable satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental; por ende, se contribuyó al desarrollo de la investigación.

#### **1.4. Limitaciones de la presente investigación**

La investigación tuvo como ámbito geográfico al distrito y provincia de Huancayo, departamento de Junín. El estudio se realizó en el año 2023, periodo en el cual se analizó las variables de investigación. El estudio se circunscribe al área de Recursos Humanos, tomando en consideración las normas para la gestión del proceso de diseño de puestos y del sistema administrativo de gestión de recursos humanos. En adición a las limitaciones antes mencionadas, se puede agregar que, debido a los conflictos políticos sociales que atraviesa el país se produjeron constantes huelgas y bloqueos de carreteras dificultando el traslado de las investigadoras a la sede principal que se encuentra en Huancayo para realizar la aplicación de los instrumentos.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes del problema**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

Montañez (2021) sustenta la investigación titulada “El diseño del trabajo y sus consecuencias sobre la satisfacción laboral y el desempeño”. El objetivo de la tesis doctoral es “estudiar el diseño del trabajo y sus consecuencias sobre la satisfacción laboral y el desempeño”. La metodología que emplea es el de una investigación con diseño longitudinal con dos y tres tiempos de recogida de muestra separados entre sí por un año, la muestra de esta investigación estuvo constituida por 653 trabajadores que laboraban en 27 organizaciones. El resultado al cual arriba la investigadora es que “existe una relación causal entre las características del trabajo (autonomía, procesamiento de la información y apoyo social) y la satisfacción”. Arriba a la siguiente conclusión: “un diseño adecuado del trabajo logra ser una fuente de satisfacción laboral logrando así evidenciar una relación justa entre el empleado y la organización”.

Koech et al. (2020) plantearon el artículo científico titulado “Influence of job design on job satisfaction of security personnel in public secondary schools in Baringo county, Kenya” la investigación conto con una metodología descriptiva transversal, para su investigación contaron con una muestra de 224 miembros del personal de seguridad, los datos fueron recolectados a través de un cuestionario y una guía de entrevista, pudiendo así arribar a la siguiente conclusión que el diseño de puestos ( $\beta_1 = 0.353$ ,  $p < 0.05$ ) guarda relación significativa respecto a la satisfacción laboral del personal de seguridad.

Montañez-Juan et al. (2019) elaboraron el artículo científico titulado “Work design and job satisfaction: the moderating role of

organizational justice”, elaboraron un estudio longitudinal el cual conto con la participación de 593 empleados de 42 empresas españolas los investigadores recolectaron los datos mediante la aplicación de un cuestionario en dos momentos temporales distintos, quienes arribaron al resultado de que si existe relación significativa positiva en todas las variables sujetas al estudio. En conclusión, además del diseño del puesto es importante tener en cuenta que interacciones justas en el trabajo pueden incrementar la satisfacción laboral.

Salazar (2018) dio a conocer su investigación titulada “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, la investigación tiene un carácter cuantitativo con una muestra de 290 colaboradores. En el presente estudio se comprobó que si existe relación significativa entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con un valor de  $r=0,51419841$  “por lo que se trata de una correlación positiva, es decir que los cambios de una variable predicen los cambios en la otra variable”; relación que es positiva entre las dos variables, lo que quiere decir que, si existe mayor satisfacción laboral, habrá mayor compromiso organizacional., “toda organización tiene la responsabilidad de identificar, mejorar y optimizar constantemente las condiciones del trabajo, con el fin de que los colaboradores, a más de estar satisfechos y comprometidos con sus labores diarias puedan disfrutar de vitalidad, salud y de satisfacción con su propia vida”.

Arias y Arias (2014) dan a conocer la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado” esta investigación tiene un diseño correlacional, donde trabajaron en base a una muestra de 45 trabajadores de una empresa privada pequeña en donde se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Teniendo como resultado “la existencia de relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre

las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral”. Se ha relacionado también a la satisfacción laboral con el grado de instrucción y el género; siendo así que el género femenino obtuvo mayores puntuaciones en reconocimiento, trabajo en equipo, clima organizacional y satisfacción extrínseca, así mismo se puede observar que quienes se sienten más satisfechos laboralmente son los colaboradores que tienen mayor grado de instrucción.

Molina (2014) autor de la tesis “Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y Estados Unidos ubicada en la ciudad de Guatemala” en la que se hace uso del método científico en sus tres fases que son: proceso de recolección de información, fase demostrativa y por último la fase expositiva, el investigador hizo uso del método deductivo-inductivo donde trabajó en base a una muestra de 51 colaboradores. El factor motivacional, que presenta un alto nivel de insatisfacción y afecta el desempeño laboral es la dimensión del progreso profesional, ya que este resultado está por debajo del 50% de los niveles de satisfacción establecidos para esta investigación; por lo tanto, el salario no lo es todo; sin embargo, cuando éste no cubre las necesidades primarias se convierte en un factor que incide en la desmotivación de los colaboradores, ya que, hay personal que ha pensado en retirarse de la misma. Los colaboradores presentan una inconformidad con la formulación de objetivos ya que su desempeño laboral no está siendo bien evaluado, puesto que el colaborador no tiene conocimiento sobre los resultados de su evaluación de desempeño generando así insatisfacción en los mismos.

Vargas (2013) defiende la tesis titulada “El diseño de puestos y su impacto en la satisfacción del cliente interno en la empresa Tenería San José” en la Universidad Técnica de Ambato Ecuador, que para

obtener el título de Ingeniero de Empresas. El investigador plantea como propósito de estudio el de “implementar un adecuado diseño de puestos de la empresa Tenería San José Cía. Ltda.” Es una investigación exploratoria, descriptiva, correlacional; la población y la muestra son iguales, siendo 40 clientes internos de la empresa. El resultado de la investigación es de que el adecuado diseño de puestos permite satisfacer al cliente interno de la empresa Tenería “San José” con  $\chi^2=112.30$ . Concluye que, “se establece que el diseño de puestos fortalecerá a que los trabajadores se sientan en un ámbito más confortable y se los ubique de acuerdo a sus competencias y a los requisitos que se establece en cada puesto”.

Akpoyomare y Akanni, (2012) en su tesis intitulada “Assessment of job design and job satisfaction among doctors and nurses in Lagos, Nigeria hospitals” con este estudio se buscó examinar el efecto del diseño del trabajo en la satisfacción laboral, en esta investigación se contó con una muestra de 400 personal médico entre enfermeras y médicos que laboran en cuatro distintos centros médicos en Lagos, Nigeria; la investigación revela que el diseño de trabajo contribuye solo en un 5% a la satisfacción laboral, la conclusión a la que el investigador arribó es que el diseño de puestos puede no ser la única variable que explique las variaciones en la satisfacción laboral y que puede no ser un factor principal determinante para la satisfacción laboral.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

Arevalo y Leveau (2021) defienden la tesis titulada “Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la Ciudad de Iquitos, año 2020” en la Universidad Científica del Perú, para obtener el título de Licenciados en Administración de empresas. Dicha investigación tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa que brinda servicios tercerizados en el sector eléctrico. La metodología que se usó en la investigación

fue de tipo cuantitativo; diseño no experimental, tipo transversal descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 32 colaboradores de la empresa, seleccionados por muestreo no probabilístico. El resultado que se alcanzó en la investigación es que “44% manifiesta estar muy satisfecho en su ámbito laboral, y el 23% se siente satisfecho y solo el 33% se siente poco o nada satisfecho”.

Bances y Tarrillo (2020) defiende la tesis titulada “Diseño de puestos para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Olarqui Ingenieros S.A.C., Chiclayo”, en la Universidad César Vallejo, Escuela Profesional de Administración, para obtener el Título Profesional en Administración. Los investigadores plantean el objetivo principal de “proponer un diseño de puestos que mejore la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa constructora Olarqui Ingenieros S.A.C”. Respecto a la metodología empleada el investigador tomó en consideración el enfoque cuantitativo para poder probar la hipótesis en base a cálculos numéricos, en relación con el tipo de investigación esta es una investigación propositiva ya que se elaboró una propuesta de mejora. El diseño de la investigación es no experimental transversal correlacional, con una población de 17 colaboradores. La investigación permitió conocer el diseño actual de los puestos de la empresa constructora Olarqui Ingenieros SAC, donde el 24% de colaboradores considera que es muy inadecuado, 65% cree que es inadecuado, sin embargo, el 12% de colaboradores cree que el diseño de puestos es adecuado; entre los indicadores más influyentes se encuentran las características del puesto, la realización personal y las oportunidades de promoción.

Boada (2019) sustentó la tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una PYME de servicios de seguridad en el Perú” la finalidad de este estudio fue el de verificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del puesto de agente de seguridad en una empresa de vigilancia ubicada en la ciudad de Lima. La metodología que se usó en la investigación fue de

diseño descriptivo correlacional. Como resultado se obtuvo que el cálculo del coeficiente de correlación lineal de Pearson ( $r$ ) reveló una correlación moderada entre ambas ( $r = 0.52$ ).

Reaño (2019) presenta la tesis de maestría, sobre la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad nacional de Arequipa, con el objetivo de determinar la existencia de una relación entre las condiciones laborales y satisfacción laboral del personal administrativo. La autora utiliza el diseño no experimental, de corte transversal, con una muestra de 172 trabajadores administrativos nombrados, contratados a plazo fijo y contratación administrativa de servicio (CAS). La investigadora obtiene como resultado a un nivel de confianza de 95% y  $r = 0.465$ , determinando así una correlación entre ambas variables. Finalmente, concluye que si existe una relación estadística entre ambas variables del personal administrativo de una universidad nacional de Arequipa con un  $p$ -valor = 0.019.

Eugenio (2019) quien defiende la tesis titulada “Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II – I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca” en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, para obtener el título de Licenciado en Psicología. La investigadora tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II–I del distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento Cajamarca. La investigadora hizo uso de un diseño empírico descriptivo para su investigación, donde se investigó a 100 colaboradores, personal de salud, mediante la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo, donde se obtuvo que el 83% del personal sujeto de investigación cuentan con una satisfacción laboral regular.

Silva (2018) defiende la tesis titulada “Diseño de puesto y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corporación Acciona B&S S.A.C 2017” en la Universidad Señor de Sipán-Pimentel-Perú, para obtener la licenciatura en Administración. El investigador plantea determinar la influencia del diseño de puestos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corporación Acciona B&S S.A.C, 2017, en la presente investigación se plantea la hipótesis de que el diseño de puestos influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología que se usa para la investigación es de tipo descriptiva correlacional y de diseño no experimental, la muestra objeto de estudio es de 80 trabajadores. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue una encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario. Donde obtiene como resultado que el nivel de diseño de puestos fue de un nivel malo con un 60% y en cuanto a la variable del nivel del desempeño laboral fue de un nivel bajo con un 51% a un nivel de confianza de 95% entre ambas variables. Finalmente, concluye con la relación existente entre las variables antes mencionadas con una correlación de Spearman con un valor de 0.747 positiva y aceptando la hipótesis que si influye significativamente con un valor de Chi Cuadrado de 81.534 y un valor de Significancia de  $p=0.000$

Turpo (2018) defiende la tesis titulada “Clima laboral y satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa, 2018” en una Universidad Privada de Pucallpa-Perú, para obtener la licenciatura en Administración, investigación que tiene como objetivo el establecer la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa. Para la variable clima laboral el investigador tomó en consideración cinco dimensiones y 50 indicadores, que los extrajo de las investigaciones de Sonia Palma Carillo (2004); para el caso de la Satisfacción laboral consideraron las cuatro dimensiones y 27 indicadores propuestos en el trabajo de Sonia Palma Carillo (2005). La metodología que fue usada por el

investigador es de diseño descriptivo correlacional. Empleando la estadística, se estableció que “existe relación directa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa con la “r” de Pearson de 0,454 por lo que se concluye que existe una correlación positiva débil”.

Yaco (2017) defiende la tesis titulada “El diseño de puesto y la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pocollay-Tacna 2016” para optar por el Título Profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna-Perú, con el objetivo de establecer la relación entre el diseño de puesto y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay. La metodología de la investigación es de tipo básica, de diseño no experimental transeccional a nivel correlacional en cuanto a la población de estudio es de 235 colaboradores, de la cual se obtiene una muestra de 146 trabajadores. La investigación finiquita en la existencia de una la relación entre el diseño de puesto y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, “con un p-valor de 0.00 que señala la existencia de dicha relación, con un coeficiente de correlación de 0.804 que manifiesta una fuerte relación entre las variables, y un R-cuadrado que involucra que la productividad laboral se puede ver afectada en un 64.64% debido al diseño de puesto de trabajo”. Los resultados indican que el trabajador que tenga claridad con relación al diseño de puesto de trabajo influye de manera directa en su productividad laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Diseño de puestos.**

#### **A. Definición.**

Según Chiavenato (2020) “el diseño de puestos especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás” (p. 212).

El diseño de puestos es el proceso de identificar las tareas específicas que se realizarán en cada posición o puesto de trabajo, los métodos de trabajo que serán usados para cumplir cada función y como el puesto de trabajo se relaciona con los demás puestos dentro de la organización (Bohlander et al., 2018).

El diseño de puestos busca identificar al personal que ocupara los puestos que se encuentran establecidos en la estructura organizacional, estas personas deben contar con el perfil idóneo para cada puesto o cargo (Louffat, 2018).

Según Mondy y Mondy (2010), “es el proceso de determinar las tareas específicas a realizar, los métodos que deberán usarse para cumplirlas y la manera en la que un puesto se relaciona con otros dentro de la organización” (p. 118).

Actividad sistémica y ordenada que permite organizar el trabajo mediante la identificación de las tareas principales y necesarias para llevar a cabo la labor (Gómez-Mejía et al, 2008).

El diseño de puestos de trabajo puede influir en la estimulación de los colaboradores y en su perspectiva con la satisfacción laboral, con una orientación basada en la creación de puestos que sean retadoras, significativos y sobre todo autónomas para el desarrollo de equipos de alto desempeño (Hackman, 2002).

Para Latham (2012) el diseño de puestos puede mejorar a través de múltiples estrategias como la motivación y de esa manera se optimizará la productividad y la satisfacción de los empleados.

El diseño de puestos es un proceso que facilita la obtención de toda la información concerniente al puesto de trabajo, permitiendo así determinar e identificar las tareas principales que son propias del puesto además de establecer las

responsabilidades básicas; los métodos que se emplearan para llevar a cabo cada función y como este puesto de trabajo se relaciona con los demás puestos establecidos dentro de la organización tomando en consideración las dependencias y los puestos subordinados, en otras palabras ver como el puesto se relaciona con los demás puestos dentro de la organización.

### ***B. Importancia.***

La importancia del diseño de puestos es que permite definir el grado de responsabilidad o libertad que posee un colaborador dentro de su puesto de trabajo, además de identificar el compromiso del colaborador ya sea con el negocio o con el cliente (Chiavenato, 2020).

El diseño de puestos es importante porque es el insumo principal para la realización de los procesos que se llevan a cabo dentro del sistema de recursos humanos como el reclutamiento, la selección, el proceso de contratación, la evaluación del desempeño, capacitación, administración de carreras, remuneraciones y compensaciones (Louffat, 2018).

### ***C. Condiciones básicas para diseñar un puesto.***

Para poder diseñar un puesto de trabajo se debe contar con las siguientes cuatro condiciones básicas según Chiavenato (2020) propone las siguientes condiciones:

- Contenido del puesto: son todas las tareas que se espera que el ocupante del puesto debe desempeñar.
- Métodos y procesos de trabajo: formas y maneras en cómo deben ser desempeñadas o realizadas las tareas o atribuciones propias del puesto.

- Responsabilidad: identificar quien es el superior inmediato con quien se debe reportar el ocupante del puesto.
- Autoridad: identificar a quienes son los subordinados, a quienes se debe supervisar, quienes son las personas que dependen de él para trabajar.

#### **D. Modelos para diseñar puestos.**

Chiavenato (2020) Sabemos que el diseño de puestos tiene una gran antigüedad desde siglos pasados el hombre desempeña tareas bajo la dirección de otro, esta situación jamás ha sufrido cambios ni fue afectada por ningún cambio que se dio alrededor de él, por lo cual existen tres modelos de diseños de puestos, los cuales serán explicados a continuación:

##### *a) Modelo clásico o tradicional.*

Se busca estandarizar y capacitar a las personas, la máxima preocupación según este modelo era la eficiencia, se ofrecían incentivos salariales estos se daban como premios de acuerdo a la productividad, los puestos de trabajo se diseñaban a partir de la división del trabajo y de la fragmentación de las tareas (Chiavenato, 2020).

##### *b) Modelo humanista.*

Modelo también conocido como modelo de las relaciones humanas, con este modelo se buscó realizar cambios como el reemplazo del jefe por el líder, una organización rígida y formal por una organización dinámica, informal y más asequible, el reconocimiento a cambio del incentivo, surgiendo así los conceptos sobre liderazgo, motivación y comunicaciones, la importancia ahora está centrada en la persona y los grupos sociales (Chiavenato, 2020).

c) *Modelo contingente.*

En este modelo “se considera a tres variables de manera simultánea; las personas, la tarea y la estructura de la organización” (Chiavenato, 2020, p. 217). Este modelo tiene la óptica de que el diseño de puestos es dinámico y se fundamenta en el cambio continuo los puestos no pueden ser estáticos ni permanentes en la búsqueda de altos niveles de desempeño.

Este modelo, según Chiavenato (2020), se basa en cinco dimensiones que son las siguientes:

1. La variedad.

Chiavenato (2020) La variedad considera el número y la diversidad de habilidades que son necesarias para el puesto. Existe variedad cuando el puesto no es monótono ni repetitivo, el puesto es variado cuando existe una amplia gama de actividades por desarrollar haciendo uso de diversos equipos y procedimientos.

No existe variedad cuando el trabajo es monótono, las funciones son repetitivas, cuando el trabajador está aislado sin relación con sus demás compañeros o cuando para el uso de los insumos se necesita el permiso del gerente y su área de trabajo es ilimitada. En comparación con la variedad que busca que el trabajador haga uso de los insumos, equipos, ambientes a su mejor conveniencia para así mejorar la creatividad y la diversidad (Chiavenato, 2020).

Para Chiavenato (2011) involucra que intercedan diversas habilidades y conocimientos del ocupante y estas tengan que ser manejadas de forma óptima,

resultando ser más desafiantes para garantizar un trabajo exitoso. Se introduce variedad en la disposición en que el ocupante proyecta y programa su trabajo, sustituye sus insumos, utiliza diversos equipos, ambientes, métodos de trabajo y sistematizaciones con variedad. En caso de mencionar un grado bajo y alto de variedad, se tiene que, en mención al primero el trabajo es parcial, secuencial, monótono y repetitivo, las operaciones, los equipos y habilidades son perennemente los mismos, sin ningún cambio, innovación o variedad. Mientras que el segundo presenta trabajo variado, con operaciones diferentes, equipo y habilidades variados existiendo un trabajo más desafiante ya que los colaboradores realizan mayores actividades.

- **Habilidades y conocimientos:** son aquellas cualidades inherentes a la persona las cuales son esenciales para desempeñar cualquier actividad que se diferencie del desempeño de otras personas, todos los trabajadores deberían contar con un conjunto de competencias básicas para elevar su perfil evidenciándolas en el trabajo cotidiano o situaciones de prueba. Lo importante es adquirir cada vez más nuevos conocimientos y habilidades (Chiavenato, 2011).
- **Equipos:** son grupos de personas cuyas tareas son determinadas para crear un alto nivel de interdependencia y tienen autoridad participativa para tomar decisiones respecto a la ejecución del trabajo (Chiavenato, 2011).

➤ **Procedimiento:** es una serie de actividades que ocurren en las organizaciones, en los grupos sociales y entre las personas (Chiavenato, 2011).

## 2. La autonomía.

Para Chiavenato (2020) es el nivel de independencia del colaborador para planear y ejecutar sus tareas, es la libertad y la independencia para llevar a cabo sus funciones, también hace referencia al intervalo del tiempo que el trabajador puede llevar a cabo sus funciones sin supervisión directa de su gerente. La autonomía propicia la libertad con relación a los métodos que se usan para llevar a cabo sus funciones, la programación del trabajo y el manejo de los intervalos de descanso.

Cuanto mayor es la autonomía, mayor es el tiempo en que el ocupante no está bajo la inspección directa y es alta la autoadministración del propio trabajo. Hay falta de autonomía cuando las metodologías de trabajo están predeterminadas, cuando las pausas de trabajo están rígidamente controladas y el movimiento de la persona está restringido. En caso de mencionar un grado bajo y alto de autonomía, se tiene que, en mención al primero el trabajo es rígido, programado, el sitio y los trabajadores son siempre los mismos y no cambian nunca de método, el jefe es quien determina como, cuando, donde y que hacer. Mientras que el segundo brinda libertad para planear y programar el trabajo, tienen un abanico de opciones para tomar decisiones sobre los colaboradores, el ambiente y ver cuál es el mejor método para todos (Chiavenato, 2011).

### 3. El significado de las tareas.

Según Chiavenato (2020) menciona que:

Se refiere al conocimiento del efecto que el puesto provoca en otras personas o en la actividad de la organización. Es la noción de las interdependencias del puesto con los demás puestos de la organización y de la contribución del trabajo a la actividad general del departamento o de la empresa. Cuanta mayor noción tenga el ocupante del significado de las tareas que ejecuta, tanto más elevadas serán la importancia que atribuya a su trabajo, su contribución y su responsabilidad. Cuando el puesto es significativo, el ocupante puede distinguir lo más importante y prioritario de entre las tareas que lleva a cabo para alcanzar los objetivos de la organización. (p. 218)

Las tareas pierden el significado para los trabajadores cuando la persona no conoce el impacto del desarrollo de sus tareas sobre los objetivos organizacionales, por ende, es de suma importancia realizar la explicación del impacto, la utilidad y la importancia del desarrollo de la tarea; también explicar la interdependencia que existe con los demás puestos de la organización (Chiavenato, 2020).

Según Chiavenato (2011) En caso de mencionar un grado bajo y alto de significado de tarea, se tiene que, en mención al primero existe un desconocimiento de la consecuencia de la relación de la tarea sobre las otras tareas de la organización, asimismo existe una visión estrecha y aislada de la propia actividad. Mientras que el segundo presenta un amplio conocimiento de la repercusión del trabajo sobre las demás tareas de la

organización, existe una visión completa de las consecuencias y de la dependencia del trabajo.

#### 4. La identidad con la tarea.

Según Chiavenato (2011) En caso de mencionar un grado bajo y alto de identidad como una tarea, se tiene que, en mención al primero existe un trabajo determinado, parcial y dividido sin ningún sentido moral para la persona que se frustra y se queda fuera de sí, sintiéndose extraño. Mientras que el segundo presenta un trabajo integral y global que tiene importancia para la persona y que le permite identificarse con el trabajo.

Es el grado del cumplimiento integral de la tarea, el colaborador logra identificar los resultados producto de sus esfuerzos, son conscientes del impacto de realizar una tarea y conocen para qué sirve su trabajo. Se preocupa de todo el proceso, no solo observa la parte que le corresponde (Chiavenato, 2020).

#### 5. La retroalimentación.

Según Chiavenato (2020) Es la información de regreso que recibe el trabajador para lograr una autoevaluación continua, permitiéndole así la eficiencia de sus esfuerzos y lograr así tener noción de su desempeño. La retroalimentación permite que el colaborador tenga noción de su desempeño.

En caso de tener un grado bajo de retroalimentación se puede observar que no existe ninguna información sobre el desempeño o sobre el resultado del trabajo, se desconoce cómo es el desempeño (performance) se tiene necesidad de evaluación externa y de incentivos

salarial para compensar su labor. Mientras que si se tiene un grado alto de retroalimentación se puede apreciar que existe información clara sobre el resultado y el desempeño del trabajador, existiendo una buena e inmediata noción del desempeño (performance), dando sentido de autoevaluación, autodirección y autocontrol (Chiavenato, 2011).

### **2.2.2. Satisfacción laboral.**

#### **A. Definición.**

Vallejo (2010) Define la satisfacción laboral como el comportamiento del trabajador ante su propio trabajo, tomando como fundamento los valores y las creencias que el colaborador vive a diario en su propio entorno laboral y son definidas por las particularidades reales del puesto y por las percepciones del colaborador sobre lo que “deberían ser”.

Son las conductas de una persona hacia su trabajo; quien tiene actitudes positivas refleja una alta satisfacción con su puesto de trabajo y quien carece de satisfacción muestra actitudes negativas frente a su trabajo. Por lo tanto, el comportamiento de los trabajadores casi siempre hace referencia a la satisfacción laboral (Robbins, 1996).

#### **B. Importancia de la satisfacción laboral.**

Vallejo (2010) El nexo entre la satisfacción y el rendimiento, se denota cuando el trabajador que está contento es a la vez un trabajador eficiente. Sin embargo, otras investigaciones revelan que la productividad conduce a la satisfacción y no al revés. Es decir que, si se realiza un buen trabajo se logrará una sensación personal de dicha. Además, si la organización recompensa el

rendimiento, el colaborador con mayores resultados obtendrá reconocimiento oral, monetario y probablemente sea promovido.

Si queremos analizar la satisfacción laboral, podemos establecer dos niveles de estudio en materia de satisfacción:

- Satisfacción general: indicador medio que puede sentir el trabajador frente a las distintas circunstancias de su trabajo.
- Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción respecto a aspectos específicos de su trabajo como: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión, compañeros y políticas de la empresa.

**C. *Los principales factores que determinan la satisfacción laboral.***

- El desafío del trabajo.
- Los métodos de recompensa justas.
- Las condiciones óptimas de trabajo.
- Los colegas que brinden soporte.
- La relación entre personalidad-puesto de trabajo.
- La naturaleza del empleo.

Los trabajadores tienden a elegir trabajos que les brinden oportunidades para usar sus habilidades, que faciliten realizar una diversidad de tareas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño de manera que un desafío moderado cause goce y satisfacción.

Si el puesto de trabajo se encuentra en una expansión vertical puede engrandecer la satisfacción laboral; ya que aumenta la

libertad, autonomía, diversidad de tareas y la retroalimentación sobre su propio trabajo (Vallejo, 2010).

#### **D. *Escala de satisfacción laboral.***

Según Palma (2020) quien realizó la Escala de Satisfacción Laboral en la cual se considera siete factores que se toman en cuenta para determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores.

##### *a) Condiciones físicas y/o materiales.*

Este factor es referente a la infraestructura e implementos que se hacen uso para llevar a cabo la labor cotidiana del trabajador, determinar si estos elementos e infraestructura facilitan la labor o no (Palma, 2020).

Palma (1999) Condiciones físicas y/o materiales, hace alusión al lugar en el que se realizan las actividades laborales contando con las herramientas y elementos necesarios para facilitar el trabajo y permita al trabajador llevar a cabo su función.

Son medios facilitadores que permiten el desarrollo de las tareas cotidianas, dentro de las condiciones físicas se considera el confort, ya que los colaboradores se preocupan por su entorno laboral, la comodidad personal para realizar bien sus funciones, haciendo referencia a los aspectos de comodidad, una buena infraestructura, intimidad, funcionabilidad y disponibilidad de servicio (Campos, 2019).

Para Chiang et al. (2010) la satisfacción con las condiciones de trabajo, como son: el horario, las pausas, la estructura física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.

b) *Beneficios laborales y/o remunerativos.*

Comprende el aspecto remunerativo e incentivos que percibe el colaborador, es “el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza” (Palma, 2020, p.3).

Para Chiang et al. (2010) el aspecto remunerativo hace referencia al aspecto cuantitativo como el salario, la igualdad en proporción al trabajo o al método de distribución.

Robbins (2004) aquellos trabajadores desean sistemas de políticas y salario donde existan ascensos, donde sus expectativas sean positivas, ya que menciona que, si el sueldo es acorde a las funciones que demanda el trabajo, el trabajador se encontrará satisfecho.

Campos (2019) los factores que influyen y determinan la satisfacción laboral tienen como fuente primordial los sistemas de remuneración, ya que cubren diversas series de necesidades como las fisiológicas, de status y de seguridad.

c) *Políticas administrativas.*

Son las normas y lineamientos que rigen la labor de un colaborador y como este las percibe. Se refiere a como el colaborador percibe las normas institucionales, los lineamientos que regulan su trabajo (Palma, 2020).

Para Campos (2019) son el cimiento para próximas decisiones y acciones, ya que nos permite planificar, controlar e incrementar la consistencia de la acción explicando el modo en que se conseguirán las metas, acrecentando la probabilidad de que los directivos puedan tomar decisiones claras y concisas.

Para Chiang et al. (2010) los lineamientos incluyen aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la empresa.

d) *Relaciones sociales.*

Hace referencia a las relaciones interpersonales que se desarrollan al llevar a cabo sus tareas pertenecientes a la misma área o alguna diferente con la que se tenga que establecer contacto, el manejo de las relaciones interpersonales con sus colegas (Palma, 2020).

Según Chiavenato (2007) relacionarse con los compañeros del trabajo aumenta el liderazgo, confiabilidad y la cooperación entre ellos, por lo que las personas satisfacen su necesidad de interrelacionarse con los demás.

Para Chiang et al. (2010) las relaciones interpersonales incluyen las aptitudes de los compañeros o la ayuda y el afecto recibido de los mismos.

Es imprescindible una comunicación efectiva en la que se promueva la comprensión, el respeto y la empatía ante dificultades que puedan suscitarse, afianzando fortalezas para que el estilo de trabajo refleje actitudes mentales positivas permitiendo que el trabajo más productivo y agradable (Campos, 2019).

e) *Desarrollo personal.*

Son todas aquellas oportunidades de mejora que tiene el colaborador para lograr su autorrealización influenciado por los miembros o políticas organizacionales (Palma, 2020).

Según Robbins (2004) señala que uno de los componentes más significativos direcciona a la satisfacción en el trabajo

como un reto mental, lo que quiere decir que los trabajadores tienden a elegir trabajos donde ellos puedan utilizar sus capacidades y facultades en actividades que no sean monótonas.

Para Chiang et al. (2010) la autorrealización está referida a las oportunidades de crecimiento, motivación, formación y desarrollo personal.

Se refiere a que los empleados prefieren trabajos más desafiantes en los que pongan a prueba sus facultades y capacidades, dándoles libertad e información en cuanto a su rendimiento a través de diversas series de actividades, (Campos, 2019).

f) *Desempeño de tareas.*

Como las tareas que realiza el colaborador son valoradas dentro de la entidad, es la disposición para lograr el cumplimiento de la tarea y como esto es valorado dentro de la organización (Palma, 2020).

Para Campos (2019) el desempeño del trabajo, no solo requiere de las habilidades, destrezas y conocimientos para una correcta ejecución de una determinada tarea, sino que también es fundamental y necesario la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

g) *Relación con |la autoridad.*

Hace referencia a la valoración de la relación con su jefe inmediato, el grado de simpatía a las tareas encomendadas y la percepción que tiene sobre el liderazgo que es este imparte dentro de la empresa (Palma, 2020).

Según Robbins (1999), la conducta de su superior es uno de los factores más relevantes que con llevan a una satisfacción laboral, lo que quiere decir que, cuando este es amigable, comprensible, reconoce el buen desempeño, escucha las opiniones de sus trabajadores y se muestra interesado en sus personas, se acrecienta la probabilidad de poseer empleados satisfechos y sobre todo que sepa actuar ante las diversas circunstancias, sin establecer incomodidad en su entorno laboral.

Para Campos (2019) es como el trabajador aprecia y valora la relación con su jefe, siendo esto otro factor determinante para la satisfacción del empleado con el puesto; por lo que se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación o rechazo al jefe.

***E. La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado.***

Bonillo y Nieto (2002) mencionan que el estudio realizado, clarifico diversos conceptos y teorías que finalmente al complementarlas pueden afirmar que para mejorar la satisfacción laboral del empleado se debe modificar los puestos de trabajo de la organización; ya que los factores motivadores se relacionan de mayor a menor importancia, por lo que la satisfacción laboral es un indicador de alerta anticipada y que la organización será capaz de realizar los ajustes apropiados a un plan o política inadecuado a tiempo.

***F. La insatisfacción laboral.***

Vallejo (2010) la insatisfacción laboral se puede definir como una respuesta negativa del colaborador hacia su propio puesto de trabajo el cual dependerá del ambiente laboral y de la personalidad propia lo cual se manifiesta en preocupación,

ansiedad o inclusive depresión al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Algunas causas que pueden generar la insatisfacción laboral son: un sueldo bajo, la mala relación con los jefes y compañeros de trabajo, no poder ser promovidos, dificultad para adaptarse a un nuevo ambiente laboral, pésimas condiciones laborales, problemas familiares o personales (Vallejo, 2010)

### **2.3. Definiciones de términos básicos**

#### **2.3.1. Función.**

Conjunto de responsabilidades definidas por el jefe que tienen que ser realizadas por los trabajadores que ocupan esa posición (Rus, 2021).

#### **2.3.2. Personal administrativo.**

Son todas aquellas personas empleadas en una empresa, que se encargan de la administración de la empresa, entre sus funciones destacan las de ordenar, organizar y disponer los asuntos que están bajo su responsabilidad (Rus, 2021).

#### **2.3.3. Satisfacción.**

Es el sentimiento positivo que tiene un trabajador con su propio trabajo, si se tiene actitudes positivas es porque el trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo (Robbins, 1996).

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

Existe relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la variedad y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre el significado de las tareas y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre la identidad con la tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

**H<sub>5</sub>:** Existe relación entre la retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

## **3.2. Operacionalización de variables**

### **3.2.1. Diseño de puestos.**

#### **A. Definición conceptual de las variables.**

Chiavenato (2020) “El diseño de puestos especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás” (p. 212)

#### **B. Definición operacional de las variables.**

La variable diseño de puestos se medirá mediante las dimensiones variedad, autonomía, significado de las tareas, identidad con la tarea, retroalimentación, para lo cual se hará uso de la escala de Likert como se precisa en el siguiente detalle: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

### **3.2.2. Satisfacción laboral.**

#### **A. Definición conceptual de las variables.**

Vallejo (2010) La satisfacción laboral se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, esta se fundamenta en las creencias y valores, que el trabajador vive a diario en su propio centro de labor y son definidas por las características reales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

#### **B. Definición operacional de las variables.**

La variable satisfacción laboral se medirá mediante las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, para lo cual se hará uso de la escala de Likert

como se precisa en el siguiente detalle: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

### 3.3. Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de las variables diseño de puestos y satisfacción laboral.*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Diseño de puestos	Chiavenato (2020) "El diseño de puestos especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás" (p. 212)	La variable diseño de puestos se medirá mediante las dimensiones variedad, autonomía, significado de las tareas, identidad con la tarea, retroalimentación.	D1: Variedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades y conocimientos</li> <li>Equipos</li> <li>Procedimiento</li> </ul>	Escala ordinal	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
			D2: Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de independencia</li> <li>Supervisión</li> </ul>		
			D3: Significado de las tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de repercusión de la tarea en la organización</li> <li>Aporte del trabajo en el logro de objetivos y metas</li> </ul>		
			D4: Identidad con la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la tarea</li> </ul>		
			D5: Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de eficiencia de esfuerzos</li> <li>Noción del desempeño</li> </ul>		
Satisfacción laboral	Vallejo (2010) Se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, esta se fundamenta en las creencias y valores, que el trabajador vive a diario en su propio centro de labor y son definidas por las características reales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".	La variable satisfacción laboral se medirá mediante las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.	D1: Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos materiales</li> <li>Infraestructura</li> </ul>	Escala ordinal	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
			D2: Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos remunerativos</li> <li>Incentivos</li> </ul>		
			D3: Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos o normas</li> </ul>		
			D4: Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones interpersonales</li> </ul>		
			D5: Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorealización</li> </ul>		
			D6: Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración de la tarea</li> <li>Disposición al trabajo</li> </ul>		
			D7: Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración de la relación con su jefe directo</li> </ul>		

Fuente: Elaboración propia

## **Capítulo IV**

### **Metodología del Estudio**

#### **4.1. Método, tipo y alcance de investigación**

##### **4.1.1. Método**

En la presente investigación se utilizó el método científico como método general. Tamayo (2004) el método científico es un conjunto de procedimientos que ayuda a descubrir y conocer las condiciones en que se presentan sucesos específicos, además de plantear problemas científicos para poner a prueba las hipótesis planteadas mediante los instrumentos de trabajo investigativo.

##### **4.1.2. Tipo**

La presente investigación fue una investigación de tipo básica. Vara (2015) la investigación básica tiene una relación entre variables, donde se busca diagnosticar alguna realidad; generando así nuevas formas de entender los fenómenos empresariales y permitiendo la construcción o adaptación de los instrumentos de medición.

##### **4.1.3. Alcance**

El alcance de la investigación fue correlacional puesto que buscó especificar la relación de dos variables sujetos de la investigación, la finalidad de esta clase de estudios es la de conocer la relación que puede existir entre dos o más variables en un determinado contexto (Hernández et al., 2014).

#### **4.2. Diseño de la investigación**

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Hernández et al. (2014) nos explica que la investigación no experimental cuantitativa se realiza cuando en la investigación no se manipulan las variables, no se busca que las variables

objeto de estudio varíen de forma intencional; solo se busca la observación de las variables en su entorno natural para poder así analizarlos.

En cuanto a la investigación transeccional descriptivo, este diseño de investigación busca realizar la descripción de una o más variables, es un estudio puramente descriptivo (Hernández et al., 2014).

### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1. Población.**

Arias (2006) Define a la población como un conjunto con elementos que poseen características comunes y para quienes será de relevancia las conclusiones que se arribe después de la investigación.

En el caso de la presente investigación la población estuvo conformada por el personal administrativo de la Universidad Continental Huancayo conformada por:  $N = 474$

#### **4.3.2. Muestra.**

Arias (2006) La muestra es una parte de la población, es un subconjunto representativo que posee las características comunes, lo que permite generalizar los resultados con toda la población.

#### **4.3.3. Muestreo probabilístico.**

“Es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (Arias, 2006, p.83).

Por lo cual la muestra se halló de la siguiente manera:

N: población de estudio	N: 474
n: muestra	n: muestra
z: nivel de confianza	z: 1.96
p: proporción de aciertos	p: 50%
q: proporción de errores	q: 50%
e: margen de error	e: 0.05

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (474)}{(0.05)^2(474 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 212$$

La muestra estuvo conformada por 212 colaboradores administrativos.

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

“Las técnicas de recolección de datos son procedimientos y actividades que permiten comprobar el problema planteado de la variable estudiada en la investigación” Bavaresco (como se citó en Useche et al., 2019, p.30). La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta. Según Useche et al. (2019) “Los instrumentos son las herramientas que se emplean para obtener los datos de la realidad que se estudia” (p.30). El instrumento que se aplicó en la presente investigación fue el cuestionario.

Para medir la variable percepción de diseño de puestos se planteó un cuestionario con la siguiente ficha técnica.

**Tabla 2**

*Ficha técnica del cuestionario sobre la percepción del diseño de puestos.*

Nombre	Percepción del diseño de puestos	
Autor	Lechuga Sueldo Heidy Katherine, Chuquitapa Vega Maira y Sovero Maurate Steffany Magaly	
Adaptación	-	
Ítems	21	
Población	Trabajadores administrativos de la Universidad Continental	
Objetivo	Conocer la percepción del diseño de puestos por parte de los trabajadores administrativos de la Universidad Continental	
Tiempo de aplicación	10 – 15 minutos	
Validez y confiabilidad	Por juicio de expertos Alfa de Cronbach = 0,897	
Baremo	Nivel	Puntaje
	Buena	57 - 84
	Regular	28 - 56
	Mala	0 - 27

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar la medición de la variable percepción de satisfacción laboral se planteó un cuestionario con la siguiente ficha técnica.

**Tabla 3**

*Ficha técnica del cuestionario sobre la satisfacción laboral.*

Nombre	ESCALA DE OPINIONES SL - SPC	
Autor	Sonia Palma	
Adaptación	Lechuga Sueldo Heidy Katherine, Chuquitapa Vega Maira y Sovero Maurate Steffany Magaly	
Ítems	25	
Población	Trabajadores administrativos de la Universidad Continental	
Objetivo	Conocer la opinión acerca de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Continental	
Tiempo de aplicación	10 – 15 minutos	
Validez y confiabilidad	Por juicio de expertos Alfa de Cronbach = 0,940	
Baremo	Nivel	Puntaje
	Alta Satisfacción	80-100
	Parcial Satisfacción	60-79
	Regular	40-59
	Parcial Insatisfacción	20-39
	Alta Insatisfacción	0-19

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.5. Técnicas de análisis de datos

Las técnicas que se utilizó para el procesamiento y análisis de los datos de esta investigación fueron el software Microsoft Excel y SPSS en su versión 25.

## Capítulo V

### Resultados

#### 5.1. Resultados y análisis

##### 5.1.1. Análisis de los niveles y dimensiones de la variable diseño de puestos.

##### ***A. Estadígrafos de centralización y dispersión de la variable diseño de puestos.***

**Tabla 4**

*Medida de centralización y dispersión de la percepción de diseño de puestos de la muestra de estudio.*

Estadísticos		
Variable diseño de puestos		
N	Válido	212
	Perdidos	0
Media		61,50
Mediana		62,00
Moda		84
Desviación estándar		10,918
Coeficiente de variabilidad		17,753
Varianza		119,209
Asimetría		0,231
Curtosis		0,087
Rango		49

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de percepción de diseño de puestos.

Podemos observar que la media obtenida es de 61,50; así mismo, que el 50% de los trabajadores administrativos de la Universidad Continental obtuvieron un puntaje mayor o igual a 62 y la otra mitad obtuvieron un puntaje menor o igual a 62, mientras que la gran parte de los encuestados obtuvieron el puntaje de 84.

Se aprecia que el coeficiente de variabilidad es de 17.75% indicando que los datos son homogéneos. La distribución de los puntajes tiene un sesgo positivo a la derecha, por lo que podemos indicar que el sesgo es hacia la derecha y es asimétrica ( $As=0,231$ )

de la puntuación promedio (61,50); además la deformación vertical ( $C_u=0,087$ ) corresponde a una forma platicúrtica ya que se tiene datos más dispersos en relación al promedio.

### **B. Niveles de la variable diseño de puestos.**

**Tabla 5**

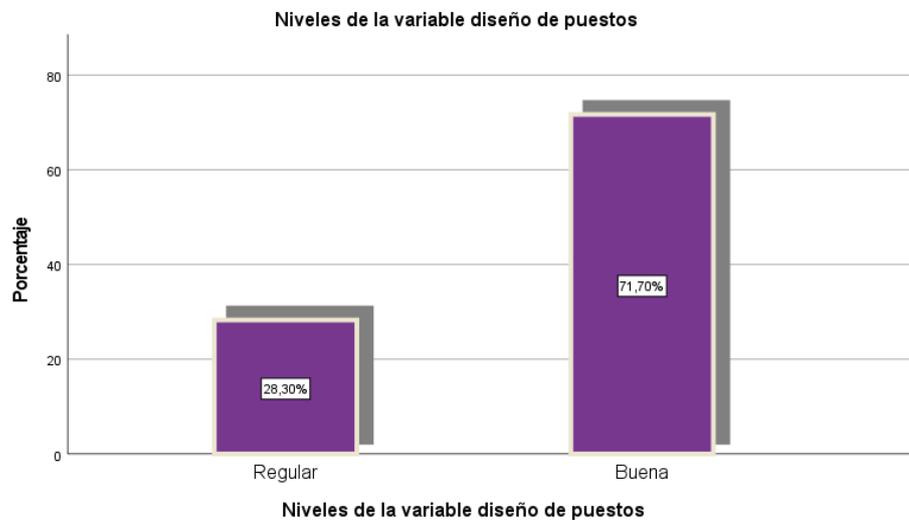
*Niveles de percepción de diseño de puestos de la muestra de estudio.*

<b>Niveles de la variable diseño de puestos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	60	28,3	28,3	28,3
	Buena	152	71,7	71,7	100,0
	Total	212	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de percepción de diseño de puestos.

**Figura 1**

*Niveles de la variable diseño de puestos*



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se presenta los niveles de la variable diseño de puestos de los trabajadores administrativos de la Universidad Continental donde el 71,70% considera que existe un buen diseño de puestos y el 28,30% aprecia un regular diseño de puestos.

### C. Dimensiones de la variable diseño de puestos.

**Tabla 6**

*Niveles de percepción de las dimensiones de la variable diseño de puestos.*

Niveles	Dimensiones de la variable diseño de puestos									
	Variedad		Autonomía		Significado de las tareas		Identidad con la tarea		Retroalimentación	
	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Mala	4	1,9	8	3,8	0	0	5	2,4	2	0,9
Regular	37	17,5	109	51,4	42	19,8	161	75,9	77	36,3
Buena	171	80,7	95	44,8	170	80,2	46	21,7	133	62,7
<b>Total</b>	212	100,0	212	100,0	212	100,0	212	100,0	212	100,0

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de percepción de diseño de puestos.

Se puede observar que un 80,7% tienen una buena percepción de la variedad en el diseño de puestos; mientras que, un 17,5% considera que es regular; asimismo, el 1,9% manifiesta que la variedad es mala. Respecto a la dimensión de autonomía más de la mitad de los encuestados (51,4%) considera que la autonomía es regular; el 44,8% percibe una buena autonomía; mientras que, el 3,8% la considera mala. Por otro lado, en cuanto al significado de la tarea el 80,2% tienen una buena percepción y el 19,8% manifiesta que es regular. En cuanto al nivel de la dimensión identidad con la tarea las tres cuartas partes del total de los encuestados (75,9%) sostiene que es regular; mientras que, el 21,7% indica que es buena y un 2,4% señala que es mala. Finalmente, el 62,7% de los encuestados considera que la retroalimentación es buena; el 36,3% percibe que es regular y solo un 0,9% considera que esta es mala.

## 5.1.2. Análisis de los niveles y dimensiones de la variable satisfacción laboral.

### A. Estadígrafos de centralización y dispersión de la variable satisfacción laboral.

**Tabla 7**

*Medida de centralización y dispersión de la percepción de satisfacción laboral de la muestra de estudio.*

Estadísticos		
Variable satisfacción laboral		
N	Válido	212
	Perdidos	0
Media		75,40
Mediana		75,00
Moda		100
Desviación estándar		15,521
Coeficiente de variabilidad		20,585
Varianza		240,905
Asimetría		-0,141
Curtosis		-0,681
Rango		67

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento de percepción de satisfacción laboral.

Podemos observar que la media obtenida es de 75,40; así mismo, que el 50% de los trabajadores administrativos de la Universidad Continental obtuvieron un puntaje mayor de 75 y la otra mitad obtuvieron un puntaje menor de 75, mientras que la gran parte de los encuestados obtuvieron el puntaje de 100.

Se aprecia que el coeficiente de variabilidad es de 20,59% indicando que los datos son homogéneos. La distribución de los puntajes tiene un sesgo negativo a la izquierda ya que la distribución asimétrica ( $As = -0,141$ ) de la puntuación promedio (75,40); además la deformación vertical ( $Cu = -0,681$ ) corresponde a una forma platicúrtica ya que los datos son más dispersos respecto a la media aritmética.

## B. Niveles de la variable satisfacción laboral.

**Tabla 8**

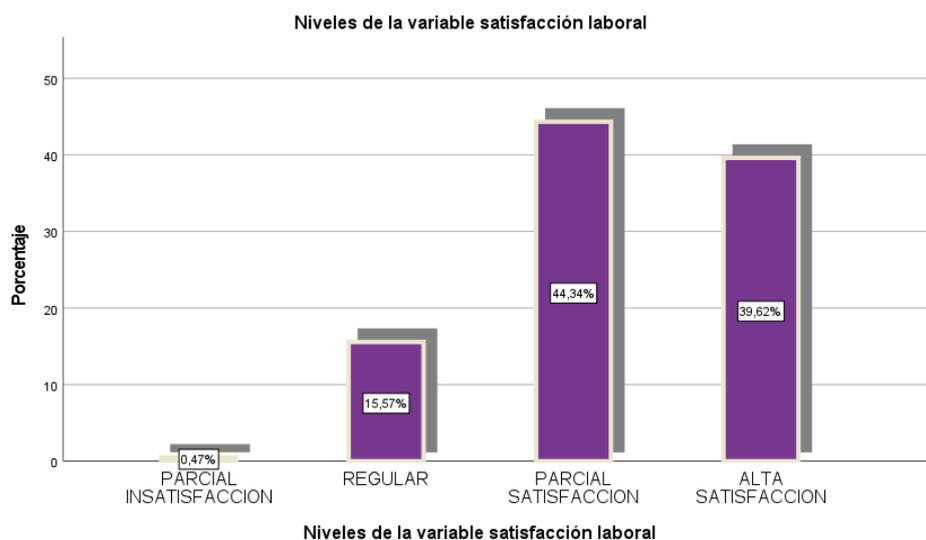
*Niveles de percepción de satisfacción laboral de la muestra de estudio.*

Niveles de la variable satisfacción laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcial insatisfacción	1	0,5	0,5	0,5
Regular	33	15,6	15,6	16,0
Válido Parcial satisfacción	94	44,3	44,3	60,4
Alta satisfacción	84	39,6	39,6	100,0
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Resultados de la aplicación del instrumento de percepción de satisfacción laboral.

**Figura 2**

*Niveles de la variable satisfacción laboral*



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 se presenta los niveles de la variable percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Continental; donde, el 44,34% de los encuestados tiene una percepción parcial de satisfacción; el 39,62% tiene una alta satisfacción; el 15,57% regular satisfacción; y, el 0,47% tiene una parcial insatisfacción.

### C. Dimensiones de la variable satisfacción laboral.

**Tabla 9**

*Niveles de percepción de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.*

Niveles	Dimensiones de la variable satisfacción laboral													
	Condiciones físicas y/o materiales		Beneficios laborales y/o remunerativos		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Relación con la autoridad	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta insatisfacción	1	0,5	1	0,5	0	0	1	0,5	0	0	0	0	3	1,4
Parcial insatisfacción	5	2,4	30	14,2	5	2,4	5	2,4	11	5,2	11	5,2	4	1,9
Regular	25	11,8	81	38,2	42	19,8	31	14,6	83	39,2	40	18,9	25	11,8
Parcial satisfacción	72	34,0	53	25,0	80	37,7	91	42,9	88	41,5	80	37,7	60	28,3
Alta satisfacción	109	51,4	47	22,2	85	40,1	84	39,6	30	14,2	81	38,2	120	56,6
<b>TOTAL</b>	212	100,0	212	100,0	212	100,0	212	100,0	212	100,0	212	100,0	212	100,0

**Fuente:** Resultados de la aplicación del instrumento de percepción de satisfacción laboral.

Podemos observar que más de la mitad de los encuestados (51,4%) perciben una alta satisfacción en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales; un 34,0% percibe una parcial satisfacción, mientras que un 11,8% percibe regular satisfacción; así mismo, el 2,9% de los encuestados se encuentra entre parcial y alta insatisfacción. En cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos el 38,2% tienen una satisfacción regular; el 47,2% tienen de una parcial a alta satisfacción y el 14,7% se encuentra entre parcial y alta insatisfacción. En relación a las políticas

administrativas más de las tres cuartas partes de los encuestados (77,8%) perciben entre una alta satisfacción y parcial satisfacción; el 19,8% percibe una regular satisfacción; y, el 2,4% se encuentra parcialmente insatisfecho. Referente a las relaciones sociales el 42,9% se muestra parcialmente satisfecho; el 39,6% percibe una alta satisfacción; el 14,6% manifiesta que es regular; el 2,4% indica que se encuentra parcialmente insatisfecho y solo un 0,5% percibe una alta insatisfacción. En consideración al desarrollo personal se observa que más de la mitad de los encuestados (55,7%) se encuentran entre una parcial y alta satisfacción; el 39,2% tiene una opinión regular y el 5,2% está parcialmente insatisfecho. Por otra parte, las tres cuartas partes de los encuestados (75,9%) mantiene una postura entre parcial y alta satisfacción sobre el desempeño de tareas; el 18,9% lo considera regular y el 5,2% refleja que se encuentra parcialmente insatisfecho. Finalmente, en relación con la autoridad más de la mitad de los encuestados (56,6%) tiene una alta satisfacción; el 28,3% se muestra parcialmente satisfecho; para el 11,8% es regular y solo el 3,3% señala una parcial y alta insatisfacción.

## 5.2. Prueba de hipótesis

### 5.2.1. Prueba de normalidad de las variables: diseño de puesto y satisfacción laboral.

#### **A. Formulación de la hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alternativa ( $H_1$ ).**

$H_0$ : Los datos de la variable diseño de puestos y la satisfacción laboral provienen de una distribución normal.

$H_1$ : Los datos de la variable diseño de puestos y la satisfacción laboral provienen de una distribución no normal.

#### **B. Cálculo de la prueba de normalidad con el SPSS.**

**Tabla 10**  
*Normalidad Kolmogorov-Smirnov.*

	Estadístico	gl	p-valor
Variable diseño de puestos	0,087	212	0,001
Variable satisfacción laboral	0,074	212	0,007

Fuente: Análisis de datos de las variables con el SPSS

#### **C. Regla de decisión.**

Cuando  $p\text{-valor} \geq 0,05$  se reconoce como válida la  $H_0$ .

Cuando  $p\text{-valor} < 0,05$  se valida la  $H_1$ .

#### **D. Conclusión estadística.**

Se obtuvo un valor de  $p\text{-valor} < 0,05$  en ambas variables, por lo que se acepta la  $H_1$  lo que nos indica que los datos provienen de una distribución no normal.

En consecuencia, con un 95% de confianza se afirma que las variables diseño de puestos ( $p\text{-valor} = 0,001$ ) y satisfacción laboral ( $p\text{-valor} = 0,007$ ) tienen un puntaje asimétrico; ya que provienen de una curva de distribución no normal; es por ello que se utilizó la

prueba no paramétrica Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

### **5.2.2. Contrastación de la hipótesis general.**

Se utilizó el ritual de la significancia estadística para contrastar la hipótesis general.

#### ***A. Hipótesis de investigación ( $H_1$ ).***

Existe relación directa significativa entre las variables diseño de puestos y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

#### ***B. Planteamiento de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y de la hipótesis alterna ( $H_1$ ).***

$H_0$ : No existe relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo.

$$H_0: \rho = 0$$

$H_1$ : Existe relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo.

$$H_1: \rho \neq 0$$

#### ***C. Establecimiento del nivel de significancia.***

Se establece como nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0,05 = 5%.

#### ***D. Elección del estadístico de prueba.***

Se eligió la Rho de Spearman porque los datos corresponden a la escala de medición ordinal; además los datos de las variables provienen de una curva de distribución no normal.

### **E. Cálculo del p-valor.**

**Tabla 11**

Cálculo del p-valor y de la Rho de Spearman con el uso del SPSS.

		Variable satisfacción laboral
<b>Fuente:</b> Análisis de datos con el SPSS	Variable diseño de puestos	Coeficiente de correlación
		p-valor
		N
		0,771
		0,000
		212

### **F. Lectura del p-valor.**

La lectura del p-valor en la tabla cálculo de la Rho de Spearman es: p-valor = 0,000

### **G. Regla de decisión.**

Para tomar la decisión se considera lo siguiente:

- Cuando p-valor < 0,05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.
- Cuando p-valor  $\geq$  0,05 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

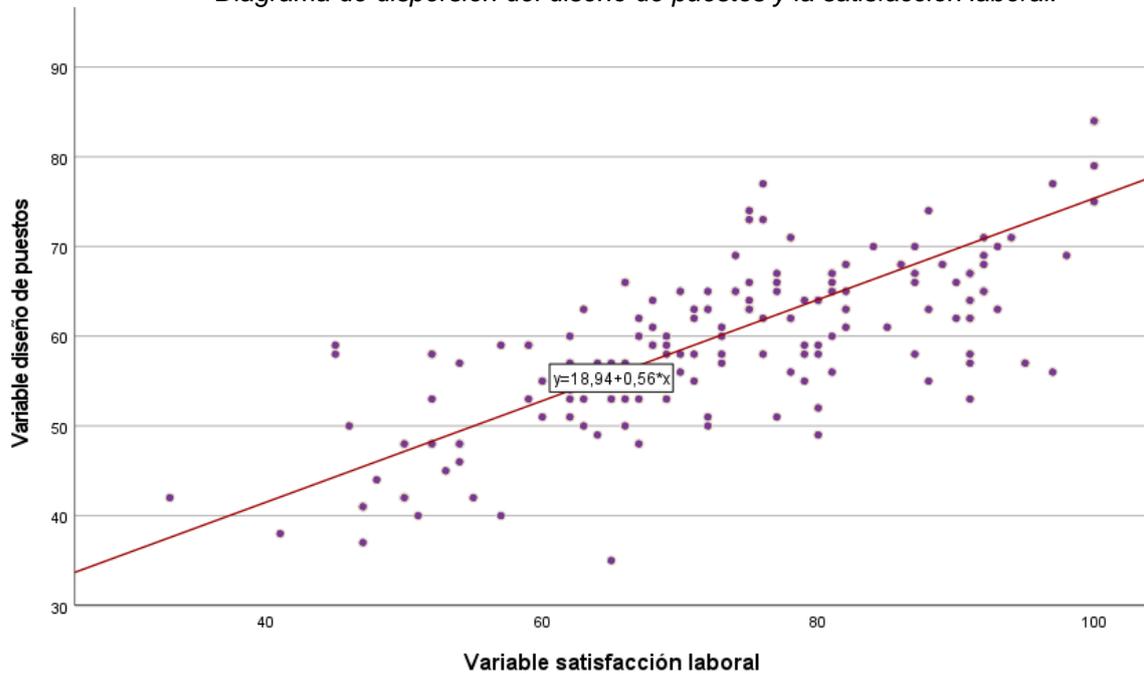
### **H. Conclusión estadística.**

Existe correlación entre las variables diseño de puestos y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo 2023, con 95% de fiabilidad aseveramos que existe asociación entre ambas variables.

De acuerdo a la Rho de Spearman se afirma que el diseño de puestos presenta relación positiva muy fuerte al 0,771 con la satisfacción laboral, por lo que, “a una mayor percepción del diseño de puestos existe mayor percepción de la satisfacción laboral”.

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión del diseño de puestos y la satisfacción laboral.*



Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.3. Prueba de hipótesis específicas

#### A. Prueba de hipótesis específica 1.

a) *Planteamiento de las hipótesis Nula (H0) y Alternativa (H1).*

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la variedad y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la variedad y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

b) *Nivel de significancia.*

Nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0,05 = 5% y un nivel de confianza del 95%.

c) *Estadístico de prueba.*

Se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

d) *Cálculo del p-valor.*

**Tabla 12**

Calculo correlación Rho de Spearman.

		Variable satisfacción laboral
D1 - Variedad	Coefficiente de correlación	0,753
	p-valor	0,000
	N	212

**Fuente:** Análisis de datos con el SPSS

e) *Regla de decisión.*

La decisión se toma en relación al p-valor:

- Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula.
- Si el p-valor  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

f) *Conclusión estadística.*

Al 95% de confiabilidad se sostiene la existencia de correlación entre la variedad y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

Según la correlación de Rho de Spearman afirmamos que la variedad presenta correlación positiva considerable al 0,753 con respecto a la satisfacción laboral, por lo que se determina que la variedad influye en la satisfacción laboral.

## **B. Prueba de hipótesis específica 2.**

### *a) Planteamiento de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alterna ( $H_1$ ).*

$H_0$ : No existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

$H_1$ : Existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

### *b) Nivel de significancia.*

Nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0,05 = 5% y un nivel de confianza del 95%.

### *c) Estadístico de prueba.*

Se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

### *d) Cálculo del p-valor*

**Tabla 13**

Calculo correlación Rho de Spearman.

		Variable satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	0,328
D2 - Autonomía	p-valor	0,000
	N	212

Fuente: Análisis de datos con el SPSS

### *e) Regla de decisión.*

La decisión se toma en relación al p-valor:

- Si el p-valor < 0,05 se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula.

- Si el p-valor  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

f) *Conclusión estadística.*

Al 95% de confiabilidad se sostiene la existencia de correlación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

La autonomía presenta una correlación positiva media al 0,328 con la satisfacción laboral según la correlación de Rho de Spearman; por lo que podemos precisar que la autonomía influye en la satisfacción laboral.

**C. Prueba de hipótesis específica 3.**

a) *Planteamiento de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alterna ( $H_1$ ).*

$H_0$ : No existe relación entre el significado de las tareas y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

$H_1$ : Existe relación entre el significado de las tareas y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

b) *Nivel de significancia.*

Nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0,05 = 5% y un nivel de confianza del 95%.

c) *Estadístico de prueba.*

Se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

d) *Cálculo del p-valor*

**Tabla 14**

Calculo correlación Rho de Spearman.

		Variable satisfacción laboral
D3 - Significado de las tareas	Coeficiente de correlación	0,578
	p-valor	0,000
	N	212

Fuente: Análisis de datos con el SPSS

e) *Regla de decisión.*

La decisión se toma en relación al p-valor:

- Si el p-valor < 0,05 se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula.
- Si el p-valor  $\geq$  0,05 se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

f) *Conclusión estadística.*

Al 95% de confiabilidad establecemos la existencia de correlación entre el significado de las tareas y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

Estos hallazgos respaldan la hipótesis de que existe una correlación positiva considerable entre el significado de las tareas y la satisfacción laboral al 0,578. En otras palabras, a medida que aumenta la percepción de significado en las tareas, también aumenta la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos. Estos resultados sugieren que la comprensión y la importancia atribuida a las tareas desempeñan un papel crucial en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos en la universidad.

#### **D. Prueba de hipótesis específica 4.**

a) *Planteamiento de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alternativa ( $H_1$ ).*

$H_0$ : No existe relación entre la identidad con la tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

$H_1$ : Existe relación entre la identidad con la tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

b) *Nivel de significancia.*

Nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0,05 = 5% y un nivel de confianza del 95%.

c) *Estadístico de prueba.*

Se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

d) *Cálculo del p-valor*

**Tabla 15**

Calculo correlación Rho de Spearman.

		Variable satisfacción laboral
D4 - Identidad con la tarea	Coefficiente de correlación	0,607
	p-valor	0,000
	N	212

Fuente: Análisis de datos con el SPSS

e) *Regla de decisión.*

La decisión se toma en relación al p-valor:

- Si el p-valor < 0,05 se acepta la hipótesis alternativa rechazando la hipótesis nula.

- Si el p-valor  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

f) *Conclusión estadística.*

Al 95% de confiabilidad comprobamos la existencia de correlación entre la identidad con la tarea y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

Por lo que podemos afirmar que existe una relación positiva considerable entre la identidad con la tarea y la satisfacción laboral de 0,607. Es decir que a medida que aumenta la identificación y conexión con las tareas, también aumenta la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos. Por lo tanto, estos resultados sugieren que sentirse identificado y comprometido con las tareas que desempeñan es un factor importante para la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos.

**E. Prueba de hipótesis específica 5.**

a) *Planteamiento de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alterna ( $H_1$ ).*

$H_0$ : No existe relación entre la retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

$H_1$ : Existe relación entre la retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

b) *Nivel de significancia.*

Nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0,05 = 5% y un nivel de confianza del 95%.

c) *Estadístico de prueba.*

Se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

d) *Cálculo del p-valor*

**Tabla 16**

Calculo correlación Rho de Spearman.

		Variable satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	0,778
D5 - Retroalimentación	p-valor	0,000
	N	212

Fuente: Análisis de datos con el SPSS

e) *Regla de decisión.*

La decisión se toma en relación al p-valor:

- Si el p-valor  $< 0,05$  se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula.
- Si el p-valor  $\geq 0,05$  se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

f) *Conclusión estadística.*

Al 95% de confiabilidad comprobamos la existencia de correlación entre la retroalimentación y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.

Podemos afirmar que la retroalimentación presenta correlación positiva muy fuerte al 0,778 con la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos. Por lo que a medida que aumenta la cantidad y calidad de la retroalimentación, también aumenta la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos. Estos resultados sugieren que la

retroalimentación efectiva y constructiva tienen un rol importante en la satisfacción laboral de los colaboradores.

### **5.3. Discusión de resultados**

El presente trabajo se centra en conocer la percepción del diseño de puestos y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo 2023, como resultado de la investigación podemos afirmar que el diseño de puestos tiene una correlación positiva muy fuerte con la satisfacción laboral teniendo como resultado  $Rho=0,771$ , lo que implica que el buen diseño de puestos conlleva a una adecuada satisfacción de los colaboradores como lo señala Malik (2000) un adecuado diseño del puesto de trabajo es una fuente principal para la motivación, la satisfacción y afecta de igual manera a la productividad de los recursos humanos; de igual manera Fernández (2004) menciona que los colaboradores para alcanzar su mayor satisfacción necesitan estar motivados; ya que esto repercutirá en la productividad de la empresa por lo que es necesario que los colaboradores se encuentren cómodos en sus puestos de trabajo, esto puede darse gracias a un adecuado diseño de puestos laborales.

El estudio que realiza Vargas (2013) tiene concordancia con nuestra investigación puesto que asevera que el diseño de puestos garantiza que los colaboradores se sientan satisfechos en sus puestos laborales ya que se cuenta con perfiles de puestos idóneos a sus competencias. Por su parte Montañez (2021) señala que, lograr una alta satisfacción laboral entre la empresa y el trabajador es debido a un adecuado diseño de trabajo. Estos resultados a los que arribaron anteriores investigadores son respaldados por Koech et al. (2020), quien en su investigación determino un grado de relación significativa entre las variables satisfacción laboral y diseño de puestos con ( $\beta_1= 0.353, p<0.05$ ), lo que nos indica que se tendrá una mayor satisfacción laboral a medida que se cuente con un mejor diseño de puestos para los trabajadores. Cabe resaltar que en la investigación de Akpoyomare y Akanni (2012) quienes señalan que el diseño de puestos no es el único factor que

afecte en la satisfacción laboral existiendo otros factores que contribuyan a la satisfacción laboral.

Respecto a la dimensión variedad del diseño de puestos se encontró que se tiene asociación con la variable satisfacción laboral  $Rho = 0,753$ ; como lo indica Chiavenato (2020) la variedad hace referencia a un puesto de trabajo donde no se realizan actividades repetitivas buscando que los colaboradores desarrollen sus habilidades y conocimientos para llevar a cabo sus funciones, logrando así que el puesto de trabajo sea desafiante para cada uno de ellos, es por esto que la variedad en un puesto de trabajo puede tener un impacto considerable en la satisfacción del trabajador, en la investigación de Yaco (2017) nos indica que el 38.4% de los trabajadores al desempeñar sus funciones hace uso de una gran diversidad de sus habilidades.

Acerca de la relación entre la dimensión autonomía del diseño de puestos y la variable satisfacción laboral se encontró una asociación  $Rho = 0,328$  y  $p\text{-valor} = 0,000$ ; lo que significa que existe una correlación positiva media, de las cinco dimensiones estudiadas en la presente investigación, esta dimensión es la dimensión que presenta la correlación más baja de todas la cual impactara en menor medida a la satisfacción laboral. La autonomía hace referencia a la libertad que tiene el trabajador para cumplir con sus funciones sin una inspección directa de por medio, generando en él independencia en la ejecución de su trabajo y al momento de tomar decisiones (Chiavenato, 2011). En el precedente de Bances y Tarrillo, (2020) realizaron el siguiente hallazgo, que un 76% de los trabajadores se encontraban en desacuerdo con la autonomía en sus puestos de trabajo, debido a que los trabajadores percibían que la empresa no les brindaba los recursos y equipos necesarios para llevar a cabo sus funciones; en comparación con nuestra investigación señalamos que a medida que se aumente la autonomía a través de la libertad en el trabajo, en consecuencia aumentara la satisfacción laboral de los trabajadores.

En relación a la dimensión del significado de las tareas del diseño de puestos y la satisfacción laboral existe una correlación positiva considerable de  $0,578$ .

(Chiavenato, 2020) lo que significa que, a mayor comprensión de su rol como trabajador dentro de la empresa esto impactará al logro de las metas y objetivos organizacionales. En la investigación de Bances y Tarrillo, (2020) se observa que el 53% de sus encuestados perciben que el significado de las tareas presentan una relación inadecuada con el diseño de puestos ya que desconocen sus funciones y responsabilidades.

En cuanto a la dimensión de identidad con la tarea y la satisfacción laboral se tiene la existencia de una relación positiva considerable de 0,607. Para Chiavenato (2020) la identidad con la tarea hace referencia al cumplimiento integral de la tarea mediante el trabajo en equipo y la colaboración entre las demás áreas preocupándose de todo el proceso y no solo de la parte que le corresponde. Como menciona Bances y Tarrillo, (2020) la identidad con la tarea tiene efecto sustancial en el aporte con otras áreas y con la organización, incrementando así la satisfacción laboral, como resultado de su investigación señalan que el 65% de los trabajadores consideran que la identificación con las tareas es inadecuada con respecto al diseño de puestos.

Finalmente, sobre la dimensión retroalimentación se obtuvo una correlación positiva muy fuerte con un  $Rho=0,778$  siendo esta la dimensión con mayor impacto en la satisfacción laboral según nuestro estudio. Para Chiavenato (2020) la retroalimentación es una forma de recibir feedback que le permita al trabajador realizar una autoevaluación sobre su desempeño. Para Bances y Tarrillo, (2020) la retroalimentación es una herramienta de apoyo para conocer las fortalezas y oportunidades de mejora de los trabajadores que será parte de su proceso de superación y reconocimiento, como resultado de su investigación concluyeron que el 82% de sus encuestados consideran que dentro de la organización existe una inadecuada retroalimentación.

## Conclusiones

- Existe relación positiva muy fuerte con un  $Rho = 0,771$  entre las variables de diseño de puestos y la satisfacción laboral, con una significancia de  $p\text{-valor} = 0.000$ , lo que significa que a un mejor diseño de puestos existe una alta satisfacción en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023; ya que si existe un adecuado diseño de puestos de trabajo llega a ser una fuente de satisfacción laboral para el trabajador; además, se puede afirmar que el diseño de puestos es una herramienta fundamental para alcanzar un alto nivel de percepción de la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización.
- Existe relación positiva considerable entre la dimensión variedad del diseño de puestos y la satisfacción laboral  $Rho = 0,753$  con una significancia de  $p\text{-valor} = 0.000$ ; por lo que se entiende que un puesto de trabajo tiene variedad si las funciones que se llevan a cabo no son monótonas, un puesto de trabajo es dinámico si presenta desafíos que facilite a los colaboradores desarrollar sus habilidades y conocimientos generando así que estos alcancen todo su potencial y les permita crear y concebir nuevos procedimientos para realizar sus funciones fuera de lo rutinario logrando así alcanzar un mayor nivel de satisfacción del colaborador con su trabajo.
- Existe relación positiva media  $Rho = 0,328$  entre la dimensión autonomía del diseño de puestos y la variable satisfacción laboral, con una significancia de  $p\text{-valor} = 0.000$ ; es decir que, la autonomía es el grado de libertad que posee un colaborador para desarrollar y tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo de manera autónoma sin una supervisión constante de su jefe inmediato; esta dimensión es la de menor impacto sobre la satisfacción laboral, ya que los colaboradores pueden preferir deslindar responsabilidad sobre ciertas acciones, ocasionando retrasos en algunos procesos que se llevan a cabo dentro de la organización.
- Se ratifica el coeficiente de correlación de  $Rho = 0,578$  con una significancia de  $p\text{-valor} = 0.000$  entre la dimensión del significado de las tareas de la variable diseño de puestos y la satisfacción laboral estableciendo así una relación

positiva considerable; debido a que el trabajador conoce el grado de repercusión de su tarea dentro de la organización; y además, tiene conocimiento de la importancia de su trabajo en el logro de los objetivos y metas.

- Existe relación positiva considerable entre la dimensión de la identidad con la tarea del diseño de puestos con la variable satisfacción laboral  $Rho = 0,607$ , con una significancia de  $p\text{-valor} = 0.000$ , dado que, la identidad con la tarea busca realizar un trabajo de manera integral permitiendo que el colaborador conozca el para qué de su trabajo; así mismo que sienta que su esfuerzo es reconocido y que contribuye con los objetivos institucionales.
- Existe relación positiva muy fuerte entre la retroalimentación de la variable diseño de puestos y la satisfacción laboral  $Rho = 0,778$  con una significancia de  $p\text{-valor} = 0.000$ ; comprendiendo que la retroalimentación es la comunicación del resultado de la evaluación de un trabajador dándole a conocer su desempeño alcanzado al llevar a cabo sus funciones para mejorar su satisfacción laboral y sientan que sus esfuerzos son reconocidos a través de incentivos salariales en valoración a su labor destacada.

## Recomendaciones

- En relación a los resultados obtenidos, se recomienda que la Universidad Continental continúe elaborando su diseño de puestos de la manera que viene trabajando; para alcanzar la excelencia se recomienda que en el diseño de puestos se tome en consideración la variedad, la autonomía, el significado de las tareas, la identidad con las tareas y la retroalimentación; ya que tienen una alta significancia en relación a la satisfacción laboral.
- También se recomienda que se deba acondicionar puestos de trabajo que sean dinámicos para los colaboradores, fomentando la creación de equipos de trabajo multidisciplinarios que permita que los colaboradores amplíen y mejoren sus percepciones sobre diversos procesos de trabajo. Buscando que las funciones sean más desafiantes y retadoras para que el colaborador haga uso de todas sus habilidades y conocimientos.
- Igualmente recomendamos que los líderes deben brindar mayor confianza y libertad a sus colaboradores según el conocimiento y desenvolvimiento de cada uno de ellos, para que puedan autogestionar el manejo de sus tiempos de descanso, cumplimiento de tareas y toma de decisiones propias de su puesto de trabajo.
- Por otro lado, a los jefes de área de la universidad Continental se les recomienda la posibilidad de dar a conocer la importancia y relevancia de llevar a cabo cada una de las funciones de los trabajadores, para que estos reconozcan el impacto de su trabajo dentro de la organización, logrando así que se sientan más identificados e integrados con la organización.
- Así mismo cada líder e integrante de cada área conozca el grado de interdependencia pensando de manera integral, considerando que el retraso en el cumplimiento de una función puede afectar no solo a otra área, sino que a su vez en el logro de objetivos organizacionales.
- Finalmente, en vista que La Universidad Continental viene desarrollando de manera adecuada el proceso de retroalimentación, que impacta de forma

positiva en el trabajador; sugerimos que para continuar destacando se sugiere implementar un programa de reconocimientos que no solo se limiten a bonos o incentivos salariales, sino que también contemple la parte emocional del trabajador a través del reconocimiento al trabajador del mes, brindar cursos de actualización y capacitaciones con la finalidad de mejorar su desempeño, así mismo, implementar un plan de formación y aprendizaje para el desarrollo de sus habilidades y competencias laborales.

## Referencias bibliográficas

- Akpoyomare, B. y Akanni, M. (2012). Assessment of job design and job satisfaction among doctors and nurses in Lagos, Nigeria hospitals. *African Journal of Business Management*, 6(48), 11702–11706. <https://doi.org/10.5897/ajbm09.332>
- Arevalo, R. y Leveau, R. (2021). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la Ciudad de Iquitos, año 2020*. Universidad Científica del Perú .
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Editorial Episteme.
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. En *Scielo*. [www.cienciaytrabajo.cl|185/191](http://www.cienciaytrabajo.cl|185/191)
- Bances, D. L. y Tarrillo, C. (2020). *Diseño de puestos para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Olarqui Ingenieros S.A.C., Chiclayo*.
- Boada, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohlander, G. W. y Snell, S. A. y Morris, S. S. (2018). *Administración de recursos humanos* (17ª ed.). Cengage Learning.
- Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). *La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado*.
- Campos, B. (2019). *Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega .
- Chiang, M. y Martín, M. J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. R.B. Servicios Editoriales S.L.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8ª ed.). McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hil.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano* (5ª ed.). Mc Graw Hill.
- Eugenio, K. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II - I del Distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Fernández, G. (2004). Adaptación del puesto de trabajo. *Revista Capital Humano* , 181, 15.

- Gómez-Mejía, L. R. y Balkin, D. B. y Cardy, R. L. (2008). *Gestión de recursos humanos* (5ª ed.). Pearson Educación, S.A.
- Hackman, R. (2002). *Job design: Maximizing motivation and satisfaction* .
- Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mc Graw Hill Education .
- Koech, S. J. y Chepkilot, R. K. y Waiganjo, M. (2020). Influence of job design on job satisfaction of security personnel in public secondary schools in Baringo county, Kenya. *International Peer Reviewed Journal and Book Publishing* , 5. [www.iprjb.org](http://www.iprjb.org)
- Latham, G. (2012). *Work motivation: History, theory, research and practice*.
- Louffat, E. (2018). *Administración del potencial humano* (1ª ed.). Cengage.
- Malik, F. (2000). Job Desing: Diseño del puesto de trabajo. *Revista Capital Humano*.
- Molina, J. (2014). *Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala, prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para región de Latinoamérica y Estados Unidos ubicada en la ciudad de Guatemala*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Mondy, R. W. y Mondy, J. Bandy. (2010). *Administración de recursos humanos* (Vol. 11). Prentice Hall.
- Montañez, M. (2021). *El diseño del trabajo y sus consecuencias sobre la satisfacción laboral y el desempeño*. Universitat de València .
- Montañez-Juan, M. I. y García-Buades, M. E. y Sora-Miana, B. y Ortiz-Bonnín, S. y Caballer-Hernández, A. (2019). Work Design and Job Satisfaction: the moderating role of organizational justice. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 19(4), 853–858. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17510>
- Palma, S. (1999). Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología U.R.P.*, IX.
- Palma, S. (2020). *Manual Satisfacción Laboral 2020*.
- Reaño, R. (2019). *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018*. Universidad Nacional de San Agustín .
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. PRENTICE – May. R O D R Í G.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). Pearson Education .
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.).
- Rus, E. (2021, junio 1). *Personal administrativo*. Economipedia.

- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Silva, A. (2018). *Diseño de puesto y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la corporación Acciona B&S S.A.C. 2017*. Universidad Señor de Sipán.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de investigación científica* (4ª ed.). Limusa Noriega Editores.
- Turpo, J. (2018). Clima laboral y satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa, 2018. En *Perú* (Vol. 3, Número 2).
- Useche, M. y Artigas, W. y Queipo, B. y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos* (1ª ed.). Universidad de la Guajira.
- Valencia, M. (2005). *El capital humano, otro activo de su empresa* (Vol. 1, Número 2). Julio-Diciembre.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad* (1ª ed.). Corporación Universitaria de la Costa CUC.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis* . Macro.
- Vargas, W. G. (2013). *El diseño de puestos y su impacto en la satisfacción del cliente interno en la empresa Tenería San José*. Universidad Técnica de Ambato.
- Yaco, M. (2017). *El diseño de puesto y la productividad laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pocollay - Tacna - 2016*. Universidad Privada de Tacna .

# Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO, 2023”					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cuál es la relación entre la variedad y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?</li> <li>○ ¿Cuál es la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?</li> <li>○ ¿Cuál es la relación entre el significado de las tareas</li> </ul>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación del diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinar la relación entre la variedad y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</li> <li>○ Determinar la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</li> <li>○ Determinar la relación entre el significado de las</li> </ul>	<p><b>General</b></p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo.</p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre el diseño de puestos y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre la variedad y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</p> <p><b>H2:</b> Existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación entre el significado de las tareas y la</p>	<p>Diseño de puestos</p>	<p><b>D1:</b> Variedad</p> <p><b>D2:</b> Autonomía</p> <p><b>D3:</b> Significado de las tareas</p> <p><b>D4:</b> Identidad con la tarea</p> <p><b>D5:</b> Retroalimentación</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p>

**Título: “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO, 2023”**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<p>y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cuál es la relación entre la identidad con la tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?</li> <li>○ ¿Cuál es la relación entre la retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023?</li> </ul>	<p>tareas y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinar la relación entre la identidad con la tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</li> <li>○ Determinar la relación entre la retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</li> </ul>	<p>satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</p> <p><b>H4:</b> Existe relación entre la identidad con la tarea y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</p> <p><b>H5:</b> Determinar la relación entre la retroalimentación y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Continental Huancayo, 2023.</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p><b>D1:</b> Condiciones físicas y/o materiales</p> <p><b>D2:</b> Beneficios laborales y/o remunerativos</p> <p><b>D3:</b> Políticas administrativas</p> <p><b>D4:</b> Relaciones sociales</p> <p><b>D5:</b> Desarrollo personal</p> <p><b>D6:</b> Desempeño de tareas</p> <p><b>D7:</b> Relación con la autoridad</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

**METODOLOGÍA**

<b>Método:</b>	Método científico
<b>Tipo:</b>	Básica
<b>Alcance:</b>	Correlacional
<b>Diseño:</b>	No experimental, transversal, descriptivo correlacional
<b>Población:</b>	474
<b>Muestra:</b>	212

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Diseño de puestos	Chiavenato (2020) “El diseño de puestos especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás” (p. 212)	La variable diseño de puestos se medirá mediante las dimensiones variedad, autonomía, significado de las tareas, identidad con la tarea, retroalimentación.	D1: Variedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades y conocimientos</li> <li>Equipos</li> <li>Procedimiento</li> </ul>	Escala ordinal	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
			D2: Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de independencia</li> <li>Supervisión</li> </ul>		
			D3: Significado de las tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de repercusión de la tarea en la organización</li> <li>Aporte del trabajo en el logro de objetivos y metas</li> </ul>		
			D4: Identidad con la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la tarea</li> </ul>		
			D5: Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de eficiencia de esfuerzos</li> <li>Noción del desempeño</li> </ul>		
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Satisfacción laboral	Vallejo (2010) Se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, esta se fundamenta en las creencias y valores, que el trabajador vive a diario en su propio centro de labor y son definidas por las características reales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.	La variable satisfacción laboral se medirá mediante las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.	D1: Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos materiales</li> <li>Infraestructura</li> </ul>	Escala ordinal	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
			D2: Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos remunerativos</li> <li>Incentivos</li> </ul>		
			D3: Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos o normas</li> </ul>		
			D4: Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones interpersonales</li> </ul>		
			D5: Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorealización</li> </ul>		
			D6: Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración de la tarea</li> <li>Disposición al trabajo</li> </ul>		
			D7: Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración de la relación con su jefe directo</li> </ul>		

## REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)

### I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

- 1.1. **Título de la investigación:** “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO, 2023”
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. Heidy Katherinne Lechuga Sueldo  
Bach. Maira Chuquitapa Vega  
Bach. Steffany Magaly Sovero Maurate
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario de percepción del diseño de puestos.

### II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1. **Apellidos y nombres** : Luis Centeno Ramírez
- 1.2. **Título profesional** : Lic. Informática y Matemática – Ing. Industrial
- 1.3. **Grado Académico** : Dr. Ciencias de la Educación – Dr. Psicología Educacional y Tutorial
- 1.4. **Especialización o experiencia** : Docente Investigador Universidad Continental
- 1.5. **Institución donde labora** : Universidad Continental
- 1.6. **Cargo actual** : Docente – Investigador UC
- 1.7. **Email** : lcenteno@continental.edu.pe
- 1.8. **Teléfono móvil** : 964630221
- 1.9. **Lugar y fecha** : Huancayo 9 de marzo de 2023

### III. INSTRUCCIONES

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

#### IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
D1: Variedad	1. ¿Consideras que tus habilidades y conocimientos van acorde al perfil del puesto en el que te encuentras laborando actualmente?				X						X					X				X			Recomendable medir habilidades o conocimientos, caso contrario separados
	2. ¿Los conocimientos que posees te permiten realizar un trabajo optimo?					X					X					X						X	
	3. ¿Sientes que tienes el respaldo de tus compañeros de trabajo frente a alguna dificultad?					X					X					X						X	
	4. ¿Consideras que existe trabajo en equipo dentro de tu área de trabajo?				X					X					X						X		No repetir trabajo
	5. ¿Consideras que las actividades desarrolladas en tu puesto laboral están bien definidas?					X					X					X						X	
	6. ¿En tu área de trabajo existen retrasos con los tiempos de entrega?				X					X					X					X			Mejorar lo de tiempo de trabajo
	7. ¿Consideras que la división de trabajo en tu área es equitativa?				X					X					X					X			Especificar a qué tipo de división se refiere
D2: Autonomía	8. ¿Siente que su trabajo depende de otros compañeros para finalizar dicho encomio?					X				X					X						X		
	9. ¿Con que frecuencia tomas decisiones dentro de tu puesto laboral?			X					X						X						X		No se puede solicitar frecuencias considerando que el tipo Likert
	10. ¿Los procedimientos de tu trabajo están rigidamente controlados?			X					X					X					X				Indicar el tipo de procedimiento
	11. ¿Sientes que tu superior es quien determina como, cuando, donde y qué hacer?					X				X					X						X		

D3: Significado de las tareas	12. ¿El incumplimiento de tus tareas afectan al desarrollo de otras?				X				X				X					X	
	13. ¿Con que frecuencia son dependientes los puestos de trabajo en tu área?			X				X				X						X	No se puede solicitar frecuencias considerando que el tipo Likert
	14. ¿Te consideras una persona proactiva en tu puesto de trabajo?				X				X				X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	15. ¿Consideras que tu desempeño aporta a los logros de la organización?					X					X					X					X	
D4: Identidad con la tarea	16. ¿Con que frecuencia tu trabajo presenta observaciones?				X					X					X					X		
	17. ¿Conoces el impacto de tus esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales?				X					X					X					X		
D5: Retroalimentación	18. ¿Sientes que tus esfuerzos son valorados dentro de la organización?				X					X					X					X		
	19. ¿Recibes incentivos salariales que reconozcan tu eficiencia?				X					X					X					X		
	20. ¿Sientes que tienes autocontrol ante situaciones difíciles de manejar?				X					X					X					X		
	21. ¿Eres consciente de las mejoras que debes realizar para optimizar tu desempeño?				X					X					X					X		

**DICTAMEN**

**Autorizo** la aplicación del instrumento (X)

**No autorizo** la aplicación del instrumento ( )



## REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)

### I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

- 1.1. **Título de la investigación:** “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO, 2023”
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. Heidy Katherinne Lechuga Sueldo  
Bach. Maira Chuquitapa Vega  
Bach. Steffany Magaly Sovero Maurate
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario de percepción del diseño de puestos.

### II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1. **Apellidos y nombres** : Susi Alviz Pazos
- 1.2. **Título profesional** : Lic. Administración
- 1.3. **Grado Académico** : Magister
- 1.4. **Especialización o experiencia** : Docencia universitaria
- 1.5. **Institución donde labora** : Universidad Andina del Cusco
- 1.6. **Cargo actual** : Coordinadora de la Escuela Profesional de Administración
- 1.7. **Email** : salviz@uandina.edu.pe

1.8. Teléfono móvil : 972703780  
 1.9. Lugar y fecha : Cusco, 20 de marzo del 2023

### III. INSTRUCCIONES

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

### IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
D1: Variedad	1. ¿Consideras que tus habilidades y conocimientos van acorde al perfil del puesto en el que te encuentras laborando actualmente?				x					x						x						x	
	2. ¿Los conocimientos que posees te permiten realizar un trabajo óptimo?				x					x						x						x	
	3. ¿Sientes que tienes el respaldo de tus compañeros de trabajo frente a alguna dificultad?					x				x						x						x	
	4. ¿Consideras que existe trabajo en equipo dentro de tu área de trabajo?			x						x					x						x		
	5. ¿Consideras que las actividades desarrolladas en tu puesto laboral están bien definidas?					x					x					x						x	





Bach. Maira Chuquitapa Vega  
 Bach. Steffany Magaly Sovero Maurate

1.3. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario de percepción del diseño de puestos.

## II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1. **Apellidos y nombres** : Chuquitapa Cosio Gene Walter
- 1.2. **Título profesional** : Abogado
- 1.3. **Grado Académico** : Licenciado
- 1.4. **Especialización o experiencia** : Administrador
- 1.5. **Institución donde labora** : Banco de la nación
- 1.6. **Cargo actual** : Administrador Agencia 2
- 1.7. **Email** : riqchary@hotmail.com
- 1.8. **Teléfono móvil** : 941727128
- 1.9. **Lugar y fecha** : Cusco, 04 de abril del 2023

## III. INSTRUCCIONES

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

## IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	





## **REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN** (VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)

### **I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. Título de la investigación:** “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO, 2023”
- 1.2. Autores de la investigación:** Bach. Heidy Katherinne Lechuga Sueldo  
Bach. Maira Chuquitapa Vega  
Bach. Steffany Magaly Sovero Maurate
- 1.3. Nombre del Instrumento:** Cuestionario de percepción del diseño de puestos.

### **II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 1.1. Apellidos y nombres** : Villena Vera Eric Tito
- 1.2. Título profesional** : Lic. Administración
- 1.3. Grado Académico** : Magister
- 1.4. Especialización o experiencia** : Master internacional ejecutivo en administración y dirección de empresas
- 1.5. Institución donde labora** : SENATI / Universidad Andina del Cusco
- 1.6. Cargo actual** : Jefe del CFP
- 1.7. Email** : tvillena@senati.edu.pe
- 1.8. Teléfono móvil** : 984616476
- 1.9. Lugar y fecha** : Cusco, 13 de marzo del 2023

### **III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

#### IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

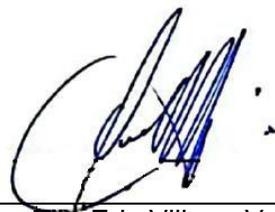
DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
D1: Variedad	1. ¿Consideras que tus habilidades y conocimientos van acorde al perfil del puesto en el que te encuentras laborando actualmente?					x					x					x					x					
	2. ¿Los conocimientos que posees te permiten realizar un trabajo optimo?				x						x				x											x
	3. ¿Sientes que tienes el respaldo de tus compañeros de trabajo frente a alguna dificultad?					x					x					x										x
	4. ¿Consideras que existe trabajo en equipo dentro de tu área de trabajo?			x							x				x						x					
	5. ¿Consideras que las actividades desarrolladas en tu puesto laboral están bien definidas?					x					x					x										x
	6. ¿En tu área de trabajo existen retrasos con los tiempos de entrega?					x					x					x										x
	7. ¿Consideras que la división de trabajo en tu área es equitativa?				x						x					x										x
D2: Autonomía	8. ¿Siente que su trabajo depende de otros compañeros para finalizar dicho encomio?				x						x					x										x



## DICTAMEN

**Autorizo** la aplicación del instrumento (x)

**No autorizo** la aplicación del instrumento ( )



Mg. Tito Eric Villena Vera

DNI N° 23832890

## REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)

### I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

- 1.1. **Título de la investigación:** “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO, 2023”
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. Heidy Katherinne Lechuga Sueldo  
Bach. Maira Chuquitapa Vega  
Bach. Steffany Magaly Sovero Maurate
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario de percepción del diseño de puestos.

### II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1. **Apellidos y nombres** : Anglas Urdánegui Zósimo David
- 1.2. **Título profesional** : Licenciado en matemática e informática
- 1.3. **Grado Académico** : Magister
- 1.4. **Especialización o experiencia** : Docente de seminario de tesis más de 20 años de experiencia
- 1.5. **Institución donde labora** : Universidad Continental
- 1.6. **Cargo actual** : Docente
- 1.7. **Email** : davidanglas@gmail.com
- 1.8. **Teléfono móvil** : 951954990
- 1.9. **Lugar y fecha** : Huancayo, 25 de febrero del 2023

### III. INSTRUCCIONES

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

### V. DIMENSIONES E ÍTEMS

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
D1: Variedad	1. ¿Consideras que tus habilidades y conocimientos van acorde al perfil del puesto en el que te encuentras laborando actualmente?					x					x																
	2. ¿Los conocimientos que posees te permiten realizar un trabajo óptimo?				x						x																





## REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)

### I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

- 1.1. **Título de la investigación:** “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO, 2023”
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. Heidy Katherinne Lechuga Sueldo  
Bach. Maira Chuquitapa Vega  
Bach. Steffany Magaly Sovero Maurate
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario de percepción de la satisfacción laboral.

### II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1. **Apellidos y nombres** : Luis Centeno Ramírez
- 1.2. **Título profesional** : Lic. Informática y Matemática – Ing. Industrial
- 1.3. **Grado Académico** : Dr. Ciencias de la Educación – Dr. Psicología Educacional y Tutorial
- 1.4. **Especialización o experiencia** : Docente Investigador Universidad Continental
- 1.5. **Institución donde labora** : Universidad Continental
- 1.6. **Cargo actual** : Docente – Investigador UC
- 1.7. **Email** : lcenteno@continental.edu.pe
- 1.8. **Teléfono móvil** : 964630221
- 1.9. **Lugar y fecha** : Huancayo 9 de marzo de 2023

### III. INSTRUCCIONES

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

#### IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
D1: Condiciones físicas y/o materiales	1. ¿Cuenta con los materiales que faciliten el desarrollo de sus labores?					X					X					X					X	
	2. ¿Considera que las condiciones físicas en su área de trabajo son adecuadas?					X					X					X					X	
	3. ¿La infraestructura de la organización le facilita llevar a cabo su función?				X						X					X					X	
	4. ¿El diseño de los espacios de trabajo son adecuados para su desplazamiento?				X						X					X					X	
	5. ¿La mayor parte del tiempo se siente cómodo en su área de trabajo?				X						X					X					X	
D2: Beneficios laborales y/o remunerativos	6. ¿El sueldo que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas?					X					X					X					X	
	7. ¿La remuneración influye en tu desempeño laboral?					X					X					X					X	
	8. ¿Te encuentras satisfecho con la remuneración que percibes en función a lo que demanda tu trabajo?					X					X					X					X	
	9. ¿Con que frecuencia la organización proporciona oportunidades de ascensos?		X								X					X				X		No se puede solicitar frecuencias considerando que el tipo Likert
	10. ¿Con que frecuencia recibes incentivos económicos para recompensar tu desempeño laboral?			X							X					X					X	No se puede solicitar frecuencias considerando que el tipo Likert
D3: Políticas administrativas	11. ¿Siente usted que recibe un mal trato por parte de la empresa?					X					X					X					X	
	12. ¿Desarrolla sus funciones de acuerdo a los lineamientos de la organización?				X						X					X					X	

D4: Relaciones sociales	13. ¿El clima organizacional está basada en la comprensión, respeto y trabajo en equipo?				X					X						X				X	Basado en lugar de basada
	14. ¿La comunicación con tus compañeros de trabajo es asertiva?				X					X						X				X	
D5: Desarrollo personal	15. ¿Consideras que tu trabajo te permite desarrollarte personalmente?				X					X						X				X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	16. ¿Crees que estas en un puesto desafiante donde puedas utilizar tus capacidades y conocimientos?			X						X										X		Mejorar el uso del verbo crees...
	17. ¿Con que frecuencia prefieres trabajos menos rutinarios?				X					X					X					X		No se puede solicitar frecuencias considerando que el tipo Likert
D6: Desempeño de tareas	18. ¿Tienes conocimiento sobre el desempeño que se espera de ti en la organización?				X					X					X					X		Utilizar "Conoces....."
	19. ¿Sientes que tus esfuerzos son valorados dentro de la organización?					X				X					X						X	
	20. ¿Muestras voluntad al realizar tu trabajo?					X				X					X						X	
	21. ¿Con que frecuencia muestras interés y predisposición en nuevas actividades?			X						X					X					X		No se puede solicitar frecuencias considerando que el tipo Likert
D7: Relación con la autoridad	22. ¿Muestras simpatía en las tareas encomendadas por tu jefe inmediato?					X				X					X					X		
	23. ¿Tu jefe inmediato muestra empatía y comprensión a través de un dialogo abierto?					X				X					X					X		
	24. ¿Tu jefe tiene predisposición cuando se le realiza alguna consulta sobre el trabajo?					X				X					X					X		
	25. ¿Sientes que tus jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu trabajo?					X				X					X					X		

## DICTAMEN

**Autorizo** la aplicación del instrumento ( X )

**No autorizo** la aplicación del instrumento ( )



### REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)

#### I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

- 1.1. **Título de la investigación:** “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO, 2023”
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. Heidy Katherine Lechuga Sueldo  
Bach. Maira Chuquitapa Vega  
Bach. Steffany Magaly Sovero Maurate
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario de percepción de la satisfacción laboral.

#### II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 1.1. **Apellidos y nombres** : Susi Alviz Pazos
- 1.2. **Título profesional** : Lic. Administración
- 1.3. **Grado Académico** : Magister
- 1.4. **Especialización o experiencia** : Docente universitaria
- 1.5. **Institución donde labora** : Universidad Andina del Cusco
- 1.6. **Cargo actual** : Coordinadora de la Escuela Profesional de Administración
- 1.7. **Email** : salviz@uandina.edu.pe

1.8. Teléfono móvil : 972703780  
 1.9. Lugar y fecha : Cusco, 20 de marzo del 2023

### III. INSTRUCCIONES

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

### IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
D1: Condiciones físicas y/o materiales	1. ¿Cuenta con los materiales que faciliten el desarrollo de sus labores?					x					x					x					x	
	2. ¿Considera que las condiciones físicas en su área de trabajo son adecuadas?				x					x					x						x	
	3. ¿La infraestructura de la organización le facilita llevar a cabo su función?				x					x					x						x	
	4. ¿El diseño de los espacios de trabajo son adecuados para su desplazamiento?				x					x					x					x		
	5. ¿La mayor parte del tiempo se siente cómodo en su área de trabajo?					x					x					x					x	
D2: Beneficios laborales y/o	6. ¿El sueldo que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas?			x						x					x						x	Mejorar redacción





**1.11. Autores de la investigación:** Bach. Heidy Katherinne Lechuga Sueldo  
Bach. Maira Chuquitapa Vega  
Bach. Steffany Magaly Sovero Maurate

**1.12. Nombre del Instrumento:** Cuestionario de percepción del diseño de puestos.

## VI. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

**2.1. Apellidos y nombres** : Chuquitapa Cosio Gene Walter  
**2.2. Título profesional** : Abogado  
**2.3. Grado Académico** : Licenciado  
**2.4. Especialización o experiencia** : Administrador  
**2.5. Institución donde labora** : Banco de la nación  
**2.6. Cargo actual** : Administrador Agencia 2  
**2.7. Email** : riqchary@hotmail.com  
**2.8. Teléfono móvil** : 941727128  
**2.9. Lugar y fecha** : Cusco, 04 de abril del 2023

## VII. INSTRUCCIONES

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------





**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
(VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación:** “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO, 2023”
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. Heidy Katherinne Lechuga Sueldo  
Bach. Maira Chuquitapa Vega  
Bach. Steffany Magaly Sovero Maurate
- 1.3. **Nombre del Instrumento** : Cuestionario de percepción de la satisfacción laboral.

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres** : Villena Vera Eric Tito
- 2.2. **Título profesional** : Lic. Administración
- 2.3. **Grado Académico** : Magister
- 2.4. **Especialización o experiencia** : Master internacional ejecutivo en administración y dirección de empresas
- 2.5. **Institución donde labora** : SENATI / Universidad Andina del Cusco
- 2.6. **Cargo actual** : Jefe del CFP
- 2.7. **Email** : tvillena@senati.edu.pe
- 2.8. **Teléfono móvil** : 984616476
- 2.9. **Lugar y fecha** : Cusco, 13 de marzo del 2023

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------





**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
(VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación:** “DISEÑO DE PUESTOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL HUANCAYO, 2023”
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. Heidy Katherinne Lechuga Sueldo  
Bach. Maira Chuquitapa Vega  
Bach. Steffany Magaly Sovero Maurate
- 1.3. **Nombre del Instrumento** : Cuestionario de percepción de la satisfacción laboral.

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Anglas Urdánegui Zósimo David
- 2.2. **Título profesional:** Licenciado en matemática e informática
- 2.3. **Grado Académico:** Magister
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Docente de seminario de tesis mas de 20 años de experiencia
- 2.5. **Institución donde labora:** Universidad Continental
- 2.6. **Cargo actual:** Docente
- 2.7. **Email:** davidanglas@gmail.com
- 2.1. **Teléfono móvil:** 951954990
- 2.8. **Lugar y fecha:** Huancayo, 25 de febrero de 2023

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

**IV. DIMENSIONES E ÍTEMS**

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
D1: Condiciones físicas y/o materiales	1. ¿Cuenta con los materiales que faciliten el desarrollo de sus labores?					x					x					x					x	
	2. ¿Considera que las condiciones físicas en su área de trabajo son adecuadas?					x					x					x					x	
	3. ¿La infraestructura de la organización le facilita llevar a cabo su función?				x						x					x					x	
	4. ¿El diseño de los espacios de trabajo son adecuados para su desplazamiento?					x					x				x						x	
	5. ¿La mayor parte del tiempo se siente cómodo en su área de trabajo?					x					x					x					x	
D2: Beneficios laborales y/o remunerativos	6. ¿El sueldo que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas?					x					x					x					x	
	7. ¿La remuneración influye en tu desempeño laboral?					x				x						x				x		
	8. ¿Te encuentras satisfecho con la remuneración que percibes en función a lo que demanda tu trabajo?					x					x					x					x	
	9. ¿Con que frecuencia la organización proporciona oportunidades de ascensos?					x					x					x					x	
D3: Políticas administrativas	10. ¿Con que frecuencia recibes incentivos económicos para recompensar tu desempeño laboral?					x					x					x					x	
	11. ¿Siente usted que recibe un mal trato por parte de la empresa?					x					x					x					x	
D4: Relaciones sociales	12. ¿Desarrolla sus funciones de acuerdo a los lineamientos de la organización?					x					x					x					x	
	13. ¿El clima organizacional está basada en la comprensión, respeto y trabajo en equipo?					x					x					x					x	
D5: Desarrollo personal	14. ¿La comunicación con tus compañeros de trabajo es asertiva?					x					x					x					x	
	15. ¿Consideras que tu trabajo te permite desarrollarte personalmente?					x					x					x					x	

