



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE DOS ENTIDADES PÚBLICAS DE PUQUIO

E ICA, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA

CASTAÑEDA SALAS, REYNA CHASKA

ICA – PERU

2017

A Isabel Salas, mi madre, el ser al que le debo mis logros.
Esto es tuyo más que mío, mamá.

AGRADECIMIENTO

A la Mg. Julia Flores, la Lic. Jessica Geng, la Mg. Milagro Espinoza, la Dra. Yrma Chávez, al Mg. Miguel Ángel Castillo y la Mg. Mayte Palacios, de quienes recibí sabias enseñanzas a lo largo de mi periodo como estudiante y su aporte a este estudio.

Al Dr. Walter Cornejo, por su gran paciencia, las enseñanzas que recibí y por su asesoramiento para el desarrollo del presente estudio.

A la Lic. Maribel Vásquez, al Abog. Pedro Mesías, quienes con su servicial apoyo brindaron información importante para este estudio.

ÍNDICE

RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema principal	14
1.2.2. Problemas secundarios	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1. Importancia de la investigación	15
1.4.2. Viabilidad de la investigación	16
1.4.3. Limitaciones del estudio	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Satisfacción laboral	19
2.1.2. Desempeño laboral	23
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Satisfacción laboral	26
2.2.2. Desempeño laboral	31
2.3. Definición de términos básicos	40
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
3.1. Hipótesis	43
3.1.1. Hipótesis principal	43
3.1.2. Hipótesis derivadas	43
3.1.3. Variables, dimensiones, indicadores, definición conceptual y operacional	43
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	44
4.1. Diseño metodológico	44
4.2. Diseño muestral	44
4.2.1. Población	44
4.2.2. Muestra	45

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.3.1. Técnicas.	48
4.3.2. Análisis psicométrico.	48
4.3.3. Análisis descriptivo de la muestra.	48
4.3.4. Análisis inferencial.	49
4.3.5. Instrumentos.	49
4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	50
4.5. Aspectos éticos	51
4.5.1. Consentimiento informado	51
CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	52
5.1. Análisis descriptivo de la muestra.....	52
5.1.1 Satisfacción laboral	52
5.1.2 Desempeño laboral	59
5.2. Análisis inferencial.....	66
5.2.1 Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov	66
5.2.2 Coeficiente de correlación Spearman	67
5.3 Comprobación de hipótesis	70
5.4. Discusión y conclusiones	71
5.4.1 Conclusiones.....	79
5.4.2. Recomendaciones	80
REFERENCIAS	82

RESUMEN

La presente investigación de tipo transversal correlacional comparativo, tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores administrativos de dos entidades públicas de Puquio e Ica. El tamaño de la muestra estuvo conformada por el 39,23% (102 participantes) del total de trabajadores administrativos. Las técnicas utilizadas fueron la observación, entrevista, ficha sociodemográfica y los instrumentos la Escala SL-SPC de Palma (2005) y el Cuestionario de desempeño laboral Ríos (2010). Se realizó el procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v24. Se sometió a verificación de hipótesis mediante el Coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados evidencian que no existe asociación significativa entre satisfacción y desempeño laboral; en relación con el desempeño se advierte una asociación positiva baja al 0,01 de significancia con el lugar de la entidad, una asociación positiva baja al 0,05 de significancia con el cargo que ocupa.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño.

ABSTRACT

The present comparative correlational cross-sectional type of research was aimed at determining the relationship between satisfaction and work performance in administrative workers of two public entities of Puquio and Ica. The sample size was formed by 39,23% (102 participants) of the total administrative workers. The techniques used were observation, interview, socio-demographic and instruments the SL-SPC scale by Palma (2005) and the Labour Performance questionnaire by Ríos (2010). Data processing was performed in the SPSS v24 statistical program. It underwent hypothesis verification using the coefficient of correlation of Spearman. The results show that there is no meaningful association between satisfaction and work performance; In relation to the performance a positive association is noticed low to 0.01 of significance with the place of the entity, a positive association low to 0.05 of significance with the position it occupies.

Key words: Job satisfaction, performance.

INTRODUCCIÓN

En el último tiempo, la gestión de recursos humanos (RR.HH.) está tomando más importancia para las organizaciones, pues permite generar ventajas comparativas asociadas con el mejor desempeño de las tareas y servicios generados dentro de ellas. Por ello, se estima que, para los servicios públicos, la gestión de RR.HH. debería considerarse como parte importante de la organización institucional.

Ahora, se concientiza y valora la necesidad de establecer mejores condiciones laborales y potenciar la calidad de vida de las personas. En este contexto, la generación de investigaciones que consideren variables como el clima organizacional, la satisfacción laboral o el desempeño toman especial relevancia, pues contribuyen de forma transversal a la gestión de RR.HH. y al bienestar de los colaboradores, ya sea por medio de la detección de necesidades de capacitación, la formulación de programas de promoción de la calidad de vida laboral y de la salud ocupacional, el diseño de sistemas de gestión del capital humano y el fortalecimiento de políticas de desarrollo de personas. (Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz, 2012)

Este trabajo, se efectúa en instituciones públicas de la costa y sierra de nuestro país, para el análisis de resultados se toma en cuenta factores poco estudiados en la literatura revisada, como compromiso e identidad con la institución; lugares de origen y trabajo que en ocasiones se encuentran en zonas diferentes; la indolencia de la población latina (Martín-Baró, 1998); rasgos de personalidad de los colaboradores, es sabido que la compatibilidad con el cargo juega un papel importante para el logro de metas. (Lawler y Porter, 1968; Robbins, 1999)

Se busca promover la ejecución de más investigaciones al respecto en instituciones públicas, con las variables presentadas líneas arriba; de ese modo agrupar

los componentes beneficiosos y las carencias o déficits que perciben los mismos trabajadores, para implementar políticas de mejora del desempeño laboral, por ser ello de suma urgencia para el desarrollo del país, que está sujeta a la calidad de servicio de los colaboradores públicos en todas las áreas de trabajo (salud, educación, municipalidades, etc.) quienes son el eje central de las instituciones y su satisfacción y desempeño se ve reflejado en el servicio a la comunidad. Así mismo, se reconoce la falta de instrumentos de medición de los factores mencionados, por lo cual se precisa estudios que sometan a análisis de validación y confiabilidad de instrumentos internacionales, que cuenten con apoyo teórico reconocido.

La presente investigación está diseñada para abordar el tema de la satisfacción laboral relacionado con el desempeño en el trabajo. El primer capítulo describe la problemática de las instituciones públicas en nivel nacional e internacional, se formula el eje de investigación, se traza los objetivos, se justifica la investigación, así como su importancia, su viabilidad y sus limitaciones. En el capítulo segundo, se plasma los antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados con las variables objeto de estudio y las bases teóricas sobre información actualizada. En el tercer capítulo se especifica las hipótesis y la definición conceptual y operacional de las variables. En el capítulo cuarto, se diseña la investigación definiendo la población y muestra, técnicas de recolección de datos e instrumentos de medición de las variables, técnicas de procesamiento de información y aspectos éticos tomados en cuenta para el buen desarrollo de la investigación. Finalmente, en el quinto capítulo se realiza el análisis y discusión de los resultados obtenidos, se presenta las conclusiones y se brindan recomendaciones a futuras investigaciones, terminando con las fuentes bibliográficas revisadas, las tablas y figuras expuestas y los anexos para mejor entendimiento del lector sobre los procedimientos seguidos para la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, las organizaciones en el nivel mundial empiezan a dar importancia a la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral. Spector (2002) explica que la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y longevidad, en la misma línea numerosas investigaciones (Rodríguez, Retamal, Lizana & Cornejo, 2011; Martínez, 2007; Gargallo, 2008) afirman, que la satisfacción laboral es una variable que influye poderosamente en el nivel de desempeño laboral.

Es así que una de las instituciones objeto de estudio es la Dirección Regional de Educación de Ica (DREI) un órgano especializado del Gobierno Regional de Ica, encargado de planificar, ejecutar y administrar las políticas y planes regionales en materia de educación, cultura, deporte, recreación, ciencia y tecnología que, de acuerdo con la observación realizada y las entrevistas a usuarios y empleados, no desempeña sus funciones de manera satisfactoria, dando cuenta de limitaciones en la Gestión Institucional; siendo el clima organizacional, uno de los grandes factores que influyen en esta inadecuada gestión, lo que condiciona los niveles de motivación y rendimiento

profesional en general, sobre esto Molocho (2010) encontró que “el clima organizacional, expresado en el potencial humano, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional...”(p.75).

En cuanto a la variable desempeño laboral definida como las conductas manifiestas del trabajador al efectuar las tareas principales que exige su cargo, lo cual permite demostrar su idoneidad (Ecured, s.f.) hay un gran déficit en la DREI ya que los usuarios Directores de Instituciones Educativas (I.I.EE) aducen que la mayoría de empleados no se encuentran en sus puestos en horas de trabajo; no desarrollan las explicaciones pertinentes sobre las observaciones que se realiza en cuanto a la elaboración de proyectos de gestión y mediación de procesos de aprendizaje.

La Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio (UESSA-Puquio), un órgano especializado del Gobierno Regional de Ayacucho, encargado de conducir, normar, regular, implementar y controlar el funcionamiento del sistema regional de salud, fue elegida también como objeto de investigación, de acuerdo con el estudio de campo realizado obteniéndose que el servicio que realiza la UESSA-Puquio, en conjunto no es adecuado, tiene limitaciones en cuanto a la manera en la que cada área administrativa se desempeña en sus funciones.

El trabajador de esta entidad se enfrenta al uso inapropiado por parte de las autoridades (Director de la Unidad Ejecutora) del presupuesto de bienes y servicios; es decir, las carencias en el ambiente físico como enseres en estado deteriorado, insuficiente material de escritorio y equipos de trabajo antiguos genera malestar, incomodidad, desmotivación en los trabajadores, ya que no proporciona un entorno apropiado para promover la eficaz realización de las funciones.

En cuanto al desempeño de las funciones de los trabajadores administrativos de la UESSA-Puquio existen quejas establecidas por los usuarios: enfermeras, médicos y personal de salud en general quienes mencionan que hay un inadecuado trato a los usuarios; la mayoría los empleados administrativos no se encuentran en sus lugares de trabajo en las horas establecidas y existen discrepancias marcadas entre trabajadores, al respecto Hidruigo y Pucce (2016) encontraron que los factores que afectan el desempeño laboral del área administrativa son la falta de compromiso laboral y el trabajo en equipo, es decir, los empleados dejan de lado los intereses del trabajo en equipo por lo tanto, no cumplen los objetivos en calidad y plazo establecido, lo que es un objetivo de la UESSA-Puquio para el éxito de sus funciones.

El cargo que ocupan los empleados administrativos de la UESSA-Puquio es altamente exigente ya que son encargados de desarrollar los proyectos de inversión para el mejoramiento de la calidad en salud de cada punto de su ámbito geográfico, elevar los niveles de exigencia promoviendo la capacitación en el personal, entonces de la ejecución de estas y otras gestiones depende el bienestar tanto de los empleados como de la población y un mal manejo podría poner en grave peligro la organización en general y, por otro lado los trabajadores de la DREI (especialistas, asistentes y secretarías) se desempeñan en funciones como programar, ejecutar y evaluar las acciones de supervisión general a las II.EE; asesorar, orientar y atender las necesidades e inquietudes de los usuarios en lo concerniente al proceso educativo en cada institución; proponer cursos de capacitación a los docentes; entre otros, por lo tanto de la adecuada realización de sus funciones depende el logro de la calidad académica que brindan los Directores y docentes a los estudiantes. En esencia ambos grupos de estudio tienen la misma la misión.

Al respecto se plantean las siguientes interrogantes: Respecto con las variables sociodemográficas ¿Existirá diferencia entre el sexo, edad, estado civil, tiempo de servicio, tipo de contrato, cargo que ocupa, el lugar de trabajo y la satisfacción y desempeño de los trabajadores de Puquio e Ica? En las diferentes investigaciones que sirvieron de referencia para esta investigación se observó en algunos casos la existencia de relación entre algunas de estas variables y la satisfacción y desempeño, esto serviría de apoyo para el desarrollo de planteamientos de mejora de gestión de recursos humanos en instituciones públicas del país.

Sobre las diferencias sociales, culturales y climáticas ¿Existirá relación entre estas y la satisfacción y desempeño de los trabajadores? Por ser de niveles socioculturales diferentes, la sierra de clima frío y lluvioso, y la costa de clima árido y cálido podría manifestarse algunas disimilitudes respecto con los niveles de satisfacción y desempeño.

En cuanto al manejo institucional ¿Es un factor relevante para los trabajadores de Puquio e Ica el buen manejo de políticas económicas por parte de los directivos en relación con los materiales que se les brinda? Ya que en las encuestas realizadas en ambas muestras se encontró la carencia de, por ejemplo, materiales de escritorio, que muchas veces tiene que ser reciclado.

En correspondencia con el reconocimiento ¿Para los trabajadores de Puquio e Ica, es importante la recompensa obtenida por el buen ejercicio de sus labores? Al encontrarse trabajadores desmotivados, este podría ser un factor que complemente el mejor desarrollo de sus tareas.

Por todo lo anterior conocer la realidad de estas instituciones públicas significará promover la participación y potenciación del recurso humano de la institución,

estableciendo acciones de mejora para disminuir conflictos, que permitirán crear un ambiente favorable, elevando el rendimiento laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal.

¿Qué grado de relación existe entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, 2017?

1.2.2. Problemas secundarios.

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y el grado de desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, en función del sexo, la edad, estado civil, cargo que ocupa, tipo de contrato, tiempo de servicio y los lugares de la entidad pública, 2017?

¿Los instrumentos de medida tienen confiabilidad para trabajadores administrativos de Ica y Puquio?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar si existe relación entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos.

Evaluar el grado de relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y el grado de desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, en función del sexo, la edad, estado civil, cargo que ocupa, tipo de contrato, tiempo de servicio y lugar de la entidad pública, 2017.

Establecer la confiabilidad de los instrumentos de medida para trabajadores administrativos de Ica y Puquio.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

La presente investigación de tipo correlacional busca analizar y desarrollar la relación existente entre las variables satisfacción laboral y desempeño en el trabajo. Los usuarios de ambas entidades públicas actualmente tienen una opinión desfavorable a cerca de la idoneidad con la que los trabajadores administrativos cumplen sus funciones. Esta investigación contribuye en el estudio de las teorías sobre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo, ya que, a partir de la revisión bibliográfica de revistas científicas, estudios de campo, trabajos de grado (tesis de licenciatura, maestría y doctorado), teorías e instrumentos de evaluación se brinda información importante en cuanto a los factores que determinan la satisfacción laboral y, del mismo modo los factores con los que se puede medir el desempeño laboral.

A través del presente estudio los directivos de ambas instituciones tendrán conocimiento de los efectos del clima laboral sobre la eficiencia en el cumplimiento de las funciones, lo que posibilita la creación de estrategias que promuevan la integración

social, el involucramiento laboral, la identificación con la misión de la institución a la que pertenecen, a efectos de lograr que la población en general sea beneficiaria de mejores condiciones de servicio pues el sector administrativo tiene dentro de sus responsabilidades facilitar la experiencia de los usuarios.

En la actualidad resulta relevante conocer el nivel en que se encuentran los indicadores de satisfacción y desempeño en los trabajadores del área administrativa en las instituciones públicas, tanto para evidenciar si se están logrando los resultados esperados, como para saber qué medidas correctivas aplicar en el caso de que estos no se encuentren en el nivel esperado y ello se puede lograr a través del estudio del clima institucional; ya que en nivel general las instituciones estatales se caracterizan por malos manejos institucionales y de gestión administrativa.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación se cuenta con la aprobación de los directivos y la participación activa de los trabajadores tanto de la DREI como de la UESSA-Puquio. Se tiene acceso a material bibliográfico pertinente como revistas científicas, estudios de campo y teorías que contribuyen para un mejor entendimiento de las variables estudiadas.

Esta investigación se realiza con financiamiento de la propia investigadora, puesto que no requiere mayor financiamiento para la planificación, desarrollo y ejecución de este estudio.

En cuanto a los recursos materiales se cuenta con útiles de escritorio, equipos de oficina y demás que son requeridos para la elaboración de reportes e informes en el proceso de la presente investigación.

1.4.3. Limitaciones del estudio

Durante la ejecución de esta investigación se observaron algunas limitaciones en relación con los instrumentos de medición de las variables ya que estos no son de fácil acceso, por ejemplo, para la variable desempeño laboral no existen encuestas, cuestionario o escalas estandarizadas o validadas en la localidad, sin embargo, se cuenta con suficiente material bibliográfico para la adaptación de escalas o cuestionarios que harán gran aporte a esta investigación.

Se plantea también una posible dificultad en cuanto a la distancia de las instituciones públicas objeto de estudio, ya que ambas se encuentran en departamentos distintos, sin embargo, la buena planificación de las tareas a realizar puede solucionar este inconveniente y superar las limitaciones de distancia entre costa y sierra.

Se proyectan posibles inconvenientes respecto con la carga laboral que podría dificultar el buen entendimiento de los trabajadores al responder los ítems de los cuestionarios, por ello, se planea entregar los instrumentos durante el tiempo libre de los colaboradores.

Figura una contrariedad en relación con el nivel de estrés o ansiedad que podrían presentar los trabajadores en la institución, lo que podría no ser favorable a efectos de dar como consecuencia niveles muy bajos de satisfacción y desempeño; por ello se realizó con anterioridad el trabajo de campo en forma de encuestas y observación a los participantes en su ambiente de trabajo, lo que puede dar luces para la mejor interpretación de resultados.

Se prevé una posible dificultad en relación con la naturaleza o forma de respuesta de los ítems de los instrumentos de medición de las variables, por ser escalas tipo Likert

con 5 puntos de respuesta podría no favorecer respuestas polarizadas por parte del participante, ya que este podría orientarse a responder el punto medio de las escalas (indeciso).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Satisfacción laboral

En el ámbito *internacional*, Bastardo (2014), en Venezuela, realizó un estudio descriptivo de campo que buscó conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG). El tamaño de la muestra fue de 112 participantes del total de la población de 381 empleados, de estos el 65,17% de sexo femenino y el 34,82 de sexo masculino; con tiempo de servicio de entre 6 y 10 años en 41,96%, entre 11 y 20 años el 20,53%, menos de 5 años el 24,11% y más de 20 años el 13,39%. El instrumento utilizado fue la Escala de Satisfacción Laboral desarrollado “ad hoc”. Para el análisis de los resultados se utilizó el análisis estadístico y el Alpha de Cronbach, que indican que el personal administrativo se encuentra en general laboralmente satisfecho, en dimensiones como compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo; el reto del trabajo; el apoyo de colegas y el sistema de recompensas y beneficios laborales se encuentran muy satisfechos; además, el grupo de menor antigüedad en la organización manifestó insatisfacción laboral en contraposición al resto de los grupos.

Anaya y Suárez (2010), en España, realizaron un estudio descriptivo que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. El tamaño de la muestra incidental fue de 2562 profesores en centros públicos (78%) o privados (22%) distribuidos por toda la geografía nacional; de ellos el 68% de sexo femenino y el 32% de sexo masculino; con edades entre 20 y 32 años el 33%, entre 33 y 43 años e 33% y entre 44 y 65 años el 33%; con tiempo de servicio menor a 5 años el 25,5%, entre 5 y 10 años el 21,5%, más de 10 años el 53%. El instrumento utilizado fue la Escala de Satisfacción Laboral-Versión para Profesores (ESL-VP) (Anaya, 2003; Anaya & Suárez, 2007). Para el análisis de información se utilizó estadísticos univariados y análisis factorial. Los resultados indican que el nivel en dimensiones de realización personal y condiciones de vida asociadas al trabajo superan al valor global; el diseño del trabajo coincide, prácticamente, con el grado de satisfacción global; y la promoción y superiores, y el salario se sitúan en un grado inferior de satisfacción, así mismo, los profesores de secundaria aparecen menos satisfechos que los de infantil y primaria, los profesores noveles presentan una satisfacción superior a sus colegas de categorías de mayor antigüedad, y las mujeres se muestran más satisfechas que los hombres.

Fuentes (2012), en Guatemala, realizó una investigación de tipo descriptiva que tuvo como objetivo establecer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de trabajadores del Organismo Judicial del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. El tamaño de la muestra lo constituye el 40% (20 participantes) del total de la población, con situación económica media, hombres y mujeres con edades entre 25 a 65 años, de diversas religiones, con diferencias en estado civil. El instrumento utilizado fue el cuestionario elaborado "ad hoc". Para el análisis de información se utilizó la significación y fiabilidad de la correlación. Los resultados advierten que no existe

asociación entre la satisfacción laboral y la productividad; además, la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la institución son indicadores que influyen sobre la satisfacción.

En el ámbito *nacional*, Quinto (2015), en Huancayo, realizó un estudio de tipo básico, de nivel explicativo/ correlacional que tuvo como objetivo determinar los factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del hospital Ramiro Priale Priale. El tamaño de la población y muestra fue de 116 trabajadores administrativos, la autora no tomó en cuenta variables sociodemográficas. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica la encuesta. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 21, se realizó la prueba de alfa de Cronbach, tablas de frecuencia y la correlación de Pearson. Los resultados obtenidos indican que los factores del clima organizacional como las relaciones interpersonales, el ambiente físico, las políticas de recompensa, la comunicación, las oportunidades de crecimiento profesional y la autonomía en el trabajo influyen en la satisfacción laboral de dichos trabajadores.

Arana (2014), en Lima, realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la relación de la motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y la satisfacción laboral del personal del Colegio Unión. La población estuvo conformada por 51 trabajadores, la autora no tomó en cuenta variables sociodemográficas. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento una ficha de evaluación tipo cuestionario con escala tipo Likert. Para probar la relación se utilizó el modelo estadístico de correlación. Los resultados indican que existe relación conjunta significativa entre las variables predictoras factores extrínsecos y factores

intrínsecos y las variables de criterio contenido del trabajo, trabajo en equipo, incentivos laborales, condiciones de trabajo (SL).

Zelada (2016), en Trujillo, realizó un estudio de tipo correlacional transversal con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción y desempeño en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02-La Esperanza. La población y muestra estuvo conformada por 36 participantes, de estos el 56% de sexo femenino y el 44% de sexo masculino. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron cuestionarios tipo Likert elaborados “ad hoc”. Para el procesamiento de información se utilizó el programa Microsoft Excel 2016, para probar la relación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman en el programa SPSS versión 22. Los resultados indican una correlación positiva al ,001 de significancia entre satisfacción y desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02-La Esperanza. Además, se halló relación directa entre los factores ambiente físico, forma de realizar el trabajo, oportunidades de desarrollo, relación con el jefe, remuneración, autonomía, reconocimiento y desempeño laboral.

En el ámbito *local*, Espinoza (2011), produjo un estudio de tipo correlacional transversal que tuvo como objetivo determinar la incidencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital “Félix Torrealva Gutiérrez” de Ica. La población y muestra fue de 22 participantes nombrados. Para recolectar los datos se aplicó técnicas tales como: análisis documental, encuesta, organización y tabulación de datos. Se procesaron por el programa Microsoft Office Excel versión 2007, y se sometió a verificación la hipótesis mediante la prueba X^2 . Los resultados indicaron que la inteligencia emocional incide en la satisfacción laboral de dichos trabajadores administrativos.

Checcllo (2012), realizó una investigación de diseño descriptivo correlacional comparativo que buscó conocer la relación entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y la identidad institucional e, identificar el perfil psicológico de dichas variables de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica. El tamaño de la muestra lo constituyó el 33% (100 sujetos) de la población de trabajadores de la institución hospitalaria. Para la recopilación de los datos seleccionó según el tipo de muestra por conglomerados al azar. Se empleó la observación participante de Zevallos (1992) y Rotondo (1998); la escala del síndrome de Burnout de Maslach y Jackson (1981/1986); la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979) y la escala de identidad institucional (1989). Se procesaron por el programa Microsoft Office Excel versión 2007, y se sometió a verificación la hipótesis mediante la prueba X^2 al 0,05 de significación estadística. Los resultados indican que los trabajadores que tienen menor nivel de Síndrome de Burnout, presentan moderado nivel de satisfacción laboral y mayor nivel de identidad institucional.

2.1.2. Desempeño laboral

En el ámbito *internacional*, Romero y Urdaneta (2009) en Venezuela, realizaron una investigación de tipo correlacional, descriptiva, aplicada y de campo que tuvo como objetivo determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas de Maracaibo. Se trabajó con un censo poblacional no probabilístico a juicio del investigador, no se presentan otros datos por parte de los investigadores. Se empleó un cuestionario validado por juicio de expertos y confiabilidad determinada a través del Coeficiente Alpha de Cronbach. Los resultados advierten que los factores que caracterizan el desempeño del personal objeto de estudio son conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso y expectativas y, la calidad del

servicio refleja indicadores como condiciones de trabajo, estabilidad, beneficios sociales, capacitación y entrenamiento. Por otro lado, existe un nivel bajo de asociación entre las variables estudiadas.

Pedraza, Amaya y Conde (2010), en Venezuela, ejecutaron un estudio de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal que tuvo como objetivo explorar el desempeño laboral y su relación con la estabilidad del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. El tamaño de la muestra fue de 50 empleados administrativos contratados, con tiempo de servicio de entre 1-5 meses el 15%, entre 4-6 meses el 15%, entre 7-9 meses el 20%, entre 7-12 meses el 15%, entre 1-3 años el 10%, entre 4-6 años el 25%; con cargos de archivólogos el 10%, auxiliar el 15%, operador el 20%, asistente el 25% y secretaria el 30%, no se brindan más datos al respecto. El instrumento utilizado fue un censo poblacional. Se aplicó la técnica de observación mediante encuesta. Se procesó la información obtenida mediante el programa Excel. Los resultados evidencian una relación significativa entre el desempeño y la estabilidad laboral de los empleados. Además, se registra no satisfacción en condiciones de trabajo, en las funciones y responsabilidades que se otorga al puesto que ocupa, más del 90% de encuestados se encuentra no satisfecho en la remuneración recibida y los beneficios establecidos y, frente a la interrogante sobre si el salario afecta su desempeño, el 92% registra una respuesta afirmativa.

En el ámbito *nacional*, Larico (2015) en Juliaca, realizó un estudio de tipo aplicado, de nivel explicativo-descriptivo correlacional con el objetivo de deslindar los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román. El tamaño de la muestra fue de 182 participantes de la población de 631 trabajadores, de estos el 44% de sexo femenino y el

56% de sexo masculino; con edades de entre 18-26 años el 15,4%, entre 27-30 años el 23,1%, entre 31-39 años el 26,3%, entre 40 -42 años el 13,8% y entre 43-61 años el 20,9%; con tiempo de servicio entre 1-5 años el 37,9%, entre 6-10 años el 34,6%, 11-20 años el 18,7% y entre 21-35 años el 8,8%. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica la encuesta. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS, se utilizó la prueba de correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables estudiadas. Los resultados obtenidos indican que los factores motivadores como remuneraciones del mínimo vital, incentivos (resoluciones, cartas de felicitación y becas de capacitación), condiciones del ambiente físico y autorrealización influyen de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de dicho Municipio.

Quispe (2015), en Andahuaylas, realizó una investigación de tipo correlacional que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha. El tamaño de la población y muestra fue de 64 participantes; de estos el 68,8% de sexo femenino y el 31,3% de sexo masculino; con edades de entre 19-29 años el 34,4%, entre 30-40 años el 28,1%, entre 41-50 años el 14,1% y entre 51-64 años el 23,4%; con ocupación de profesional el 48,44%, técnicos el 12,5%, auxiliares el 39,06%. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Para el procesamiento de los datos utilizó la prueba de correlación de Spearman, el programa de Excel 2013 y el programa estadístico SPSS versión 22. Los resultados señalan una relación directa positiva y moderada entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y las dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral, comunicación interpersonal; una relación directa positiva muy débil entre la dimensión motivación laboral y las dimensiones productividad laboral y eficacia; una relación directa; positiva débil entre las dimensiones comunicación interpersonal y eficacia y entre las dimensiones motivación laboral y eficiencia laboral.

En el ámbito *local*, Palomino, Saavedra y Zapata (2015), desarrollaron una investigación de tipo no probabilístico que buscó determinar la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores bajo la modalidad de tercerización de la empresa PROSEGUR. El tamaño de la población y muestra fue de 84 trabajadores, no se presentan otros datos por parte de los investigadores. Se utilizó una encuesta de elaboración propia como instrumento de evaluación. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 25, se utilizó la prueba de correlación de Spearman. Los resultados obtenidos indican que existe una correlación estadísticamente positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, se encontraron correlaciones entre el desempeño laboral y cada una de las dimensiones teóricas: reconocimiento laboral, estilos de liderazgo, condiciones de trabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

El término *satisfacción* es definido por la RAE (2001) como “acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”, del mismo modo, el término *laboral* lo define como “perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social”, lo que sugiere la definición denotativa de que la *satisfacción laboral* es toda acción que conduce a satisfacer o satisfacerse en aquello relativo al trabajo.

Según Schermerhorn, Hunt y Osborn (2009) la *satisfacción laboral* es “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo” (p.118). Para este autor el término *satisfacción laboral* se define básicamente en dos sentidos, positivo (*satisfacción*) o negativo (*insatisfacción*).

Para Florez (2001) la satisfacción laboral se refiere a la manera como la persona se siente en el trabajo, involucra aspectos como el salario, las condiciones de trabajo, el estilo de supervisión, etc. Para este autor la satisfacción laboral es una actitud, es decir, una tendencia relativamente estable de responder considerablemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en creencias y valores desarrollados por la persona hacia su trabajo.

Por la misma línea, para Robbins (1999) el término satisfacción laboral se refiere a la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo, una persona muy satisfecha adopta actitudes positivas respecto al trabajo, mientras que una persona insatisfecha con su trabajo adopta actitudes negativas respecto a este.

Tomando como referencia las definiciones antes citadas, para efectos de esta investigación, basado en Schermerhorn, Hunt y Osborn (2001), Florez (2001), Robbins (1999) se define la satisfacción laboral como *la respuesta afectiva positiva o negativa de los empleados en relación con su trabajo, que está determinado por las condiciones de trabajo y recompensas o factores extrínsecos y, la relación empleado – trabajo y realización o factores intrínsecos.*

Teorías sobre satisfacción laboral

Una de las propuestas teóricas explicativas más destacadas de la satisfacción laboral es la “Teoría de los dos Factores”, formulada por Herzberg (1959), que supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo, el autor consideró la existencia de dos clases de factores: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los factores intrínsecos o

motivadores se refieren a los que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra.

Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores. Es decir, los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico, así el participante se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características (factor extrínseco) pero cuando este no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico experimentará ausencia de satisfacción.

Locke (1968) plantea un modelo posterior a su teoría de fijación de metas, con base en la Teoría de los Valores, en el que el trabajador estará satisfecho o insatisfecho con el nivel de ejecución alcanzado en la medida en que se acerquen a sus propósitos o valores, al respecto, un valor es una preferencia o prioridad, interés, gusto o disgusto de una persona sobre un objeto, evento o situación, el valor tiene un nivel más básico que el de las actitudes y en cierta forma las regula, los valores representan elecciones racionales que se logran mediante procesos de pensamiento, introducen estados volitivos al establecer una relación afectiva y conativa con los objetos de valor, por ello se distingue del concepto de actitud o necesidad, puesto que los valores son aprendidos a diferencia de las necesidades, que son innatas.

Locke señala que cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor:

- La discrepancia o relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene;
- La importancia que representa para el sujeto lo deseado.

Si los valores regulan las actitudes que el sistema de valores elaborado por el participante a lo largo de su vida, bajo la influencia de su contexto social y sus grupos de referencia, guarda estrecha relación con la satisfacción dentro del marco del trabajo.

Según este modelo en la relación desempeño en el trabajo – satisfacción laboral, esta última resulta de la percepción que el propio trabajo cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el participante, en la medida en que dichos valores son congruentes con sus necesidades.

Lawler y Porter (1968) desarrollaron un modelo de motivación con base en la Teoría de las Expectativas de Vroom y el modelo de necesidades de Maslow. El modelo de Lawler y Porter sostiene que la satisfacción laboral es una variable que depende del desempeño en el trabajo, a su vez el desempeño está condicionado a factores como el valor de la recompensa, que puede ser extrínseco (condiciones de trabajo, pago) o intrínseco (sensación de logro o autorrealización), la capacidad de realizar la tarea que incluye aspectos como inteligencia, habilidades, rasgos de personalidad, etc. y la percepción de la tarea, se refiere a la clase de actividad y de conducta que el individuo siente que debe llevar a cabo para ejecutar su tarea con éxito; este factor determina el esfuerzo con el que se realiza una tarea. Si el individuo considera justa la recompensa, esta produce satisfacción.

Aspectos motivadores del trabajo

Según Borda (2016) para comprender mejor el contexto en el que se produce la conducta motivada, resulta útil diferenciar entre dos grupos de aspectos del trabajo que suelen motivar la conducta laboral: los factores motivadores del entorno de trabajo y los factores motivadores del contenido del trabajo. Los primeros tienen un carácter “extrínseco” a la tarea en sí, puesto que se refieren a las características del ambiente en el que tiene lugar la actividad de trabajo y son de naturaleza material y social en los que se incluye el dinero, la estabilidad en el empleo, la posibilidad de promocionar, las condiciones de trabajo, la posibilidad de participar y el ambiente social del trabajo. Los segundos, los relacionados con el contenido del trabajo, son aquellos aspectos relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño, de carácter “intrínseco”, destaca las características de la tarea, la autonomía, la posibilidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas y la retroalimentación o “feedback” recibida.

Para el desarrollo de esta investigación se acepta la teoría bifactorial de Herzberg, puesto que brinda indicios objetivos y claros sobre cómo medir la satisfacción laboral con base en factores extrínsecos e intrínsecos; del mismo modo la teoría de Lawler y Porter (1968) que explican que la variable satisfacción laboral es dependiente de la variable desempeño laboral y pone de manifiesto la importancia de perseguir la satisfacción del ideal de recompensa tanto intrínseca como extrínseca del empleado como medio para lograr mejores resultados en las instituciones. Y, por otro lado, Locke (1968), quien propone que la consecución de los valores laborales individuales concebidos por el trabajador hacen efecto en la satisfacción laboral, lo que implica darle un mérito propio al objetivo psicológico de cada empleado es decir, le da una connotación individualista a los factores que determinan la satisfacción laboral, por lo que esta última teoría es objeto

de mi disconformidad con esta investigación por carecer de criterios de universalidad, ya que lo que se requiere es determinar en general los factores que influyen en las variables satisfacción laboral y el desempeño laboral.

2.2.2. Desempeño laboral

La RAE (2001) define el término desempeño como la acción y efecto de desempeñar o desempeñarse, es decir, desempeño laboral se refiere al hecho de ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.

Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.

Bittel (2000) plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Según Morales (2009), desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes, el comportamiento y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

El desempeño laboral a efectos de esta investigación, basado en Chiavenato (2000), Bittel (2000), Morales (2009) se define como el *comportamiento manifiesto de los trabajadores a partir de sus actitudes, habilidades, experiencias, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias de la organización.*

Teorías sobre desempeño laboral

El modelo teórico más relevante en la literatura sobre el desempeño laboral es *el Modelo de Factores de Campbell* (1990) citado por Salgado y Cabal (2011, p. 76) quien desarrolló un modelo factorial jerárquico compuesto por ocho factores; de los cuales, los factores: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de la tarea no específica del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita y supervisión y liderazgo, corresponden a las conductas necesarias para realizar las tareas técnicas del puesto de trabajo y, los factores: demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros y administración, corresponden a conductas que dan apoyo al ambiente social, psicológico y organizacional.

El modelo factorial describe ocho factores del desempeño:

- Rendimiento de la tarea específica del puesto. Capacidad del individuo para ejecutar las tareas.
- Rendimiento de la tarea no específica del puesto. Capacidad del individuo para ejecutar tareas o conductas que no son específicas a sus puestos.
- Rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita. Rendimiento del individuo para escribir y hablar. Independientemente de la exactitud de su trabajo.
- Demostración del esfuerzo. La consistencia del esfuerzo de un individuo, la frecuencia con la que el colaborador hace un esfuerzo extra cuando se requiere, la voluntad para trabajar bajo condiciones adversas.

- Mantenimiento de la disciplina personal. El grado en que el colaborador evita conductas negativas como el ausentismo excesivo, el abuso de alcohol u otras sustancias y las infracciones de la ley o las reglas.

- Facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros. El grado en que el colaborador apoya a sus compañeros, colabora en mantener la meta del grupo de trabajo y actúa como modelo para el equipo.

- Supervisión y liderazgo. Capacidad de influir en el desempeño de los subordinados mediante la interacción interpersonal.

- Administración. Conducta dirigida a la articulación de la unidad, organizando personal y recursos, monitoreando el progreso, colaborando en la solución de problemas y obteniendo recursos adicionales. (Chávez & Villalobos, 2009)

Las tres clases de determinantes de desempeño:

- Conocimiento declarativo. Comprensión de lo requerido para la tarea a ejecutar, conocimiento de la tarea. En función de factores como habilidad, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia y aptitudes.

- Habilidades y conocimiento procedimental. Conocimiento sobre cómo se realiza una tarea, desarrollado mediante la práctica y la experiencia. En función de habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión e interpersonal.

- Motivación. Condiciones responsables de las variaciones en intensidad, calidad, persistencia, esfuerzo y dirección de la conducta. (Carbajal, 2015)

Este modelo es relevante a efectos de evaluación de desempeño a partir de la clasificación de las conductas que se presentan en las organizaciones, así brinda

información importante para el desarrollo de instrumentos claros y precisos que faciliten a las instituciones la valoración del rendimiento de su personal.

El modelo factorial del desempeño plantea información bastante específica que abarca los principales elementos necesarios para describir todos los elementos que se asocian al desempeño laboral; sin embargo, se hace difícil definir el rol exacto de las características individuales como la personalidad o los intereses de los colaboradores como determinante del desempeño cuando el personal se encuentra laborando en la institución ya que estos se encuentran combinados con los demás factores. Por ello es necesario tomar en cuenta todos los componentes estudiados para efectos de selección de personal por competencias en instituciones públicas y favorecer la identificación del personal con la tarea, el puesto y la institución en la que labora.

Respecto a esta variable en relación con la satisfacción laboral, se destaca la *Teoría de Fijación de Metas de Locke* (1968), la que se explica a continuación:

Locke (1968) supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas, es decir, el desempeño se realiza en función de la existencia de metas y niveles de desempeño establecidos.

Davis y Newstrom (1991) realizaron un análisis sobre los elementos necesarios para la fijación de metas:

- Aceptación de la meta: Las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas; los supervisores deben explicar su propósito y la necesidad que la organización tiene de ellas, especialmente si serán difíciles de alcanzar.

- Especificidad. Las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan, ello permite saber qué buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.

- Reto. La mayoría de empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles, ya que son un reto que incide en el impulso de logro. Sin embargo, tienen que ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.

- Retroalimentación. Luego de que los empleados participaron en la fijación de metas bien definidas y que representen retos, necesitarán información sobre su desempeño. De lo contrario, estarían «trabajando en la oscuridad» y no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen.

Gordon (1997) sugiere que el desempeño está en función de la capacidad de los empleados, la aceptación de las metas, el nivel de las metas y la interacción entre la meta y su capacidad. Las características de quienes participan en establecer las metas, como su nivel de autoridad y estudios pueden tener repercusiones en su eficacia. Así, es más probable que los trabajadores acepten metas establecidas por personas con autoridad legítima. La aceptación de metas también influye en el grado de dificultad que éstas pueden tener. Es probable que el personal cumpla con una tarea si las metas son difíciles y aceptadas, pero no si son difíciles y rechazadas. Cuando se unen al intento por elevar las expectativas, el esfuerzo conduce al desempeño; establecer metas difíciles puede impulsar a la productividad.

Factores que influyen en el desempeño laboral.

Robbins (1999) plantea que el desempeño laboral es afectado por un conjunto de variables individuales, psicológicas y de la organización. Entre los elementos de carácter

individual se encuentran la capacidad, el entorno familiar y los aspectos demográficos. Los factores psicológicos, según este autor, incluyen personalidad, percepción, aprendizaje y motivación del individuo. Por su parte, los agentes de la organización comprenden recursos de liderazgo, recompensas, estructura, organización y diseño de los puestos de trabajo.

Los factores que pueden afectar el desempeño laboral son los siguientes:

Factores individuales:

- Capacidad: Son las capacidades del individuo para realizar las diferentes actividades de un empleo de tipo físicas e intelectuales.
- Entorno familiar: El estado civil, número de hijos, responsabilidades.
- Demográficos: La edad, el género.

Factores psicológicos:

- Actitudes: Son las afirmaciones de valor, favorables o desfavorables, sobre los objetos, personas o acontecimientos. Muestran sentimientos acerca de algo.
- Personalidad: Es la combinación de atributos psicológicos que se emplean para clasificar a las personas.
- Percepción: El proceso por el que las personas organizan e interpretan las impresiones de los sentidos, para dar significado a su entorno.
- Aprendizaje: Cualquier cambio de la conducta, relativamente permanente, que se presenta como consecuencia de una experiencia.
- Motivación: Es la voluntad de hacer un gran esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad de esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Factores de la organización:

- Recursos: Los instrumentos, herramientas, instalaciones, maquinaria, equipos, materiales, dinero y tiempo, entre otros.
- Liderazgo: La capacidad para influir en un grupo con el objetivo de alcanzar metas.
- Recompensas: Relación de intercambio o retribución del trabajo, que puede ser o no de carácter financiero.
- Estructura: Grado de complejidad, formalismo y centralismo de la organización (relacionado con la autoridad para tomar decisiones).
- Diseño del puesto: La idea o proyecto que ajusta el puesto de trabajo a cierto fin.

Otros factores:

Para Guizar (2004) el deporte, la consultoría o la capacitación en el puesto ayudan a disminuir el grado de estrés de las personas en general. En cuanto a los problemas del estrés y el agotamiento por el trabajo.

Así para Cervera (2012) existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

Idoneidad demostrada.

Ecured (s.f.) explica que la idoneidad demostrada es el principio por el que las organizaciones determinan el ingreso de los trabajadores al puesto, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo.

Así los requisitos para lo mencionado son:

- La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.

- La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- El cumplimiento de las normas de conducta, la disciplina establecida en cada puesto y las características personales que exige el cargo.
- La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. A través de certificados de estudios o títulos.

En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene la idoneidad, la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.

Indicadores de desempeño en el sector público.

Según la OECD/CAD (2002) los indicadores de desempeño son una variable cuantitativa o cualitativa que permite verificar los cambios generados por una intervención pública, relativo con lo que estaba planeado inicialmente. Es decir, son instrumentos de medición de las principales variables asociadas con el cumplimiento de los objetivos, que a su vez constituyen una expresión cualitativa o cuantitativa concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido.

Eficiencia

Koontz y Wehrich (2004) explican que la eficiencia consiste en el logro de aquellas metas que una organización se propuso utilizar la menor cantidad posible de recursos.

Eficacia

Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o desea tras la realización de una acción. Para Koontz y Wehrich (2004) es el cumplimiento de objetivos.

Economía

Es la capacidad de la institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional.

Calidad del servicio

Es la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Son atributos de la calidad: oportunidad, accesibilidad, precisión, continuidad y cortesía en la atención.

Una definición formal de productividad es la que brindó la Organización para la Cooperación Económica Europea (OCEE) (1950), definiendo esta como el cociente que se obtiene de dividir la producción por uno de los factores de producción. De esta forma, es posible hablar de productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma en cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima. (Rojas & Ruiz, 2004)

Chiavenato (2000) define la productividad como un efecto (no una causa) de la administración de varios recursos. La productividad es una relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados en la producción.

En las distintas definiciones se puede apreciar que no hay una definición exacta que sea aceptada universalmente. Sin embargo, se puede concluir que la productividad es la razón aritmética de producto-insumo, dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad. (Segredo, Garda, López, León & Perdomo, 2015).

Por todo lo expuesto líneas arriba, muestra conformidad con la Teoría de Fijación de Metas y el Modelo Factorial del desempeño, que brindan las bases a posteriores investigaciones para establecer los factores determinantes en la variable desempeño

laboral, en cuanto a la variable satisfacción laboral las teorías explicativas brindan un enfoque más universal sobre los factores determinantes puesto que es la más estudiada. Se fija la meta de esta investigación para establecer la existencia o no de la relación entre la variable satisfacción laboral y desempeño laboral.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción. Sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

Laboral. Perteneciente o relativo al trabajo. Este término refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra.

Significación de la tarea. Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Ejemplo: La tarea que uno realiza es tan valiosa como cualquier otra.

Condiciones de trabajo. Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Ejemplo: La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.

Reconocimiento personal y/o social. Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos. Ejemplo: Sentir que uno recibe de parte de la empresa “mal trato”.

Beneficios. Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Ejemplo: Uno se siente mal con lo que gana.

Trabajo en equipo. Realización de una tarea por medio de un grupo de personas, que integra los esfuerzos individuales, capacidades diversas de cada integrante, dividiendo el trabajo de acuerdo con las funciones específicas, así logrando los objetivos deseados. Ejemplo: Cooperar con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo.

Productividad. Cumplimiento del trabajo asignado utilizando habilidades, recursos o tiempo más allá del solicitado con el fin de colocar un sello personal de calidad en el cumplimiento de su trabajo. La productividad es sinónimo de rendimiento. Es aprovechar al máximo los recursos y cumplir con las labores en los tiempos establecidos. Ejemplo: Optimiza los recursos (materiales de escritorio, equipos de oficina) que le son asignados para cumplir con sus metas.

Calidad en el trabajo. Incluye el nivel de calidad del trabajo realizado y los logros alcanzados, en función de eficiencia, es decir, el cumplimiento de metas y objetivos trazados para cada tarea realizada y el cumplimiento de la misión general del puesto que ocupa. Ejemplo: El trabajo que realiza logra los estándares de calidad del servicio que desempeña.

Respeto y responsabilidad. Capacidad de cumplir con lo que se requiera en el tiempo establecido y de la forma solicitada. También se refiere a la accesibilidad, tacto, cordialidad, cooperación, respeto y disposición de servicio a superiores, subalternos y compañeros. Ejemplo: Cumple con las políticas internas del departamento/área en el que se desempeña.

Capacitación. Es la actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo. Incluye todos los conocimientos solicitados al trabajador para realizar las tareas asignadas y la forma en las que la realiza. Ejemplo: Cuando asiste a las capacitaciones participa de forma activa.

Asistencia y puntualidad. Cumplimiento de los horarios establecidos por la institución de forma exacta. Es también la característica necesaria para poder medir la eficacia del trabajador en la presentación de informes o reportes. Demostrar respeto por los demás cumpliendo con cada compromiso contraído en la hora que se ha determinado. Ejemplo: Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis principal

Existe correlación positiva y significativa entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, 2017.

3.1.2. Hipótesis derivadas

Existe correlación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el grado de desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, con respecto al sexo, edad, estado civil, cargo que ocupa, tipo de contrato, años de servicio y lugar de la entidad pública.

3.1.3. Variables, dimensiones, indicadores y definición conceptual y operacional.

Cf. Anexo A

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

El diseño de investigación es transversal correlacional comparativo.

En este sentido, la presente investigación permite conocer los niveles de satisfacción y desempeño laboral en un momento dado, además permite explorar la relación que existe entre las variables satisfacción laboral y desempeño en el trabajo; así al recolectar los datos de dos muestras diferentes en un momento determinado, permite comparar los resultados y luego, analizar los mismos.

4.2. Diseño muestral

4.2.1. Población

Conformada por un universo finito de 260 trabajadores pertenecientes a la Dirección Regional de Educación de Ica (130 sujetos) y la Unidad Ejecutora de Salud 402 Sur Ayacucho - Red de Salud Puquio (130 sujetos).

4.2.2. Muestra

Para la constitución de la muestra se utilizó el método de muestreo no probabilístico de tipo intencional, basado en criterios de inclusión y exclusión. Mediante la siguiente ecuación:

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

$$z = 1.81 \text{ (Grado de confiabilidad 93 \%)}$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 260$$

$$E = 0.07 \text{ (margen de error 7\%)}$$

$$n = 102$$

4.2.2.1 Distribución de colaboradores de Puquio e Ica según variables sociodemográficas

Se presenta la distribución de colaboradores según variables sociodemográficas sexo, edad, estado civil, cargo que ocupa, tipo de contrato, tiempo de servicio y lugar de la entidad. En la tabla 1, se observa la distribución según sexo, en proporciones similares el 52.9% varones y el 47.1% mujeres. Según edad, se evidencia mayor proporción en rango de edad entre 25 y 52 años, contrastando Puquio e Ica se advierte mayor proporción en rango de edades 25-31 y 60-66 en Puquio. Según estado civil, se observa mayor proporción en estado civil conviviente y casado, comparando Puquio e Ica se advierte mayor proporción en estado civil conviviente en Puquio y casado en Ica. Según cargo que ocupa, se observa mayor proporción de Secretario, Asistente y Especialista en Educación, contrastando Puquio

e Ica se advierte que los cargos de Especialista en Educación, Coordinador y Psicólogo solo se encuentran en Ica y Jefe de área y Técnico solo se encuentran en Puquio. Según tipo de contrato, se observa en las muestras Puquio e Ica mayor proporción de tipo de contrato CAS (Contrato Administrativo de Servicio). Según tiempo de servicio, se observa mayor proporción en tiempo de servicio entre 1-5 años, contrastando Puquio e Ica se advierte mayor proporción de tiempo de servicio de 1-5 años en Ica e igual proporción de tiempo de servicio de 1-5 y 10-20 años en Puquio. Según lugar de la entidad, la muestra está conformada por iguales proporciones de colaboradores de Puquio e Ica.

Criterio de inclusión

Trabajador administrativo que se encuentre en actividad, con tiempo de servicio mayor a 1 año en la institución, y que desee ingresar al estudio.

Criterio de exclusión

Trabajador administrativo que no desee ingresar al estudio.

Trabajador administrativo que no se encuentre en funciones.

Tabla 1

Distribución de colaboradores de Puquio e Ica según variables sociodemográficas

VARIABLES	PUQUIO N=51		ICA N=51		TOTAL N=102	
	f	%	f	%	f	%
SEXO						
Femenino	18	35,5	30	58,8	48	47,1
Masculino	33	64,7	21	41,2	54	52,9
EDAD						
25-31	8	15,7	1	2,0	9	8,8
32-38	16	31,4	10	19,6	26	25,5
39-45	10	19,6	16	31,4	26	25,5
46-52	9	17,6	14	27,5	23	22,5
53-59	4	7,8	10	19,6	14	13,7
60-66	4	7,8	0	0	4	3,9
ESTADO CIVIL						
Soltero	16	31,4	9	17,6	25	24,5
Conviviente	21	41,2	13	25,5	34	33,3
Casado	10	19,6	24	47,1	34	33,3
Viudo	4	7,8	5	9,8	9	8,8
CARGO QUE OCUPA						
Jefe de área	15	29,4	0	0	15	14,7
Secretario	15	29,4	14	27,5	29	28,4
Técnico	9	17,6	0	0	9	8,8
Asistente	12	23,5	10	19,6	22	21,6
Especialista en Educación	0	0	21	41,2	21	20,6
Coordinador	0	0	4	7,8	4	3,9
Psicólogo	0	0	2	3,9	2	1,96
TIPO DE CONTRATO						
CAS	42	82,4	47	92,2	89	87,3
Régimen 728	9	17,6	4	7,8	13	12,7
TIEMPO DE SERVICIO						
1-5	20	39,2	29	56,9	49	48,0
6-10	11	21,6	5	9,8	16	15,7
11-20	20	39,2	17	33,3	37	36,3
LUGAR DE LA ENTIDAD						
Puquio	51	100	0	0	51	50
Ica	0	0	51	100	51	50

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1. Técnicas.

4.3.1.1. Observación. Se utilizó esta técnica para describir el comportamiento de los trabajadores relativos a las variables en estudio en cada uno de sus centros laborales con fines de elaborar mejor la descripción de la realidad problemática. Se observó el comportamiento de los colaboradores con fines de describir la realidad problemática.

4.3.1.2. Entrevista. Se entrevistó a algunos trabajadores con el propósito de corroborar las observaciones y tener un registro más apropiado de la percepción que ellos tienen de la percepción que ellos tienen sobre las características vinculadas al estudio, fue útil para describir el primer capítulo.

4.3.1.3. Ficha sociodemográfica. La ficha reúne información sobre varios aspectos sociodemográficos: sexo, edad, estado civil, cargo que ocupa, tipo de contrato, tiempo de servicio y entidad a la que pertenece los participantes. (Cf. Anexo B)

4.3.2. Análisis psicométrico.

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos se utiliza el coeficiente de Alpha de Cronbach.

4.3.3. Análisis descriptivo de la muestra.

Se realiza un análisis exploratorio de datos a través de tablas de frecuencia; gráficos; medidas de tendencia central, las medidas de dispersión y desviación típica de la edad, el género y el tiempo de servicio.

4.3.4. Análisis inferencial.

Para contrastar la hipótesis de normalidad de la población se usa el análisis de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov- Smirnov, para medir el grado de relación entre variables relacionadas se utiliza el Coeficiente de correlación de Spearman, el cual permite obtener un coeficiente de asociación entre variables que no se comportan normalmente.

4.3.5. Instrumentos.

Se emplea 2 instrumentos:

A) La escala de satisfacción laboral (SL-SPC) de Palma (2005)

El cuestionario adaptado utiliza la escala de Likert y tiene 16 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: (a) Significación de la tarea, (b) Reconocimiento personal y/o social, y (c) Beneficios económicos.

El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada ítem mediante las siguientes alternativas: (a) total acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) total desacuerdo. (Cf. Anexo C.1)

Respecto con la confiabilidad y validez del instrumento, según Palma (2005) se validó mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, lo que indica que el instrumento es fiable. La viabilidad del análisis factorial se realizó sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, obteniendo una medida de adecuación mayor a .5 lo cual avala la realización del análisis factorial, y el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .05.

Con respecto a la confiabilidad se obtuvo para los trabajadores de Ica mediante el Alfa de Cronbach la consistencia interna de .829 (para el análisis de los ítems según la escala de Likert; pero por la particularidad del instrumento que presenta calificativos positivos y negativos de los ítems, se procesó la información y se obtuvo el Alfa de Cronbach .790. En ambas modalidades de análisis, el instrumento muestra un índice de confiabilidad satisfactorio). (Cf. Anexo C.2)

B) Cuestionario de desempeño laboral adaptado de Ríos (2010)

Es un cuestionario tipo escala de Likert elaborado para un estudio de investigación enfocado a conocer el rendimiento laboral de los operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo en Guatemala, el mismo fue validado y aprobado por juicio de tres expertos, consta de 30 preguntas o ítems agrupados en los factores: (a) Trabajo en equipo, (b) Productividad, (c) Calidad en el trabajo, (d) Respeto y responsabilidad, (e) Capacitación, (f) Asistencia y puntualidad.

El instrumento permite evaluar el nivel de desempeño laboral mediante las siguientes alternativas: (a) siempre, (b) casi siempre, (c) a veces y (d) nunca (Cf. Anexo D.1)

La confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose como resultado .76 lo que indica su alto grado de consistencia interna. De este modo, para trabajadores de la ciudad de Ica se cuenta con un nivel de confiabilidad favorables. (Cf. Anexo D.2)

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Los datos obtenidos de ambos instrumentos serán procesados en el programa estadístico SPSS versión 24 de donde se obtendrán las tablas y estadísticos de correlación.

4.5. Aspectos éticos

La presente investigación se rige por el Código de Ética del Psicólogo Peruano que, en los Artículos del N.º 79 al N.º 87 establece total obligación del investigador de informar al participante de todas las características de la investigación; respetar la libertad del individuo para declinar su participación o para que se retire de la investigación; establecer un acuerdo claro y justo con el participante; proporcionar al participante información sobre la naturaleza del estudio, a fin de aclarar cualquier malentendido; salvaguardar el bienestar integral del participante en situaciones o efectos que produzca la investigación y; guardar confidencialidad de los datos obtenidos a partir de la investigación.

Por todo lo expuesto líneas arriba se mantendrá total discreción con respecto a los datos generales y los resultados que se obtengan en este trabajo durante todo el proceso de la investigación.

Ninguno de los participantes desde el inicio hasta el término del presente estudio sufrirá daño físico ni moral durante el desarrollo de la investigación y en todo momento, garantizando la no maleficencia, el derecho de decisión personal, el respeto al anonimato, el respeto a las garantías y conocimiento del individuo sobre el estudio y su participación en el mismo.

4.5.1. Consentimiento informado

El consentimiento informado es el documento donde cada participante de la encuesta deja constancia de su asistencia voluntaria y autoriza el uso de la información proporcionada únicamente al estudio. Este documento se completa antes del desarrollo de la encuesta y no se asocia a la encuesta, que es anónima. (Cf. Anexo E)

CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la verificación de hipótesis planteadas en esta investigación.

5.1. Análisis descriptivo de la muestra

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de satisfacción laboral y desempeño en el trabajo, en relación con sus factores y las variables sociodemográficas consideradas en este estudio.

5.1.1 Satisfacción laboral

5.1.1.1. *Satisfacción laboral según variables sociodemográficas*

Se presenta los resultados de la variable satisfacción laboral de los participantes de Puquio e Ica según lugar de la entidad. En la tabla 2, para la muestra Puquio predomina el nivel promedio con valor de 28,43%, seguido del nivel insatisfecho con valor de 19,61% y el nivel satisfecho con valor de 1,96%. Para la muestra Ica predomina el nivel promedio con valor de 28,43%, seguido del nivel insatisfecho con valor de 20,59% y el nivel satisfecho con valor de 0,98%.

A modo general predomina el nivel promedio con valores de 56,9%, seguido de insatisfecho con valores de 40,2%, muy por debajo el nivel satisfecho con valores de 2,9%.

Tabla 2

Niveles de satisfacción laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según lugar de la entidad

NIVELES	PUQUIO N=51		ICA N=51		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
SATISFECHO	2	1,96	1	0,98	3	2,93
PROMEDIO	29	28,43	29	28,43	58	56,89
INSATISFECHO	20	19,61	21	20,59	41	40,20
TOTAL	51	50,00	51	50,00	102	100,00

Se muestra los resultados de satisfacción laboral según sexo. En la tabla 3, para la muestra Puquio en sexo femenino (35,29%) sobresale el nivel promedio con valor de 21,57%; en sexo masculino (64,7%) destaca de igual modo, el nivel promedio con valor de 35,29%. Para la muestra Ica en el sexo femenino (58,8%) aventaja el nivel promedio con valor de 39,22%; en sexo masculino (41,2%) resalta el nivel insatisfecho con valor de 23,53%.

Tabla 3

Niveles de satisfacción laboral de los participantes de las muestras Puquio e Ica, según sexo

SEXO	PUQUIO N=51						ICA N=51					
	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL		FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
SATISFECHO	1	1,96	1	1,96	2	3,90	1	1,96	0	0,00	1	1,96
PROMEDIO	11	21,57	18	35,29	29	56,86	20	39,22	9	17,65	29	56,86
INSATISFECHO	6	11,76	14	27,45	20	39,2	9	17,65	12	23,53	21	41,20
TOTAL	18	35,29	33	64,70	51	100,00	30	58,80	21	41,20	51	100,00

Se exhibe los resultados de satisfacción laboral según edad. En la tabla 4, para la muestra Puquio en rango de edad 25-31 años, 39-45 años y 60-66 años destaca el nivel promedio; en rango de edad 32-38 años y 53-59 años destacan los niveles promedio e insatisfecho; en rango de edad 46-52 años predomina el nivel insatisfecho. Así mismo se observa que el rango de edad representativo para la muestra Puquio es 32-38 años. Para la muestra Ica en rango de edad 39-45 años, 46-52 años y 53-59 años destaca el nivel promedio; en rango de edad 32-38 los niveles promedio e insatisfecho se encuentran igualmente valorados. Así mismo se observa que el rango de edad representativo para la muestra Ica es 39-45 años.

Tabla 4

Niveles de satisfacción laboral de los participantes de las muestras Puquio e Ica, según edad

EDAD		PUQUIO N=51				ICA N=51			
		SATISFECHO	PROMEDIO	NSATISFECHO	TOTAL	SATISFECHO	PROMEDIO	NSATISFECHO	TOTAL
25-31	f	0	7	1	8	0	0	1	1
	%	0,00	13,73	1,96	15,69	0,00	0,00	1,96	1,96
32-38	f	2	7	7	16	0	5	5	10
	%	3,92	13,73	13,73	31,38	0,00	9,80	9,80	10,6
39-45	f	0	6	4	10	0	9	7	16
	%	0,00	11,76	7,84	19,60	0,00	17,65	13,73	29,41
46-52	f	0	4	5	9	0	8	6	14
	%	0,00	7,84	9,80	17,64	0,00	15,69	11,76	27,45
53-59	f	0	2	2	4	1	7	2	10
	%	0,00	3,92	3,92	7,84	1,96	13,73	3,92	19,61
60-66	f	0	3	1	4	0	0	0	0
	%	0,00	5,88	1,96	7,84	0,00	0,00	0,00	0,00

Se indica los resultados de satisfacción laboral según estado civil. En la tabla 5, para la muestra Puquio en estado civil soltero, conviviente y viudo predomina el nivel promedio; en estado civil casado predomina el nivel insatisfecho. Así mismo se observa que el estado civil representativo para la muestra Puquio es conviviente. Mientras que para la muestra Ica en estado civil conviviente, casado y viudo predomina el nivel promedio; en estado civil soltero predomina el nivel insatisfecho. Así mismo se observa que el estado civil representativo para la muestra Ica es casado.

Tabla 5

Niveles de satisfacción laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según estado civil

ESTADO CIVIL	PUQUIO N=51				ICA N=51				
		SAISFECHO	PROMEDIO	NSAISFECHO	TOTAL	SAISFECHO	PROMEDIO	NSAISFECHO	TOTAL
SOLTERO	f	1	9	6	16	0	3	6	9
	%	1,96	17,65	11,76	31,37	0,00	5,88	11,76	17,64
CONVIVIENTE	f	1	14	6	21	0	7	6	13
	%	1,96	27,45	11,76	41,17	0,00	13,73	11,76	25,49
CASADO	f	0	3	7	10	1	15	8	24
	%	0,00	5,88	13,73	19,61	1,96	29,41	15,69	47,06
VIUDO	f	0	3	1	4	0	4	1	5
	%	0,00	5,88	1,96	7,84	0,00	7,84	1,96	9,80

Se expone los resultados de satisfacción laboral según cargo que ocupa. En la tabla 6, para la muestra Puquio en cargo Jefe de Área, Técnico y Asistente predomina el nivel promedio; en cargo Secretario predomina el nivel insatisfecho. Así mismo se observa que el cargo representativo para la muestra Puquio son Jefe de Área y Secretario. Mientras que para la muestra Ica en cargo Secretario, Especialista en Educación, Coordinador resalta el nivel promedio; en cargo Asistente pondera el nivel insatisfecho; en cargo Psicólogo los niveles promedio e insatisfecho se encuentran igualmente valorados. Así mismo se observa que el cargo representativo para la muestra Ica es Especialista en Educación.

Tabla 6

Niveles de satisfacción laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según cargo que ocupa

CARGO QUE OCUPA	PUQUIO N=51				ICA N=51				
		SAISHECHO	PROMEDIO	NSAISHECHO	TOTAL	SAISHECHO	PROMEDIO	NSAISHECHO	TOTAL
		f							
JEFEDÉAREA	f	1	8	6	15	0	0	0	0
	%	1,96	15,69	11,76	29,41	0,00	0,00	0,00	0,00
SECRETARIO	f	0	7	8	15	0	11	3	14
	%	0,00	13,73	15,69	29,41	0,00	21,57	5,88	27,45
TÉCNICO	f	0	6	3	9	0	0	0	0
	%	0,00	11,76	5,88	17,65	0,00	0,00	0,00	0,00
ASISTENTE	f	1	8	3	12	0	2	8	10
	%	1,96	15,69	5,88	23,53	0,00	3,92	15,69	19,61
PSICÓLOGO	f	0	0	0	0	0	1	1	2
	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,96	1,96	3,92
ESPECIALISTA	f	0	0	0	0	1	12	8	21
	%	0,00	0,00	0,00	0,00	1,96	23,53	15,69	41,17
COORDINADOR	f	0	0	0	0	0	3	1	4
	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,88	1,96	7,84

Se presenta los resultados de satisfacción laboral según tipo de contrato. En la tabla 7, para la muestra Puquio en tipo de contrato CAS y Régimen 728 predomina el nivel promedio. Se observa que el tipo de contrato representativo para la muestra Puquio es CAS. Del mismo modo, para la muestra Ica en tipo de contrato CAS y Régimen 728 predomina el nivel promedio. Se observa que el tipo de contrato representativo para la muestra Ica es CAS.

Tabla 7

Niveles de satisfacción laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según tipo de contrato

TIPO DE CONTRATO	PUQUIO N=51						ICA N=51					
	CAS		RÉGIMEN 728		TOTAL		CAS		RÉGIMEN 728		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
SAISFECHO	2	3,92	0	0,00	2	3,92	1	1,96	0	0,00	1	1,96
PROMEDIO	24	47,06	5	9,80	29	56,86	26	50,98	3	5,88	29	56,86
NSAISFECHO	16	31,37	4	7,84	20	39,21	20	39,22	1	1,96	21	41,17
TOTAL	42	82,35	9	17,64	51	100,00	47	92,16	4	7,84	51	100,00

Se presenta los resultados de satisfacción laboral según tiempo de servicio. En la tabla 8, para la muestra de Puquio en tiempo de servicios 1-5 años y 6-10 años destaca el nivel promedio; en tiempo de servicio 11-20 años predomina el nivel insatisfecho. Así mismo se observa que para la muestra Puquio la distribución de frecuencias es igualitaria para tiempo de servicio 1-5 años y 6-10 años. Para la muestra Ica, en tiempo de servicio 1-5 años; 6-10 años y 11-20 años destaca el nivel promedio. Así mismo se observa que el tiempo de servicio representativo para la muestra Ica es 1-5 años.

Tabla 8

Niveles de satisfacción laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según tiempo de servicio

TIEMPO DESERVICIO	PUQUIO N=51						ICA N=51									
	15		6-10		11-20		TOTAL		15		6-10		11-20		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
SAISFECHO	1	1,96	0	0,00	1	1,96	2	3,92	0	0,00	0	0,00	1	1,96	1	1,96
PROMEDIO	12	23,53	8	15,69	9	17,65	29	56,86	15	29,41	3	5,88	11	21,57	29	56,86
NSAISFECHO	7	13,73	3	5,88	10	19,61	20	39,21	14	27,45	2	3,92	5	9,80	21	41,17
TOTAL	20	39,22	11	21,57	20	39,22	51	100,00	29	56,86	5	9,8	17	33,33	51	100,00

5.1.1.2. Satisfacción laboral según factores de satisfacción laboral

Se presenta los resultados de la variable satisfacción laboral de los participantes de Puquio e Ica según factores de satisfacción laboral. En la tabla 9, para la muestra de Puquio, se evidencia que destaca el nivel promedio en todos los factores: significación de la tarea (74,5%), reconocimiento personal (52,9%) y beneficios económicos (43,1%). En los participantes de Ica, de igual modo destaca el nivel promedio en todos los factores: significación de la tarea (68,6%), beneficios económicos (62,7%) y reconocimiento personal (54,9%).

Tabla 9

Niveles de satisfacción laboral según factores de satisfacción laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica

FACTORES	PUQUIO N=51						ICA N=51					
	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA		RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL		BENEFICIOS ECONÓMICOS		SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA		RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL		BENEFICIOS ECONÓMICOS	
	x	%	x	%	x	%	x	%	x	%	x	%
SATISFECHO	8	15,7	12	23,5	12	23,5	8	15,7	13	25,5	14	27,5
PROMEDIO	38	74,5	27	52,9	22	43,1	35	68,6	28	54,9	32	62,7
NSATISFECHO	5	9,8	12	23,5	17	33,3	8	15,7	10	19,6	5	9,8
TOTAL	51	100,0	51	100,0	51	100,0	51	100,0	51	100,0	51	100,0

5.1.1.3. Niveles de valoración de factores de satisfacción laboral

Se expone los niveles de valoración de factores de satisfacción laboral. A fin de determinar el impacto de cada uno de estos, se calculó la media y el porcentaje de la media del puntaje obtenido respecto al puntaje máximo que puede lograr cada factor. En la tabla 10, se observa que para la muestra Puquio, los factores de satisfacción no muestran diferencias significativas respecto a la media, con valor común de 2. En la muestra Ica, del

mismo modo, no se muestran diferencias significativas para los factores estudiados, encontrándose un valor común de 2.

Tabla 10

Niveles de valoración de factores de satisfacción laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica

FACTORES	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA		RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL		BENEFICIOS ECONÓMICOS		TOTAL	
	x	%	x	%	x	%	x	%
PUQUIO	2	34,54	2	33,55	2	31,91	2	100,00
ICA	2	32,08	2	33,02	2	34,91	2	100,00

5.1.2 Desempeño laboral

Se contrastar los resultados del desempeño laboral de los participantes de Puquio e Ica, según lugar de la entidad. En la tabla 11, para la muestra Puquio predomina el nivel promedio con un valor de 23,53%, seguido de nivel alto con valor de 14,71%, el nivel bajo con valor de 11,76%. Para la muestra Ica destaca el nivel alto con valor de 27,45%, seguido del nivel promedio con valor de 19,61%, el nivel bajo con valor de 2,54%.

A modo general destaca el nivel promedio con valores de 43,1%, seguido de nivel desempeño alto con valores de 42,2%, muy por debajo el nivel desempeño bajo con valores de 14,7%.

Tabla 11

Niveles de desempeño laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según lugar de la entidad

NIVELES	PUQUIO N=51		ICA N=51		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
ALTO	15	14,71	28	27,45	43	42,16
PROMEDIO	24	23,53	20	19,61	44	43,14
BAJO	12	11,76	3	2,94	15	14,70
TOTAL	51	50,00	51	50,00	102	100,00

Se exhibe los resultados de desempeño laboral según sexo. En la tabla 12, para la muestra Puquio el sexo femenino (35,29%) destaca el nivel promedio con valor de 19,61%; en sexo masculino (64,71%) destaca de igual modo el nivel promedio con valor de 27,45%. Para la muestra Ica en sexo femenino (58,83%) destaca el nivel promedio con valor de 17,65%; en sexo masculino (41,18%) sobresale el nivel insatisfecho con valor de 21,57%.

Tabla 12

Niveles de desempeño laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según sexo

SEXO	PUQUIO N=51						ICA N=51					
	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL		FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ALTO	4	7,84	11	21,57	15	29,41	20	39,22	8	15,69	28	54,91
PROMEDIO	10	19,61	14	27,45	24	47,06	9	17,65	11	21,57	20	39,22
BAJO	4	7,84	8	15,69	12	23,53	3	5,88	2	3,92	3	5,88
TOTAL	18	35,29	33	64,71	51	100,00	32	58,83	21	41,18	51	100,00

Se ofrece los resultados de desempeño laboral según edad. En la tabla 13, para la muestra Puquio en rango de edad 32-38 años, 39-45 años, 53-59 años y 60-66 años destaca el nivel desempeño promedio; en rango de edad 25-31 años predomina los niveles desempeño promedio y desempeño bajo; en rango de edad 46-52 años predomina los niveles desempeño alto, desempeño promedio y desempeño bajo. Así mismo se observa que el rango de edad representativo para la muestra Puquio es 32-38 años. Para la muestra Ica en rango de edad 32-38 años, 39-45 años, 46-52 años resalta el nivel desempeño alto; en rango de edad 25-31 años predomina el nivel desempeño promedio; en rango de edad 53-59 años los niveles desempeño promedio y desempeño alto se encuentran igualmente valorados. Así mismo se observa que el rango de edad representativo para la muestra Ica es 39-45 años.

Tabla 13

Niveles de desempeño laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según edad

EDAD	PUQUIO N=51				ICA N=51				
		ALTO	PROMEDIO	BAJO	TOTAL	ALTO	PROMEDIO	BAJO	TOTAL
25-31	f	3	3	2	8	0	1	0	1
	%	5,88	5,88	3,92	15,68	0,0	1,96	0,0	1,96
32-38	f	5	7	4	16	5	4	1	10
	%	9,80	13,73	7,84	31,37	9,80	7,84	1,96	19,6
39-45	f	0	6	4	10	8	7	1	16
	%	3	6	1	10	15,69	13,73	1,96	31,38
46-52	f	5,88	11,76	1,96	19,6	10	3	1	14
	%	0,0	7,84	9,80	17,64	19,61	5,88	1,96	27,45
53-59	f	3	3	3	9	5	5	0	10
	%	5,88	5,88	5,88	17,64	9,80	9,80	0,0	19,6
60-66	f	0	3	1	4	0	0	0	0
	%	0,0	5,88	1,96	7,84	0,0	0,0	0,0	0,0

Se indica los resultados de desempeño laboral según estado civil. En la tabla 14, para la muestra Puquio en estado civil conviviente, casado y viudo predomina el nivel desempeño promedio; en estado civil soltero destaca el nivel desempeño alto. Así mismo se observa que el estado civil representativo para la muestra Puquio es conviviente. Para la muestra Ica en estado civil soltero y casado despunta el nivel desempeño alto; en estado civil conviviente y viudo predomina el nivel desempeño promedio. Así mismo se observa que el estado civil representativo para la muestra Ica es casado.

Tabla 14

Niveles de desempeño laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según estado civil

ESTADO CIVIL	PUQUIO N=51				ICA N=51				
	ALTO	PROMEDIO	BAJO	TOTAL	ALTO	PROMEDIO	BAJO	TOTAL	
SOLTERO	f	7	6	3	16	5	3	1	9
	%	13,73	11,76	5,88	31,37	9,80	3,92	1,96	17,64
CONVIVIENTE	f	5	11	5	21	6	7	0	13
	%	9,80	21,57	9,80	41,17	11,76	13,73	0,00	25,49
CASADO	f	2	5	3	10	15	7	2	24
	%	3,92	9,80	3,92	19,61	29,41	13,73	3,92	47,06
VILDO	f	1	2	1	4	2	3	0	5
	%	1,96	3,92	1,96	7,84	3,92	5,88	0,00	9,80

Se ofrece los resultados de desempeño laboral según cargo que ocupa. En la tabla 15, para la muestra Puquio en cargo Jefe de Área, Técnico, Secretario y Asistente resalta el nivel desempeño promedio. Así mismo se observa que el cargo representativo para la muestra Puquio son Jefe de Área y Secretario. Para la muestra Ica en cargo Secretario y Especialista en Educación supera en el nivel desempeño alto; en cargo Asistente despega el nivel desempeño promedio; en cargo Coordinador y Psicólogo los niveles desempeño promedio y desempeño alto se encuentran igualmente valorados. Así mismo se observa que el cargo representativo para la muestra Ica es Especialista en Educación.

Tabla 15

Niveles de desempeño laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según cargo que ocupa

CARGO QUE OCUPA		PUQUIO N=51				ICA N=51			
		ALTO	PROMEDIO	BAJO	TOTAL	ALTO	PROMEDIO	BAJO	TOTAL
JEFE DE ÁREA	f	4	8	3	15	0	0	0	0
	%	7,84	15,69	5,88	29,41	0,00	0,00	0,00	0,00
SECRETARIO	f	5	6	4	15	7	6	1	14
	%	9,80	11,76	7,84	29,41	13,73	11,76	1,96	27,45
TÉCNICO	f	3	5	1	9	0	0	0	0
	%	5,88	9,80	1,96	17,65	0,00	0,00	0,00	0,00
ASISTENTE	f	3	5	4	12	3	5	2	10
	%	5,88	9,80	7,84	23,53	5,88	9,80	3,92	19,61
PSICÓLOGO	f	0	0	0	0	1	1	0	2
	%	0,00	0,00	0,00	0,00	1,96	1,96	0,00	3,92
ESPECIALISTA	f	0	0	0	0	15	6	0	21
	%	0,00	0,00	0,00	0,00	29,41	11,76	0,00	41,17
COORDINADOR	f	0	0	0	0	2	2	0	4
	%	0,00	0,00	0,00	0,00	3,92	3,92	0,00	7,84

Se expone los resultados de desempeño laboral según tipo de contrato. En la tabla 16, para la muestra Puquio en tipo de contrato CAS y Régimen 728 supera el nivel desempeño promedio. Así mismo se observa que el tipo de contrato representativo para la muestra Puquio es CAS. Para la muestra Ica en tipo de contrato CAS sobrepasa el nivel desempeño alto, en Régimen 728 los niveles desempeño promedio y desempeño alto se encuentran igualmente valorados. Así mismo se observa que el tipo de contrato representativo para la muestra Ica es CAS.

Tabla 16

Niveles de desempeño laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según tipo de contrato

TIPO DE CONTRATO	PUQUIO N=51						ICA N=51					
	CAS		RÉGIMEN 728		TOTAL		CAS		RÉGIMEN 728		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ALTO	11	21,57	4	7,84	15	29,41	26	50,98	2	3,92	28	54,90
PROMEDIO	20	39,22	4	7,84	24	47,06	18	35,29	2	3,92	20	39,27
BAJO	11	21,57	1	1,96	12	23,53	3	5,88	0	0,0	3	5,88
TOTAL	42	82,35	9	17,64	51	100,00	47	92,16	4	7,84	51	100,00

Se demuestra los resultados de desempeño laboral según tiempo de servicio. En la tabla 17, para la muestra Puquio en tiempo de servicio 1-5 años, 6-10 años y 11-20 años predomina el nivel desempeño promedio. Así mismo se observa que para la muestra Puquio la distribución de frecuencias es igualitaria para tiempo de servicio 1-5 años y 6-10 años. Para la muestra Ica en tiempo de servicios 1-5 años y 6-10 años predomina el nivel desempeño promedio; en tiempo de servicio 11-20 años sobresale el nivel desempeño alto. Así mismo se observa que el tiempo de servicio representativo para la muestra Ica es 1-5 años.

Tabla 17

Niveles de desempeño laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica, según tiempo de servicio

TIEMPO DE SERVICIO	PUQUIO N=51						ICA N=51									
	15		6-10		11-20		TOTAL		15		6-10		11-20		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ALTO	7	13,73	2	3,92	6	11,76	15	29,41	14	27,45	4	7,84	10	19,61	28	54,9
PROMEDIO	8	15,69	7	13,73	9	17,65	24	47,07	13	25,49	1	1,96	6	11,76	20	39,21
BAJO	5	9,80	2	3,92	5	9,80	12	23,52	2	3,92	0	0,00	1	1,96	3	5,88
TOTAL	20	39,22	11	21,57	20	39,22	51	100,00	29	56,86	5	9,80	17	33,33	51	100,00

5.1.2.2 Desempeño laboral según factores de desempeño laboral

Se exhibe los resultados del desempeño laboral de los participantes de Puquio e Ica según factores de desempeño laboral. En la tabla 18, para la muestra Puquio predomina el nivel promedio en todos los factores: capacitación (70,6%), trabajo en equipo (58,8%), respeto y responsabilidad (58,8%), fue calidad en el trabajo (47,1%). En los participantes de Ica, resalta el nivel alto en los factores productividad (58,8%), trabajo en equipo (52,9%), respeto y responsabilidad (45,1%); mientras que en los factores capacitación (58,8%), calidad en el trabajo (41,2%), asistencia y puntualidad (45,1%) destaca el nivel promedio.

Tabla 18

Niveles de desempeño laboral según factores de desempeño laboral de participantes de las muestras Puquio e Ica

FACTORES	PUQUIO N=51				ICA N=51				
		ALTO	PROMEDIO	BAJO	TOTAL	ALTO	PROMEDIO	BAJO	TOTAL
TRABAJO EN EQUIPO	f	6	30	15	51	27	15	9	51
	%	11,8	58,8	29,4	100,0	52,9	29,4	17,6	100,0
PRODUCTIVIDAD	f	6	25	20	51	30	17	4	51
	%	11,8	49,0	39,2	100,0	58,8	33,3	7,8	100,0
CALIDAD EN EL TRABAJO	f	10	24	17	51	18	21	12	51
	%	19,6	47,1	33,3	100,0	35,3	41,2	23,5	100,0
RESPECTO Y RESPON- SABILIDAD	f	5	30	16	51	23	21	7	51
	%	9,8	58,8	31,4	100,0	45,1	41,2	13,7	100,0
CAPACITACIÓN	f	11	36	11	51	17	30	4	51
	%	21,6	70,6	21,6	100,0	33,3	58,8	7,8	100,0
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	f	12	26	13	51	15	23	13	51
	%	23,5	51,0	25,5	100,0	29,4	45,1	25,5	100,0

5.1.2.3 Niveles de valoración de factores de desempeño laboral

Se apuntan los niveles de valoración de factores de desempeño laboral. A fin de determinar el impacto de cada uno de los factores en la variable desempeño laboral en los participantes de Puquio e Ica, se calculó la media y el porcentaje de la media del puntaje obtenido respecto al puntaje máximo que puede lograr cada factor. En la tabla 19, se observa que para la muestra Puquio, no se encontró diferencias significativas entre las medias de los factores de desempeño laboral. Mientras que en la muestra Ica, el factor que tuvo mayor impacto fue productividad, con una media de 3; los factores trabajo en equipo, calidad en el trabajo, respeto y responsabilidad, capacitación y asistencia y puntualidad obtuvieron una media común de 2.

Tabla 19

Impacto de factores de desempeño laboral de total de participantes de la muestra de Puquio e Ica

FACTORES	TRABAJO EN EQUIPO		PRODUCTIVIDAD		CALIDAD EN EL TRABAJO		RESPECTO Y RESPONSABILIDAD		CAPACITACIÓN		ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	
	x	%	x	%	x	%	x	%	x	%	x	%
PUQUIO	2	1652	2	1563	2	1687	2	1616	2	1687	2	1794
ICA	2	1732	3	1847	2	1558	2	1703	2	1659	2	1501

5.2. Análisis inferencial

5.2.1 Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov

Se registran la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables estudiadas. En la tabla 20, en la variable satisfacción laboral el nivel de significancia es $p < 0,05$. De igual modo, para la variable desempeño laboral el nivel de significancia es $p < 0,05$. Así, para la satisfacción laboral y desempeño en el trabajo, se puede colegir que no existe evidencia estadística suficiente para determinar que los datos se distribuyen

como una normal, por lo que se opta en emplear técnicas no paramétricas de análisis de datos como el Coeficiente de Correlación Spearman para el análisis de correlación de las variables.

Tabla 20

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	Gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	,311	102	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,270	102	,000

5.2.2 Coeficiente de correlación Spearman

5.2.2.1 Satisfacción y desempeño laboral en colaboradores de dos entidades públicas de Puquio e Ica.

Se introduce el Coeficiente de Correlación de Spearman. En la tabla 21, se observa que no existe significancia (p), es decir, no existe correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño en el trabajo.

Tabla 21

Correlación satisfacción laboral y desempeño en el trabajo

		DESEMPEÑO LABORAL
SATISFACCIÓN LABORAL	r_s	,191
	p	,055
	N	102

Se presenta la correlación interfactor de satisfacción laboral y desempeño en el trabajo. En la tabla 22, se advierte que existe correlación positiva débil al 0,05 de significancia entre los factores reconocimiento personal y/o social (satisfacción laboral) y calidad en el trabajo (desempeño laboral) ($r_s = ,195$).

Tabla 22

Correlación interfactor de satisfacción laboral y desempeño en el trabajo

		SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	BENEFICIOS ECONÓMICOS
TRABAJO EN EQUIPO	r_s	,098	,070	-,042
	p	,328	,483	,677
PRODUCTIVIDAD	r_s	-,055	,069	,064
	p	,582	,488	,525
CALIDAD EN EL TRABAJO	r_s	-,022	,195*	,077
	p	,826	,050	,445
RESPETO Y RESPONSABILIDAD	r_s	-,028	-,045	,098
	p	,781	,653	,328
CAPACITACIÓN	r_s	,121	,115	,019
	p	,227	,250	,853
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	r_s	,126	,161	,058
	p	,208	,105	,560

*.p<0,05

5.2.2.2. *Satisfacción laboral*

Se demuestra la correlación intrafactor de satisfacción laboral. En la tabla 23, se aprecia un nivel de asociación positiva moderada al 0,01 de significancia entre satisfacción laboral y los factores significación de la tarea ($r_s = ,548$); reconocimiento personal y/o social ($r_s = ,643$); beneficios económicos ($r_s = ,455$).

Tabla 23

Correlación intrafactor de satisfacción laboral

		SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	RECONOCIMIENTO PERSONAL YO SOCIAL	BENEFICIOS ECONÓMICOS
SATISFACCIÓN LABORAL	r_s	,548**	,643**	,455**
	p	,000	,000	,000

** .p<001

La correlación de satisfacción laboral según variables sociodemográficas, en la tabla 24, indica que no existe nivel de significancia (p), es decir, no existe diferencia entre la variable satisfacción y variables sociodemográficas sexo, edad, estado civil, cargo que ocupa, tipo de contrato, tiempo de servicio y entidad.

Tabla 24

Correlación satisfacción laboral según variables sociodemográficas

		SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	CARGO QUE OCUPA	TIPO DE CONTRATO	TIEMPO DE SERVICIO	ENTIDAD
SATISFACCIÓN LABORAL	r_s	,177	,012	,060	-,006	-,001	,044	-,031
	p	,074	,908	,551	,955	,995	,659	,759

5.2.2.3. *Desempeño laboral*

La correlación intrafactor de desempeño laboral, la tabla 25, revela un nivel de correlación positiva moderada al 0,01 de significancia entre la variable desempeño laboral y los factores calidad en el trabajo ($r_s = ,679$), respeto y responsabilidad ($r_s = ,624$) y capacitación ($r_s = ,645$); un nivel de correlación positiva baja al 0,01 de significancia respecto al factor trabajo en equipo ($r_s = ,558$), productividad ($r_s = ,471$) y asistencia y puntualidad ($r_s = ,338$).

Tabla 25

Correlación intrafactor de desempeño laboral

		TRABAJO EN EQUIPO	PRODUCTIVIDAD	CALIDAD EN EL TRABAJO	RESPECTO Y RESPONSABILIDAD	CAPACITACIÓN	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD
DESEMPEÑO LABORAL	r_s	,558**	,471**	,679**	,624**	,645**	,338**
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,001

** : p<001

La asociación del desempeño laboral según variables sociodemográficas, manifiesta, en la tabla 26, un nivel de correlación positiva baja al 0,01 de significancia entre la variable desempeño laboral y la variable sociodemográfica entidad ($r_s = ,302$); un nivel de correlación positiva baja al 0,05 de significancia en relación con la variable sociodemográfica cargo que ocupa ($r_s = ,225$).

Tabla 26

Correlación variable desempeño laboral según variables sociodemográficas

		LUGAR DE LA ENTIDAD	CARGO QUE OCUPA	SEXO	TIEMPO DE SERVICIO	EDAD	TIPO DE CONIRATO	ESTADO CIVIL
DESEMPEÑO	r_s	,302**	,225*	,163	-,009	,062	,054	,012
LABORAL	p	,002	,023	,101	,930	,536	,591	,901

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

5.3 Comprobación de hipótesis

Se formula la hipótesis nula (H_0): No existe relación positiva y significativa entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, 2017; y la hipótesis alternativa (H_1): Existe relación positiva y significativa entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, 2017.

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación se procede a la verificación de hipótesis establecidas.

Mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman, se puede concluir que existen evidencias estadísticas para afirmar que el p-valor ($p = 0,055$) es mayor al nivel de

significancia. Se acepta de la hipótesis nula (H_0). Es posible afirmar que: No existe relación positiva y significativa entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, 2017. (tabla 21)

Del mismo modo, a través del estadístico de correlación Rho de Spearman, podemos afirmar que no existe asociación entre la variable satisfacción laboral con las variables sociodemográficas sexo, edad, estado civil, cargo que ocupa, tipo de contrato, tiempo de servicio y no difieren según el tipo de institución. (tabla 24)

La variable desempeño laboral, el estadístico de correlación Rho Spearman indica una relación positiva baja al 0,01 de significancia con respecto a la variable sociodemográfica el lugar de la entidad ($r_s=,302$) y, una asociación positiva baja al 0,05 de significancia con la variable sociodemográfica cargo que ocupa ($r_s=,225$). (tabla 26)

5.4. Discusión y conclusiones

En esta investigación se verificó la hipótesis principal y se encontró que no existe asociación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Lo que permite inferir, que tanto en los trabajadores administrativos de Puquio e Ica, la significación de la tarea, el reconocimiento personal y los beneficios económicos obtenidos no es coherente con el logro de metas en dimensiones de productividad, trabajo en equipo, respeto y responsabilidad, capacitación, calidad en el trabajo, asistencia y puntualidad, en correspondencia con las exigencias de la institución.

Este resultado corrobora la investigación de Fuentes (2012) en Guatemala, quien advierte que no existe asociación entre la satisfacción laboral y la productividad; y no coincide con algunas investigaciones internacionales, así objeta los estudios de Martínez

(2007) en España, quien afirma que existe relación entre la satisfacción y la productividad de los empleados; además difiere con los estudios de Spector (2002) en México, quien explica que la satisfacción influye en el desempeño laboral, salud y longevidad; del mismo modo contrasta los estudios de Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) en Chile, que explican que la satisfacción laboral produce el rendimiento y la productividad. De este modo, es posible señalar e inferir que se obtuvieron puntuaciones por debajo del promedio, se constata que a menor nivel de satisfacción laboral existe menor nivel de desempeño, además, esto indica que los colaboradores no se encuentran muy comprometidos con su trabajo y/o no están satisfechos con las condiciones ambientales, por un lado, la región costa de clima cálido, seco y soleado y, frío, árido y lluvioso en ocasiones en la región sierra, a esto se suma la distribución del personal aglomerado en una sola sala, del mismo modo el clima laboral estaría ligado con cierto grado de suspicacia hacia las evaluaciones en trabajadores del sector público de la nación, situación que se percibió durante la presentación de los cuestionarios a los participantes. Así, esto puede ser explicado sobre la base de la iniciativa de Martín-Baró (1998), al proponer la dolencia como una característica de los pueblos latinoamericanos, refiriéndose a esta no solo como apatía, flojera y pereza, sino como un estado de letargo frente a sus propios procesos.

En tanto que la correlación del desempeño y variables sociodemográficas se encontró, correlación muy significativa positiva baja en relación con el lugar. Es decir, el desempeño es concordante con el lugar de trabajo. Esta característica se puede explicar por razones sociales y culturales como tipo o naturaleza de la organización administrativa de la institución, que puede ser autoritaria (generando un ambiente impersonal, mayor importancia a las jerarquías, deficiente ética laboral de los jefes, y por ende cumplimiento de tareas de baja productividad); democrática (fomentando adecuadas relaciones

interpersonales, brindando trato igualitario a cada colaborador y mayores índices de desempeño); liberal (ocasionando desorganización, falta de identidad con la institución y bajos niveles de desempeño); ello condicionaría que los colaboradores adopten estilos propios cuando trabajan en un lugar determinado.

Del mismo modo, la diferencia geográfica costa-sierra podría ser motivo de estudio para futuras investigaciones; las condiciones climáticas generan estilos de vida propios de cada región, las personas de la costa que van a trabajar a la sierra se encuentran con diferentes formas de trabajo, el trato entre compañeros es distinto; el tipo de recreación es diferente, al no hallarse lugares de entretenimiento como parques recreativos, lugares que fomenten la camaradería, centros comerciales, cines, entre otros, los pobladores tienen otras formas de recreación y podrían ser más proclives a desarrollar conductas perjudiciales para la salud o integridad personal; es decir, tiene mucha relevancia las condiciones ambientales y sociales en el mundo del trabajo.

Se halló correlación significativa positiva baja en relación con el cargo que ocupa; es decir, el desempeño se encuentra asociado con el cargo que ocupa el colaborador, esto puede ser explicado sobre la exigencia del puesto de trabajo, la significación que se otorga a las tareas del cargo, los beneficios sociales y/o económicos que se obtiene.

Respecto con la correlación interfactores de las variables satisfacción laboral y desempeño en el trabajo, se halló que el factor reconocimiento personal y/o social de la variable satisfacción laboral se asocia significativamente en el factor calidad en el trabajo en la variable desempeño, este hallazgo permite deducir que el reconocimiento propio o de personas asociadas en el trabajo con respecto a sus logros o por el impacto de estos en resultados indirectos, se encuentra vinculada con el nivel de calidad del trabajo realizado y los logros alcanzados en función del cumplimiento de las metas.

En el ámbito nacional este resultado se asocia con la investigación de Larico (2015) en Juliaca, quien determinó que el factor incentivo (resoluciones, cartas de felicitación y becas de capacitación) es concomitante de manera relevante con el desempeño laboral.

Se advierte mayor valoración del factor productividad en la variable desempeño laboral de Ica, esto podría ser explicado sobre la base de las diferencias socioculturales costa-sierra. En la región costa en muchas ocasiones, es más elevado los niveles de competitividad, puesto que es sabido que los trabajadores tienen mayor predilección por trabajar en regiones más cercanas a las urbes (zonas que cuentan con mayor comodidad); existe mayor control de los horarios de trabajo; las oportunidades de desarrollo son mayores en esta región, lo que hace que el trabajador sea más productivo en su trabajo; a esto se suma la supervisión por parte de los órganos encargados de verificar el rendimiento y productividad de los empleados públicos, que puede llevarse a cabo de manera más frecuente por ser una región más cercana a la capital del país. Siendo esto diferente en regiones sierra o selva que se encuentran más alejadas de la capital, y por ende se requiere de mayor tiempo y presupuesto para llegar a ellas.

En cuanto la asociación intrafactores de la variable satisfacción laboral, se advierte que los factores significación de la tarea, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos se vincula con el nivel de satisfacción laboral. Pudiendo a partir de este hallazgo, inferir que la conducta del empleado hacia su trabajo, su percepción de realización, el reconocimiento obtenido por las tareas realizadas, su percepción sobre la relación entre la labor que realiza y el salario que recibe se liga de manera muy significativa con los niveles de satisfacción laboral, tal como sugiere Palma (2005). En otro estudio internacional, los hallazgos de este trabajo, también son confirmados por

Gargallo (2008) en España, que establece la importancia de factores determinantes de la satisfacción laboral como la retribución económica, la seguridad en el empleo, la identificación con la institución, entre otros.

En el ámbito nacional y local, corrobora las investigaciones de Arana (2014) en Lima, confirma que la satisfacción laboral se relaciona con los factores intrínsecos (relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, promoción, trabajo estimulante y responsabilidad) y los extrínsecos de la motivación, Quinto (2015) en Huancayo, respecto con las relaciones interpersonales, las políticas de recompensa, la comunicación, las oportunidades de crecimiento profesional y la autonomía en el trabajo y de Espinoza (2011) en Ica, en relación con la inteligencia emocional.

En relación con la correlación intrafactores del desempeño laboral, se advierte que los factores calidad en el trabajo, respeto y responsabilidad, capacitación, trabajo en equipo, productividad, asistencia y puntualidad se asocian de manera significativa con el nivel de desempeño laboral. Esta observación permite inferir que el cumplimiento de metas y objetivos trazados, la capacidad del trabajador de cumplir con lo que se requiere en el tiempo establecido, los conocimientos de este para realizar las tareas asignadas, la habilidad y disposición para trabajar coordinado con compañeros, el uso de recursos y habilidades del empleado para el cumplimiento del trabajo asignado y el cumplimiento de los horarios establecidos por la institución se vinculan con los niveles de desempeño, tal como sugiere Ríos (2010). En este mismo ámbito, estos hallazgos respaldan los estudios de Romero y Urdaneta (2009) en Venezuela, quienes determinaron que los factores que caracterizan el desempeño laboral son compromiso (relacionado con respeto y responsabilidad), habilidades y conocimiento (relacionado con productividad), entre otros.

En el ámbito nacional y local, respalda la investigación de Hidruigo y Pucce (2016) en Lambayeque; de Palomino, Saavedra y Zapata (2015) en Ica. En Lambayeque se describe que los factores que más se asocian con el desempeño son el compromiso laboral y el trabajo en equipo; y en Ica se encontraron correlaciones entre el desempeño y el reconocimiento laboral.

En asociación con las variables sociodemográficas, se percibió que los trabajadores noveles presentan satisfacción promedio respecto a sus colegas de categorías de mayor antigüedad que presentan insatisfacción. Se respalda así en el ámbito internacional la investigación de Anaya y Suárez (2010) en España, y difiere con Bastardo (2014) en Venezuela, quien manifestó que el grupo de menor antigüedad en la organización manifestó insatisfacción laboral en contraposición con el resto de los grupos. Se podría asociar a medida que pasa el tiempo, los trabajadores se van acostumbrando al modo de trabajo, lo que merma el nivel de satisfacción, esto mismo es explicado por Checillo (2012) quien indica que los trabajadores que tienen menor nivel de síndrome de burnout presentan moderado nivel de satisfacción laboral e identidad favorable con la institución.

Del mismo modo se halló que los colaboradores casados de Puquio muestran niveles de insatisfacción al igual que los colaboradores solteros de Ica; al respecto, se observó que varios de los colaboradores de la sierra son originariamente de la costa y por tanto tienen familia constituida en esta región, por lo que viajan constantemente, y en su lugar de trabajo se encuentran solos, en vivienda alquilada y en pensiones, lo que podría menguar los niveles de satisfacción y desempeño; en el caso de los colaboradores solteros de la costa, podría ser indicador que al ser trabajadores sin carga familiar se muestren con mayor sensibilidad respecto a la satisfacción de sus necesidades tanto intrínsecas como

extrínsecas. En el ámbito nacional, este resultado podría ser un aporte a los estudios de Alarcón (2001) quien afirma que los casados son más felices, por lo tanto, podrían presentar mayores niveles de satisfacción en comparación con los solteros, ya que se podría añadir el factor de cercanía con la familia, para mejorar los niveles de felicidad.

Se halló que los colaboradores que ocupan el cargo de Secretario y Asistente muestran mayores niveles de insatisfacción respecto a sus compañeros. Esto puede ser explicado sobre la base de factores como la ausencia de incentivos o reconocimiento por parte del superior y/o compañeros, la baja remuneración económica en comparación con los demás cargos; además, la importancia que se otorga a las tareas, que podrían no ser compatibles con el tipo de personalidad del trabajador, sería lo que estaría deteriorando los niveles de satisfacción de los colaboradores.

Se identificó que los participantes solteros de Puquio y los solteros y casados de Ica, presentan niveles altos de desempeño. Esto puede indicar, del mismo modo, que el distanciamiento o cercanía de la familia en el caso de los casados podría ser un factor importante que afecta los niveles de desempeño de los trabajadores.

Se encontró que los trabajadores CAS de Ica muestran desempeño alto. Esto es explicado por el nivel de estabilidad laboral que no es tan estimulante en colaboradores que trabajan por CAS, ya que se encuentran sujetos a renovación de contrato por conveniencia de la institución, y tienen menos beneficios en comparación con sus compañeros de Régimen 728. Respalda el trabajo de Pedraza, Amaya y Conde (2010) quienes explican que existe una relación significativa entre desempeño y estabilidad laboral.

Con base en los hallazgos encontrados, es posible asumir que, para los participantes de las muestras Puquio e Ica, trabajadores de entidades públicas, la

satisfacción y desempeño son variables poco valoradas, no se encuentran satisfechos, existe desmotivación, falta de compromiso, carácter indolente frente a los objetivos institucionales y propios, deficiencias en la realización de sus funciones, escasa orientación al servicio y a los resultados, falta de compromiso e identidad con la institución. Lo que permite inferir en términos generales que las instituciones públicas de nuestra nación se encuentran en condiciones poco favorables para fomentar la satisfacción y el buen desempeño de los colaboradores, es posible que estos organismos no cuenten con estrategias de manejo de sus recursos humanos, lo que haría que no se propicie un ambiente beneficioso para los colaboradores, una identidad favorable con la organización y niveles altos de rendimiento y productividad.

Siendo estas y otras dimensiones de suma importancia para el logro de niveles altos de desempeño, calidad de la institución y mejor servicio al usuario, se hace necesario plantear formas de promover la participación de los trabajadores usando el modo de buzón de sugerencias o generando un ambiente de confianza por parte de los directivos para conocer las opiniones de los subordinados sobre el trabajo que realizan, las condiciones en que se desarrollan, la percepción que tienen sobre las carencias del ambiente laboral, etc.

De los resultados obtenidos se hace necesario analizar que estos pudieron deberse al tipo de instrumento utilizado, ya que se tratan de escalas tipo Likert, que pudieron no favorecer la polarización de las respuestas de los participantes, por poseer un punto medio (indeciso). Por ende, se hace apremiante el desarrollo de instrumentos de medición de variables referidas al ámbito organizacional tomando en cuenta las características socioculturales de nuestro país que cuenten con validación y confiabilidad, debido a la difícil obtención de estos en el nivel nacional.

Es imperiosa la ejecución de investigaciones en instituciones públicas, tomando en cuenta variables como clima institucional, *engagement*, estabilidad laboral, identidad institucional y estilos de liderazgo; con mayor proporción muestral, a modo de generalizar los resultados; además relacionar estos con variables como lugar de origen de los participantes y nivel de instrucción, por encontrarse estas características en el estudio de campo realizado en esta investigación.

5.4.1 Conclusiones

Como resultado de esta investigación empírica, es posible inferir las siguientes conclusiones:

Primera: La hipótesis no fue verificada, es decir, no existe asociación significativa entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, 2017.

Segunda: Se evidencia una asociación al 0,05 de significancia entre el factor reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral respecto al factor calidad en el trabajo del desempeño laboral, del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, 2017.

Tercera: Se observa correlación muy significativa y positiva baja al 0,01 de significancia entre el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, 2017, con respecto al lugar de la entidad.

Cuarta: Existe correlación significativa positiva baja al 0,05 de significancia entre el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Ica y la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur Ayacucho – Red de Salud Puquio, 2017, con respecto al cargo que ocupa.

Quinta: Se determinó la confiabilidad a través del estadígrafo de alfa de Cronbach obteniendo una consistencia interna ($\alpha = ,829$) para la escala adaptada de satisfacción laboral (SL-SPC) de Palma (2005) y un ($\alpha = ,76$), para el cuestionario adaptado de desempeño laboral de Ríos (2010).

5.4.2. Recomendaciones

De los hallazgos sintetizados, es posible sugerir las siguientes recomendaciones:

A partir de encontrar que los niveles de satisfacción y desempeño en un nivel promedio considerable, se sugiere realizar trabajos coordinados en el nivel de instituciones públicas, para aplicar periódicamente o según se considere instrumentos que evalúen las variables estudiadas, a fin de mantener información actualizada sobre los niveles de satisfacción y desempeño, conocer las necesidades de los empleados y realizar retroalimentación para desarrollar estrategias de mejora de prácticas en gestión de personal.

Según lo encontrado en los niveles de desempeño para las muestras de Puquio e Ica, que son diferentes, se propone tomar en cuenta en los procesos de selección de personal el que los profesionales sean originarios del lugar de la institución, a fin de favorecer la identidad con la institución.

Se propone implementar incentivos tanto de reconocimiento social como económico, en forma de resoluciones, carta de felicitación, becas de capacitación o bonos salariales con la finalidad de acrecentar el nivel de desempeño de los trabajadores.

Se plantea realización de talleres y/o jornadas de convivencia institucional para establecer un clima de participación en grupo, incentivando la confianza entre trabajadores sin tomar en cuenta el cargo que ocupa, fortaleciendo las relaciones interpersonales y la comunicación, de ese modo fomentar el trabajo en equipo, además de mejorar los niveles de satisfacción y desempeño en trabajadores casados. Además, es posible sugerir que, para revertir los índices bajos de satisfacción, se podría diseñar estrategias de intervención psicosocial y organizacional con fines de revertir los problemas que se hallaron en los colaboradores de las instituciones públicas de Puquio e Ica.

Ampliar el estudio a una cantidad representativa de instituciones públicas en el nivel nacional para que los resultados se puedan generalizar. Lo que podría condicionar a un problema nacional.

Respecto a la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma (2005) se sugiere evaluar la redacción de los ítems 3, 14, 20 y 23 de la escala original, de acuerdo con el nivel sociocultural de la población peruana, y la pertinencia de los ítems 12, 17, 22 y 26 por encontrarse redundantes y sin ningún aporte a la escala.

Se recomienda a futuras investigaciones utilizar otros instrumentos para la medición de satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2001). Relaciones entre felicidad, género, edad y estado conyugal. *Revista de Psicología (PUCP)*, 19, 28-46.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Anaya, D., & Suárez, J. (2010). Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación. *Revista española de orientación y psicopedagogía*, 21(2),283-294.
- Arana, M. (2014). La motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Colegio Unión, 2009. *Revista de investigación de administración*, 1(1),21-28.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*, 6(12),5-18.
- Bittel, L. (2000). *Administración de personal*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Borda, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Carbajal, M. (2015). *Como el nivel de carga de trabajo mental influye en el rendimiento laboral de los directivos departamentales del edificio central del G.A.D.P.P.* (Tesis de grado, Universidad Central de Ecuador). Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7504>
- Cervera, L. (2012). *Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las instituciones educativas del distrito de Los Olivos*. (Tesis

- doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Disponible en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2365>
- Chávez, J., & Villalobos, J. (2009). *Clima organizacional, desempeño y satisfacción laboral en el grupo comunicacional teleuno*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Urdaneta). Disponible en <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-09-03235.pdf>
- Checcllo, A. (2012). *Síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores del hospital Santa María del Socorro – Ica*. (Tesis de grado). Universidad Alas Peruanas, Ica, Perú.
- Chiavenato, E. (2000). *Administración de los recursos humanos*. 4a ed. México: Mc Graw Hill.
- Código de ética del Psicólogo Peruano [Código]. (s.f.). Lima: C.Ps.P.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2008). *Comportamiento humano en el trabajo*. 11a ed. México: Mc Graw Hill.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. 22a ed. Disponible en <http://www.rae.es/rae.html>
- ECURED. (s.f.). Disponible en https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Espinoza, K. (2011). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del hospital ESSALUD-Félix Torrealva Gutiérrez-Ica, periodo 2010-2011*. (Tesis de grado). Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica, Perú.
- Florez, J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. 1a ed. Lima: Universidad del Pacífico.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad-estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la*

- ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar).
Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. En E.J. De Castro, F.J. Díaz. (Ed.), *Universidad, Sociedad y Mercados Globales*. Madrid: ESIC, 563-575.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Guizar, R. (2004). *Desarrollo organizacional*. 2a ed. México: Mc Graw Hill
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Hidrujo, J., & Pucce, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global*. 12a ed. México: Mc Graw Hill.
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román* (Tesis de grado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.
- Lawler, E., & Porter, L. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.
- Locke, E. (1968). Hacia una teoría de la motivación de la tarea e incentivos. *Comportamiento organizacional y desempeño humano*, 3, 157-189.
- Martín-Baró, I. (1987-1998). El latino indolente. En Martín-Baró, I., Blanco, A., & Chomsky, N. (1998). *Psicología de la liberación*. Ignacio Martín-Baró (pp. 73-101). Madrid: Trotta.

- Martínez, N. (2007). Recursos humanos y management empresarial. El caso de la satisfacción laboral. *Cuadernos de ciencias económicas y empresariales*, 52, 75-101.
- Molocho, N. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Morales, A. (2009). *Capital humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Cuba: Política.
- OECD/CAD. (2002). Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. *Evaluation and Aid Effectiveness*. 6. OECD. Paris.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Cartolan.eirl.
- Palomino, M., Saavedra, D., & Zapata, M. (2015). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores bajo la modalidad de tercerización de la empresa Prosegur sucursal Ica*. (Tesis de grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Ica, Perú.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de ciencias sociales*, 16(3), 493-505.
- Quinto, M. (2015). *Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del hospital Ramiro Priale Priale Huancayo – 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

- Ríos, M. (2010). *Relación entre tiempo de seguir un programa de salud integral y el desempeño laboral de los operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. 9a ed. México: Prentice Hall.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 7(4), 66-79.
- Rodríguez, M., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Rojas, J., & Ruiz, R. (2004). *Aumentar la productividad en el Departamento de Hilatura de la empresa NOVA DISTEX S.A. de C.V., a través de la implementación de un nuevo método de trabajo*. (Tesis de grado). Universidad de las Américas, Puebla, México.
- Salgado, A. & Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27 (2), 75-91.
- Saiyadain, M. (2007). *Gestión de recursos humanos*. Nueva Delhi: Tata McGraw Hill.
- Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2009). *Comportamiento organizacional*. 3a edición. Mexico: Limusa.
- Segredo, A., Garda, A., López, R., & León P, Perdomo I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Rev Cubana Salud Pública*. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/300/307>

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*.

México: El Manual Moderno.

Zelada, M. (2016). *Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad*

de Gestión Educativa Local 02-La Esperanza. (Tesis de grado). Universidad

Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de colaboradores de Puquio e Ica según variables sociodemográficas	47
Tabla 2 Niveles de satisfacción laboral de participantes, según lugar	53
Tabla 3 Niveles de satisfacción laboral de los participantes, según sexo	53
Tabla 4 Niveles de satisfacción laboral de los participantes, según edad	54
Tabla 5 Niveles de satisfacción laboral de participantes, según estado civil.....	55
Tabla 6 Niveles de satisfacción laboral de participantes, según cargo que ocupa.....	56
Tabla 7 Niveles de satisfacción laboral de participantes, según tipo de contrato.....	57
Tabla 8 Niveles de satisfacción laboral de participantes, según tiempo de servicio	57
Tabla 9 Niveles de satisfacción laboral según factores de satisfacción laboral de participantes	58
Tabla 10 Niveles de valoración de factores de satisfacción laboral de participantes	59
Tabla 11 Niveles de desempeño laboral de participantes, según lugar de la entidad.....	59
Tabla 12 Niveles de desempeño laboral de participantes, según sexo	60
Tabla 13 Niveles de desempeño laboral de participantes, según edad.....	61
Tabla 14 Niveles de desempeño laboral de participantes , según estado civil.....	65
Tabla 15 Niveles de desempeño laboral de participantes, según cargo que ocupa.....	63
Tabla 16 Niveles de desempeño laboral de participantes, según tipo de contrato	64
Tabla 17 Niveles de desempeño laboral de participantes, según tiempo de servicio	64
Tabla 18 Niveles de desempeño laboral según factores de desempeño laboral de participantes	65
Tabla 19 Impacto de factores de desempeño laboral de total de participantes	66
Tabla 20 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.....	67
Tabla 21 Correlación satisfacción laboral y desempeño en el trabajo.....	67
Tabla 22 Correlación interfactor de satisfacción laboral y desempeño en el trabajo	68
Tabla 23 Correlación intrafactor de satisfacción laboral.....	68
Tabla 24 Correlación satisfacción laboral según variables sociodemográficas.....	69
Tabla 25 Correlación intrafactor de desempeño laboral.....	69
Tabla 26 Correlación variable desempeño laboral según variables sociodemográficas.....	70
Tabla 27 Alfa de Cronbach Escala SL-SPC	93
Tabla 28 Alfa de Cronbach Escala SL-SPC por factor.....	93
Tabla 29 Alfa de Cronbach Cuestionario de desempeño laboral – CDL.....	95
Tabla 30 Alfa de Cronbach Cuestionario de desempeño laboral - CDL por factor.....	95

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A Variables, dimensiones, indicadores y definición conceptual y operacional.....	90
ANEXO B Ficha Sociodemográfica	91
ANEXO C.1 Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral (EOPSL – SPC).....	92
ANEXO C.2 Alfa de Cronbach Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.....	93
ANEXO D.1 Cuestionario de Desempeño Laboral (CDL).....	94
ANEXO D.2 Alfa de Cronbach Cuestionario de desempeño laboral CDL.....	95
ANEXO E Consentimiento Informado.....	96
ANEXO F Ilustraciones.....	97

ANEXO A

Variables, dimensiones, indicadores y definición conceptual y operacional.

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL	Trabajo en equipo	El comportamiento manifiesto de los trabajadores a partir de sus actitudes, habilidades, experiencias, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias de la organización (Schemerhorn, Hunt y Osbom, 2001; Florez, 2001; Robbins, 1999).	Son las puntuaciones obtenidas en la aplicación del Cuestionario de Desempeño Laboral de Ríos (2010).	4=Siempre 3=Casi siempre 2=A veces 1=Nunca
	Productividad			
	Calidad en el trabajo			
	Respeto y responsabilidad			
	Capacitación			
	Asistencia y puntualidad			
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la tarea	Es la respuesta afectiva positiva o negativa de los empleados en relación con su trabajo, que está determinado por factores extrínsecos y factores intrínsecos Chiavenato, 2000; Bittel, 2000; Morales, 2009.	Son las puntuaciones obtenidas a través de la Escala SL – SPC de Palma (2005).	5=Total acuerdo 4=De acuerdo 3=Neutro 2=En desacuerdo 1=Total desacuerdo
	Reconocimiento personal y/o social			
	Beneficios económicos			

ANEXO B

Ficha Sociodemográfica

Datos informativos:

Sexo: Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Edad:
Puesto/cargo que ocupa:	Tiempo de servicio:	
Tipo de contrato:	Estado civil:	
Entidad a la que pertenece:	Lugar:	

ANEXO C.1

Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral (EOPSL – SPC)

(Palma, 2005)

Sexo: Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Edad:
Puesto/cargo que ocupa:	Tiempo de servicio:	
Tipo de contrato:	Estado civil:	
Entidad a la que pertenece:	Lugar:	

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

	TA	A	I	D	TD
1. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
2. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
3. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
4. Me siento mal con lo que gano.					
5. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
6. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
7. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
8. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
9. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
10. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
11. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
12. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
13. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
14. Me gusta el trabajo que realizo.					
15. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
16. Me gusta la actividad que realizo.					

ANEXO C.2

Alfa de Cronbach Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

En la tabla 29, se presenta la confiabilidad del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC mediante alfa de Cronbach, con un índice de confiabilidad de ,79 lo que indica su alto grado de consistencia interna.

Tabla 27

Alfa de Cronbach Escala SL-SPC

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	16

Se muestra en la tabla 30, la confiabilidad por factor del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC mediante alfa de Cronbach, con un índice de confiabilidad de 0,86 para el factor significación de la tarea, 0,64 para el factor reconocimiento personal y/o social y 0,71 para el factor beneficios económicos.

Tabla 28

Alfa de Cronbach Escala SL-SPC por factor

FACTOR	Alfa de Cronbach	N de elementos
Significación de la Tarea	,856	8
Reconocimiento Personal y/o Social	,642	4
Beneficios Económicos	,718	4
TOTAL		16

ANEXO D.1

Cuestionario de Desempeño Laboral (CDL)

(Ríos, 2010)

A continuación, encontrará un conjunto de oraciones que describen algunos comportamientos. Le agradeceremos marque con un aspa la frecuencia con la que considere que esos comportamientos son parte de la entidad en la que labora. No hay respuestas buenas o malas, se trata de conocer cuál es su situación de acuerdo con el asunto planteado.

SIEMPRE	S
CASI SIEMPRE	CS
A VECES	AV
NUNCA	N

	S	CS	AV	N
1. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
2. Busca el beneficio del grupo en lugar del individual.				
3. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.				
4. Aporta sus conocimientos para facilitar los objetivos del grupo.				
5. Ayuda a sus compañeros para lograr los objetivos del grupo.				
6. Optimiza los recursos (materiales de escritorio, equipos de oficina) que le son asignados para cumplir con sus metas.				
7. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.				
8. Entrega su trabajo dentro de los plazos establecidos.				
9. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.				
10. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.				
11. El trabajo que realiza logra los estándares de calidad del servicio que desempeña.				
12. La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.				
13. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que los servicios que brinda sea el requerido.				
14. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
15. Aplica los conocimientos adquiridos para mejorar su trabajo.				
16. Cumple con el manejo confidencial de la información de la institución.				
17. Cumple con las políticas internas del departamento/área en el que se desempeña.				
18. Conserva en buenas condiciones el equipo asignado.				
19. Siempre demuestra una conducta adecuada en el trato hacia su compañero(a).				
20. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución.				
21. Se presenta a los cursos de capacitación establecidos por la institución.				
22. Cuando asiste a las capacitaciones participa de forma activa.				
23. Demuestra interés en adquirir nuevos conocimientos dentro de la institución.				
24. Se interesa por adquirir nuevos conocimientos que le hagan crecer como persona.				
25. Genera nuevas ideas de cómo mejorar su trabajo a partir de la capacitación que recibe.				
26. Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada.				
27. Cumple con los horarios de alimentación establecidos.				
28. Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.				
29. Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.				
30. Cuando se le asigna una labor extra institucional cumple la labor asignada.				

ANEXO D.2

Alfa de Cronbach Cuestionario de desempeño laboral CDL

En la tabla 33, se presenta la confiabilidad del instrumento Cuestionario de desempeño laboral CDL mediante el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose como resultado 0,76 lo que indica su alto grado de consistencia interna.

Tabla 29

Alfa de Cronbach Cuestionario de desempeño laboral – CDL

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,764	30

Se muestra en la tabla 34, la confiabilidad del instrumento Cuestionario de desempeño laboral CDL por factor mediante el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose como resultado 0,74 para el factor trabajo en equipo, 0,54 para el factor productividad, 0,54 para el factor calidad en el trabajo, 0,60 para el factor respeto y responsabilidad, 0,48 para el factor capacitación, 0,69 para el factor asistencia y puntualidad.

Tabla 30

Alfa de Cronbach Cuestionario de desempeño laboral - CDL por factor

FACTOR	Alfa de Cronbach	N de elementos
Trabajo en Equipo	,744	5
Productividad	,539	5
Calidad en el Trabajo	,539	5
Respeto y Responsabilidad	,595	5
Capacitación	,479	5
Asistencia y Puntualidad	,689	5
TOTAL		30

ANEXO E

Consentimiento Informado

Por el presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Reyna Castañeda Salas, bachiller en Psicología de la Universidad Alas Peruanas - Filial Ica, a fin de preparar su tesis para optar el título académico de Licenciada en Psicología.

He sido informado(a) que el objetivo de este estudio es medir el nivel de satisfacción laboral y desempeño en el trabajo de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ica y, Unidad Ejecutora Salud Sur Ayacucho – Puquio, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 15 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del participante
(en letra de imprenta)

Firma del participante

Fecha

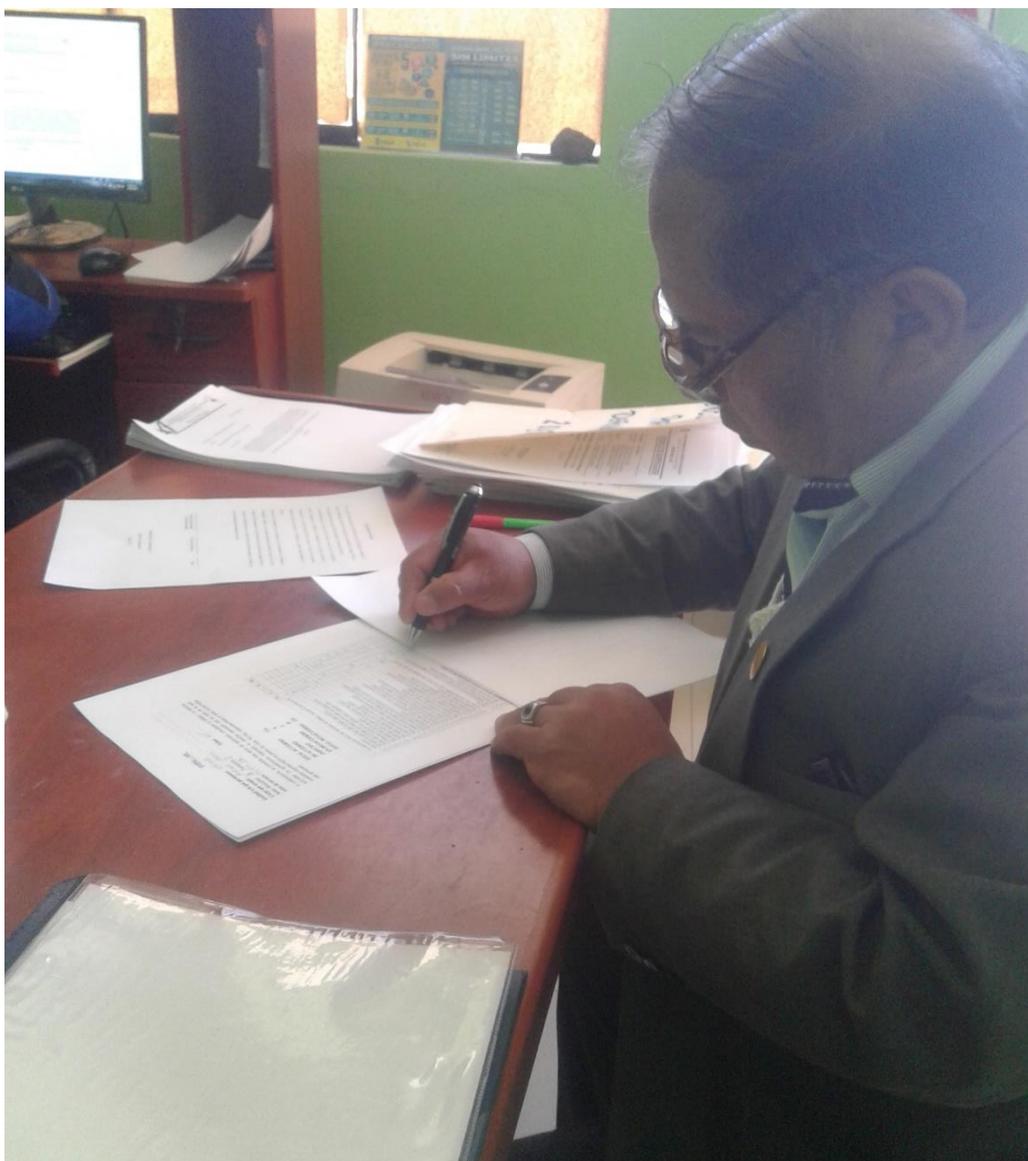
Agradecidos por su participación

Equipo de Investigación

Agosto, 2017

ANEXO F

Ilustraciones



Colaborador de la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur - Ayacucho-Red de Salud Puquio, desarrollando los cuestionarios en oficina propia.



Colaborador de la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur - Ayacucho- Red de Salud Puquio, recibiendo información sobre los cuestionarios en oficina propia.



Colaborador de la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur - Ayacucho- Red de Salud Puquio, recibiendo información sobre los cuestionarios en oficina propia.



Colaborador de la Unidad Ejecutora 402 Salud Sur - Ayacucho- Red de Salud Puquio, desarrollando los cuestionarios en oficina propia.



Colaboradores de la Dirección Regional de Educación-Ica, desarrollando los cuestionarios en oficina colectiva.