



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL DE SALUD DE UNA MICRO-RED MUÑANI,
PUNO - 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. REYNA PAREDES ALIAGA

LIMA - PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA

JURADOS EXAMINADORES

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico a Dios, quien me bendice mi vida y me permitió tener el coraje de avanzar y culminar, uno de mis sueños trazados.

A mi esposo Adrián, a mis hijas Mirian y Evelyn, quienes fueron mi fortaleza y fuentes inagotables de compromiso y superación.

A mis padres, Arturo y Clara, quienes me enseñaron a luchar por mis sueños y me animaron siempre para cumplirlos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Telesup, por acogerme en sus aulas, a la que tendré presente en mi corazón, y a los docentes de la escuela profesional de Psicología por los conocimientos impartidos en mi vida estudiantil.

Por otro lado, mi más sincero reconocimiento a la Micro Red Muñani de la Red de Salud Azángaro, por abrirme las puertas para poder realizar este trabajo de investigación, así mismo, agradecer a todos los trabajadores por su apoyo y colaboración.

Por último, dar gracias a todas aquellas personas que me brindaron su ayuda en el desarrollo del presente trabajo.

RESUMEN

Con el advenimiento de la globalización, uno de los principales desafíos para los gerentes de las organizaciones fue llegar a buscar estrategias de capital humano para aumentar el desempeño de la empresa, que es causada por la presión del trabajo, sin embargo, el valor de los empleados satisfechos se vuelve más indispensable, en los sistemas de las instituciones. Además, se asume que la actitud positiva hacia el trabajo presenta un mayor compromiso organizacional aumenta la satisfacción laboral.

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020. Se encuentra dentro de la metodología de tipo correlacional de diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 46 personas que laboran en una Micro-Red Muñani, el muestreo fue de tipo probabilístico y se aplicó la escala de satisfacción laboral y el cuestionario de desempeño laboral.

Se concluyó que existe un nivel significativo de nivel promedio = 52,2%, de satisfacción laboral y un nivel medio = 50,0%, de desempeño laboral, además, existe relación moderada entre la satisfacción y desempeño laboral, porque la $Rho = ,337$ y $Sig. = .022$ lo cual es mayor a 0,05, por consiguiente, se acepta la H_1 , es decir, cuando los trabajadores de salud de una Micro-Red Muñani presentan niveles elevados de satisfacción laboral demuestran un nivel bueno de desempeño laboral o viceversa.

Palabras clave: satisfacción, desempeño laboral, compromiso

ABSTRACT

With the advent of globalization, one of the main challenges for managers of organizations is to find human capital strategies to increase the performance of the company, which is caused by the pressure of work, however, the value of satisfied employees becomes more indispensable, in the systems of the institutions. In addition, it is assumed that a positive attitude towards work presents a greater organizational commitment and increases job satisfaction.

The present work aimed to determine the relationship between job satisfaction and performance in the health personnel of a Muñani Micro-Network, Puno - 2020. It is within the correlational methodology of non-experimental design, the sample was made up of 46 people who work in a Muñani Micro-network, the sampling was probabilistic and the job satisfaction scale and the job performance questionnaire were applied.

It was concluded that there is a significant level of average level = 52.2%, of job satisfaction and a medium level = 50.0%, of job performance, in addition, there is a moderate relationship between job satisfaction and performance, because the $Rho = .337$ and $Sig. = .022$, which is greater than 0.05, therefore, H1 is accepted, that is, when the health workers of a Muñani Micro-network provide high levels of job satisfaction, they demonstrate a good level of job performance or vice versa.

Keywords: satisfaction, job performance, commitment

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADOS EXAMINADORES	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURA.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento de problema.....	14
1.2. Formulación del problema de investigación	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación del estudio.....	15
1.3.1. Relevancia teórica	16
1.3.2. Justificación práctica.....	16
1.3.3. Relevancia social	16
1.3.4. Relevancia metodológica.....	17
1.4. Objetivos de la investigación.....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la Investigación	18
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	21
2.2. Bases teóricas de las variables	24
2.2.1. Satisfacción laboral.....	24
2.2.2. Desempeño laboral.....	30
2.3. Definición de términos básicos.....	34

III. MÉTODOS Y MATERIALES	37
3.1. Hipótesis de la investigación	37
3.1.1. Hipótesis general	37
3.1.2. Hipótesis específicas	37
3.2. Variables del estudio	37
3.2.1. Definición conceptual.....	37
3.2.2. Definición operacional.....	37
3.3. Tipo y nivel de la investigación	38
3.3.1. Nivel o tipo de investigación	38
3.4. Diseño de la investigación	39
3.5. Población y muestra de estudio.....	39
3.5.1. Población	39
3.5.2. Muestra	40
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	41
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	42
3.7. Métodos de análisis de datos	44
3.8. Aspectos éticos	44
IV. RESULTADOS.....	46
4.1. Análisis descriptivo de las variables	46
4.2. Contrastación de las hipótesis según a los objetivos	48
V. DISCUSIÓN.....	52
VI. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXOS	62
Anexo 1: Matriz de consistencia	63
Anexo 2: Matriz de operacionalización	64
Anexo 3: Instrumentos	65
Anexo 4: Validación de los instrumentos	68
Anexo 5: Matriz de datos	72
Anexo 6: Propuesta de valor.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de las variables	38
Tabla 2.	Distribución de la población de una Micro-Red Muñani-Puno	40
Tabla 3.	Nivel de satisfacción laboral	46
Tabla 4.	Nivel de desempeño laboral	47
Tabla 5.	Prueba de normalidad	48
Tabla 6.	Correlación entre satisfacción y desempeño laboral	48
Tabla 7.	Correlación entre satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas	49
Tabla 8.	Correlación entre satisfacción intrínseca y desempeño organizacional ..	50
Tabla 9.	Correlación entre satisfacción laboral y desempeño contextual	51

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Nivel de satisfacción laboral	46
Figura 2. Nivel de desempeño laboral	47

INTRODUCCIÓN

La relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral fue de interés central para la investigación en psicología organizacional, sin embargo, en esa área se encuentra que el vínculo entre estos constructos es débil en el mejor de los casos, un efecto negativo del esfuerzo en el trabajo que se realiza dentro de las instituciones y organizaciones.

La psicología organizacional considera que el papel de la satisfacción laboral, es fundamental en la gestión de relaciones de desempeño en el área donde trabaja, asimismo, el compromiso puede proporcionar una explicación más completa de los efectos en el desempeño laboral, que es proporcionado por mecanismos más familiares que enfatizan aspectos más estrechos del yo del empleado para llegar a satisfacer sus necesidades principales dentro de la organización.

El propósito del estudio fue comparar si existe relación entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020.

Esta información ha permitido conocer si la satisfacción laboral fue significativa, en el desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, para contribuir a reducir la brecha y la participación del psicólogo en el campo organizacional para contribuir con los resultados a la institución en estudio.

El presente trabajo en el capítulo I, se detalla la realidad problemática de investigación, la formulación del problema de investigación. Por otra parte, dentro del capítulo se detallan los objetivos y la justificación de la investigación. En el capítulo II, se aborda el marco teórico conceptual respecto a las variables satisfacción y desempeño laboral con antecedentes nacionales e internacionales, a fin de contar con una sólida básica teórica con relación a los antecedentes de la investigación. Asimismo, se realiza una revisión teórica sobre las variables para conocer los modelos teóricos que los sustentan, además de ofrecer sus definiciones conceptuales y operacionales. En el capítulo III, se detalla la metodología de investigación empleada; a través del modelo de correlación simple Igualmente se

abordan las técnicas e instrumentos de evaluación y el procesamiento para la obtención de los resultados correspondientes, elaborar la respectiva presentación y análisis. En el capítulo IV, se incluyen los resultados obtenidos gracias al procesamiento estadístico de los datos recolectados mediante el paquete SSPS versión 25, siendo elaborados y visualizados para su presentación en tablas y gráficos. En el capítulo V se plantea la discusión e interpretación de los resultados estadísticos obtenidos con relación con los hallazgos conseguidos por otras investigaciones realizadas con base a la misma temática. Finalmente, se exponen las conclusiones y las recomendaciones de la presente investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema

La relación de satisfacción laboral y el desempeño laboral ha sido el tema de cientos de estudios, ya que el desempeño es un papel destacado en la satisfacción de cada colaborador dentro de la organización, por lo tanto, la dedicación y el buen trabajo de cada personal de sector salud, asume con el tiempo para mejorar, la efectividad general de la institución. Sin embargo, estudios demuestran lo contrario, el 65% de trabajadores del Instituto de Salud de la ciudad de Chiapas, México se encuentran insatisfechos en su ámbito laboral, porque, no están a gusto con el salario que reciben (Paredes, 2019). Las personas insatisfechas laboralmente, tiene actitudes negativas hacia su trabajo, por ende, presentan deficiencias en el desempeño laboral, porque, el desempeño son aquellos comportamientos y acciones que están bajo el control del trabajador y contribuyen a lograr los objetivos de la organización, el crecimiento o la efectividad organizacional depende tanto de la tarea como del contexto donde se desenvuelven los trabajadores.

Perú no está ajeno a esta realidad, estudios demostraron que 30,9% de trabajadores expresó insatisfacción en el ámbito laboral, la cual fue más frecuente en el grupo ocupacional de médicos 46,9%; en cambio, en el grupo de enfermeras y obstetras la mayoría refirió indiferencia 62,9%, en el personal de la emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco (Sarmiento, 2019). Estas cifras descritas en el ámbito nacional sobre la insatisfacción laboral son preocupantes, sobre todo, en empresas del Estado, ya que no buscan estrategias a fin de mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, mientras que en las empresas privadas existe cierto grado de preocupación frente a esta problemática que en la actualidad se viene afrontando.

Entonces, la satisfacción laboral es de gran interés porque ayuda a reconocer la destreza de la institución para identificar las necesidades del personal que afectan su desempeño laboral, y que en muchos casos, trae consigo la renuncia de los trabajadores que no están satisfechos con las condiciones laborales en las que se desenvuelven; por esta razón, es importante que las organizaciones

conozcan la percepción del trabajador, y así obtener información que sirva para mejorar los procesos y productividad.

Asimismo, en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, provincia de Azángaro, departamento de Puno, se tiene la percepción de que existe insatisfacción laboral en algunos aspectos relacionados entre trabajador y superiores, las remuneraciones, y la falta de valor que le dan los funcionarios y autoridades al personal asistencial y administrativo, evidenciándose en la falta de motivación para el desarrollo de sus actividades, lo cual, influye en su desempeño laboral y productividad.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1 ¿Cuál es la relación entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y desempeño contextual en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020?

1.3. Justificación del estudio

Es fundamental desarrollar el presente estudio, porque en nuestro país y sobre todo el sector salud, no debe de llegar a mostrar un ambiente de tensión y división dentro del entorno laboral, ya que, desempeñan desafíos más básicos para la atención a la sociedad, especialmente para los médicos, enfermeras y los que conforman el sector salud, presentan problemas de rendimiento vinculados a la

seguridad del paciente, porque se encuentra una gran cantidad de factores que influyen en el desempeño de los empleados, como la satisfacción de la profesión, el ambiente laboral, las políticas de compensación, entre otras. Todo ello, hace que nuestra investigación sea relevante, por ello, se llegará a analizar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.

1.3.1. Relevancia teórica

El valor teórico reside, en las aportaciones teóricas referidas a satisfacción y desempeño laboral, porque se llegarán a conocer acerca de las teorías más relevantes entorno a las variables estudiadas, de igual forma, se llegará a fundamentar sobre las diferentes características que enfatizan, sobre el papel del manejo adecuado en la creación de un buen clima, en el lugar de trabajo, porque el plano de la satisfacción y desempeño laboral en la modernidad, requiere enfrentar muchos desafíos, como los rápidos cambios en el campo de los servicios de salud.

1.3.2. Justificación práctica

A través del resultado que se llegó a obtener, llegará a ser un aporte para la sociedad, sobre todo para las Instituciones de sector salud como Hospitales, Micro-Red, centros de salud y los puestos de salud. Asimismo, los resultados nos permitirán una mejor aproximación de relevancia social hacia este segmento poblacional en estudio, porque, la satisfacción en el entorno laboral, puede revelar muchos factores interesantes que contribuyen a la formación de un sentido de satisfacción hacia un buen desempeño laboral. Además, la satisfacción laboral es un tema clave para los profesionales y trabajadores en sector salud, a causa de ello dependerá el desempeño laboral de cada colaborador.

1.3.3. Relevancia social

Permitirá contribuir a la institución en estudio, y también a otras instituciones de la red de salud, porque los resultados se pueden generalizar, de igual forma, será en beneficio de todos los trabajadores profesionales del área de salud, ya que la satisfacción y el desempeño son aspectos fundamentales en el desenvolvimiento del área laboral en la que trabaja.

1.3.4. Relevancia metodológica

Los resultados que se llegan a obtener en el presente trabajo investigativo, contribuirán para las futuras investigaciones, porque, los instrumentos a emplearse, presentan validez y confiabilidad a la población peruana, lo cual, garantiza en llegar analizar a la muestra seleccionada del personal de salud de una Micro-Red del distrito de Muñani, asimismo, los instrumentos asumen ciertas características de conceptualizaciones de acuerdo a los objetivos, para buscar la existencia o no de una relación funcional entre las variables de estudio, que sirven como medio importante en la interacción social en este segmento poblacional, ya que, la satisfacción laboral se considera uno de los factores clave que dan forma al crecimiento del desempeño dentro del ambiente laboral.

1.4. Objetivos de la investigación.

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020.

1.4.2. Objetivos específicos.

OE 1 Identificar la relación entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020.

OE 2 Conocer la relación entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020.

OE 3 Analizar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño contextual en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Rodríguez (2018) en su tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud: “Nivel de satisfacción y desempeño laboral de trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017”. Tuvo como propósito determinar la relación entre nivel de satisfacción y desempeño laboral. Se encuentra situada dentro de la metodología descriptivo-correlacional, cuantitativa y transversal. Recurrió al cuestionario de satisfacción laboral y desempeño laboral. Participaron 30 trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Llegó a los siguientes resultados el 66,7% de los trabajadores no se encuentra satisfecho con la labor que realizan y tienen un desempeño laboral alto. En conclusión, se afirma que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce en Huanta, puesto que se observa un coeficiente de correlación de $Rho = .512$ y $p = .004$ que muestra una moderada relación entre variables.

El antecedente descrito fue importante para el presente trabajo investigativo, porque muestra relación con las variables en estudio, lo cual permitió contribuir en las discusiones con los resultados conseguidos.

Mondragón (2018) elaboró un estudio para el grado académico de magister en gestión pública: “Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota”. El objetivo fue determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral. Se sitúa dentro de la metodología correlacional de diseño no experimental. Empleó el cuestionario satisfacción laboral y el cuestionario de desempeño laboral. Como población la conformaron 91 trabajadores. Sus resultados demuestran que el 75% de los trabajadores que tienen buen desempeño, logran estar satisfechos con el trabajo en general; mientras que un 10.3% de los trabajadores que se encuentra muy satisfecho presentan un excelente desempeño, asimismo, existe una asociación directa mínima entre la satisfacción por el trabajo y el desempeño ($p = 0,551$), lo que

indica que tienen un buen desempeño dado que en general sienten satisfacción por su trabajo. Concluye: que la satisfacción laboral de los trabajadores influye de manera significativa a que presenten mejor desempeño dentro de la institución.

Lo descrito fue relevante, porque aportó al presente trabajo en la comparación con los resultados expuestos, además, demuestra similitud de las variables, lo cual desde ya contribuye al estudio.

Pizarro (2017) elaboró un estudio para optar el título profesional de administración: "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de ciencia y tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016". El propósito fue determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral. La metodología empleada fue de tipo correlacional de diseño no experimental transversal. Participaron 42 personas, recurrió para la recolección de datos los cuestionarios de Satisfacción laboral y desempeño laboral. Sus resultados indican que existe una correlación significativa entre satisfacción y clima laboral de 0,444, correlación positiva media, y un p valor igual a 0,003, es decir, a mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará. Concluye: que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, a mayores niveles de satisfacción laboral, los clientes internos de la institución, experimentan mayor desempeño laboral en la ejecución de las tareas.

El antecedente, expuesto se llegó a considerar por las variables, la población e inclusive el nivel de investigación que logra ser correlacional, estos aspectos contribuyen para discusión con resultados conseguidos.

Vallejos (2017) realizó una investigación para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud: "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro-red de Salud San Martín de Porres 2017". Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El método empleado en la investigación fue de diseño no experimental de nivel correlacional. Participaron 119 trabajadores de la Micro-red de Salud San Martín de Porres, empleó el cuestionario de clima organizacional (EDCO) y el cuestionario de satisfacción laboral. Resultados: el clima organizacional se

relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Micro-red de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación rho Spearman de 0.701, demostró una alta asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.0$. Concluye: Cuando presenta un nivel elevado de clima organizacional en la Micro-red de Salud de San Martín de Porres, los trabajadores presentan una satisfacción laboral alta.

El estudio extraído muestra importancia, porque demostró similitud a las variables del presente estudio, de igual forma, con la población de estudio, lo cual, contribuyó en las discusiones con los resultados conseguidos.

Ledesma (2016) llegó a desarrollar una tesis para optar el grado académico de magister en gerencia de servicios de salud: “Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Micro-red de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral. La metodología fue de tipo aplicativo, de nivel descriptivo- correlacional de corte transversal. Para la recolección de datos empleó la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud y la Escala de Compromiso. Lo conformaron 102 trabajadores de la Micro Red de San Juan Bautista, como población de estudio. Sus resultados demuestran que el 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tuvo un compromiso organizacional medio y de ellos el 44.1% presenta una satisfacción personal, sin embargo, el 69.6% de los trabajadores presentan una satisfacción laboral, considerándose en el proceso de atención a los usuarios externos en la Micro Red, entendiéndose que la satisfacción lleva al mejor desempeño de cada uno de los usuarios internos; asimismo, existe relación significativa entre satisfacción y compromiso laboral. Concluye: que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso en el trabajo desempeñado.

El antecedente que se llegó a considerar muestra similitud con las variables, la población, el tipo de investigación y la población, fue la razón por lo que se llegó a considerar dentro de este apartado.

2.1.2. Antecedentes internacionales

González (2020) desarrolló un estudio para optar el grado académico de doctor: “Satisfacción laboral, bienestar en el trabajo y salud en enfermeras de la sanidad pública española”. El objetivo fue analizar variables intra y extra-personales de las enfermeras que pueden determinar sus niveles de salud general, satisfacción laboral y motivación en términos de work engagement. Para ello empleó la metodología descriptiva, transversal, correlacional y comparativo, empleó los cuestionarios General Health Questionnaire de 28 ítems, Overall Job Satisfaction Scale y Utrecht Work Engagement Scale de 17 ítems. Sus resultados fueron que las enfermeras trabajando el turno de noches fijas son las que puntuaron más bajo en satisfacción general y extrínseca, mientras que las del turno rotatorio de una y 2 noches lo hicieron en satisfacción intrínseca. Asimismo, obtuvo puntuaciones más bajas en la satisfacción laboral entre las enfermeras con un turno regular que eran movidas a otras plantas ocasionalmente. Concluye: que las enfermeras especialistas o con perfil acreditado que trabajan en puestos no relacionados con esta circunstancia, mostraron puntuaciones más bajas y estadísticamente significativas en satisfacción intrínseca.

Es importante lo descrito, porque mostró cierta similitud con las variables estudiada como también la población, lo cual permite ser un aporte para contrastar con los resultados conseguidos.

Ruíz (2019) realizó un estudio para optar el grado académico de magister en administración: “Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México”. Tuvo como objetivo analizar el grado de satisfacción laboral. La metodología fue de tipo cuantitativa, descriptiva-correlacional, transversal y explicativa. Lo conformaron 127 empleados, para la recolección de datos empleó los cuestionarios de cultura organizacional de Hofstede y la autopercepción del desempeño laboral. Sus resultados afirman, que el grado de la cultura organizacional percibido por los empleados de dichas instituciones tiene un grado de influencia lineal positiva moderada en el grado de la satisfacción laboral en los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México. Concluye: cuánto mejor sea el grado de cultura

organizacional, mejor será el desempeño laboral percibido por los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México.

El estudio descrito fue relevante, porque mostró cierta similitud con el presente trabajo investigativo, por ser de nivel correlacional, lo cual permite comparar los resultados y llegar a conclusiones que enriquezcan a los conocimientos de las variables.

Rosales, et ál. (2017) desarrollaron un estudio de publicación una revista indexada con el título: “Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y establecer correlación entre este constructo y factores extrínsecos que pueden intervenir en esta. Se encuentra dentro de la metodología descriptivo correlacional, no experimental. Lo conformaron 307 personas graduadas. Resultados: afirman que existe una fuerte correlación entre la variable dependiente y las variables: salarios, cargos desempeñados y los sectores de empleo; débil la existente entre la satisfacción y el rendimiento académico. Concluyeron: que el porcentaje alto de satisfacción laboral es un elemento gratificante cuando se conoce que este constructo ha sido estimado como un factor crucial en la vida del trabajo, pues no es fácil conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha.

De igual forma, lo descrito muestra importancia y relevancia, porque llegó a contribuir en comparar con los resultados conseguidos.

Montoya, et ál. (2017) realizaron un estudio de publicación en una revista indexada con el título: “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”. Tuvo como propósito determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional. Situada dentro de la metodología cuantitativo, correlacional. Lo conformaron 166 trabajadores como población. Se aplicó el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23, el Instrumento para Clima organizacional es un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales. Sus resultados afirman, el 95% de los

docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Concluyeron: la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

El antecedente descrito, contribuyó a la investigación, porque las variables logran ser similares a nuestro estudio, lo cual permitió ser un aporte para llegar a comparar con los resultados expuestos.

Guamán, Bejarano y Gaibor (2017) desarrollaron un estudio titulado: “Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transaccional aplicado al personal administrativo de una institución de Educación Superior en la República del Ecuador”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. La investigación fue descriptiva analítica de campo no experimental. Participaron 381 funcionarios administrativos. Para la recolección de datos llegaron a emplear el Cuestionario psicosocial (CoPsoQ-istas21) y la Escala general de satisfacción laboral. Sus resultados demuestran, que los aspectos de reconocimiento laboral, responsabilidad y autorrealización personal no se consideran adecuadamente. Asimismo, se determinó que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial Estima ($F= 4,651$ $p < 0,05$) con una significancia de ($\text{Sig.} = 0,011$) al ser menor de 0,05 muestra una relación significativa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. Concluyeron en la institución no se ha diseñado una guía de salud psicosocial preventiva al no establecer las áreas de intervención en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, lo que ha generado inadecuados niveles de satisfacción laboral.

Finalmente, el antecedente descrito fue relevante, porque permitió comparar los resultados conseguidos y llegar a conclusiones que puedan aportar a las futuras investigaciones.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Satisfacción laboral

De acuerdo con Estévez, et ál. (2007) que definen la satisfacción laboral como “una reacción afectiva, es decir, emocional, hacia el trabajo, que es el resultado de la comparación, por parte del individuo, de resultados reales con aquellos que son deseados, esperados, merecidos, etc.” (p. 286).

Gallardo (2008) menciona que “es una respuesta que comprende el afecto y la intensidad es inestable, centrada en aspectos concretos y que tiene lugar en el preciso momento en el que el individuo evalúa un elemento” (p. 564).

Otro aporte de Locke (1969) indica que “es el estado emocional placentero que resulta de la evaluación del trabajo de uno como logra o facilitar el logro de los valores de trabajo de uno” (p. 316).

Entonces, las emociones son fundamentales, ya que, en el individuo puede observar que experimenta diferentes grados de placer o disgusto en diferentes trabajos y con diferentes aspectos del mismo trabajo, la satisfacción laboral y la insatisfacción, logra ser complejas reacciones emocionales al trabajo, porque, presenta tres aspectos fundamentales o potencialidades para la acción:

- La cognición. Es la identificación de los existentes (por ejemplo: cosas, objetos, acciones, etc.)
- La evaluación. Es la estimación del beneficio o relación perjudicial de los existentes percibidos a uno mismo.
- La regulación de la acción. Que permiten al hombre descubrir lo que existe, pero no le dice qué acciones tomar con respecto a este conocimiento, no revela el significado para él, de los existentes que percibe, y la acción requiere una selección entre alternativas, para mantener su vida, un organismo debe tomar acciones que satisfagan sus necesidades, debe

evaluar los objetos y condiciones que enfrenta usando su propia vida (Locke, 1969).

a) Dimensiones de satisfacción laboral

- *Satisfacción extrínseca.* Se refiere a las características que conduce a un resultado valioso como un mejor desempeño laboral, salarios y ascensos, que se puede llegar incluir todo lo relacionado con el trabajo, como recompensas prometidas, elogios y ascensos de trabajo (Sun et al., 2012).
- *Satisfacción intrínseca.* Son los factores internos que impulsan en las actividades cognitivas rutinarias en resolución de problemas, incluidos los aspectos emocionales que permite comprender y explorar el trabajo satisfacción y motivación que percibe a nivel emocional, lo cual impulsa a las actividades de conocimiento (Itri et al., 2018).

b) Elementos básicos en la satisfacción laboral

- La estructura

Es la manera en que las acciones de las organizaciones se dividen, organizan y coordinan, que incluye una serie de aspectos como el control administrativo, niveles jerárquicos, división de funciones y tareas, relación e interdependencia entre los niveles que la forman, cadenas de mando, entre otros (Zayas, et al., 2015).

- La naturaleza y contenido de trabajo

Se percibe el contenido de trabajo como variedad de habilidades, independencia, significación de la tarea, importancia, definición del contenido de trabajo, autonomía, organización y creatividad (Zayas, et ál., 2015).

- Las normativas, valores y costumbres

Es el conjunto de suposiciones, creencias, cultura, valores y normas que comparten sus miembros; crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo, en la cultura influye todo lo que sucede en la organización, y crea el sello de la misma, los indicadores de la cultura son: patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, declaraciones de filosofías, historias y metas (Zayas, et ál., 2015).

- El salario y la estimulación

Dentro de esta se hallan la remuneración y compensación que están asociadas a sistemas de pagos, promoción, posibilidades de superación y la evaluación del desempeño, se juzga la estimulación por el reconocimiento, la suficiencia, la correspondencia, la justeza, el equilibrio entre los estímulos morales y materiales, organización y percepción del sistema de estimulación (Zayas, et ál., 2015).

- Las condiciones de trabajo

Se percibe la existencia de los materiales y medios necesarios para realizar el trabajo, la higiene y orden, las condiciones ergonómicas son: las higiénicas, seguras y estéticas (Zayas, et ál., 2015).

- Las condiciones de bienestar

Es el desarrollo personal y profesional, el horario de trabajo, el transporte, la alimentación, los servicios de salud, actividades recreativas, culturales y deportivas (Zayas, et ál., 2015).

- Los aspectos socio-psicológicos

Las relaciones interpersonales y comunicación: es el proceso de interacción social en el que intervienen al menos dos o más personas para intercambiar ideas, sentimientos, juicios, información, opiniones o instrucciones de trabajo, las relaciones entre las personas, las relaciones personas–directivos, las relaciones entre los directivos, las posibilidades de interacción social, la preocupación por los problemas de las personas, la solución de conflictos, la pertenencia, la orientación y ayuda (Zayas, et ál., 2015).

Liderazgo y toma de decisiones: es la influencia mediante la cual un individuo o grupo de persona pueden lograr que los miembros de una organización colaboren voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos propuestos.

Compromiso con el trabajo: puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia (Zayas, et ál., 2015).

Entonces, el proceso de la satisfacción laboral es el resultado de la interacción compleja y dinámica condiciones generales de vida, relaciones de trabajo, el proceso de trabajo y el control que los propios trabajadores tienen sobre sus condiciones de vida y trabajo, la satisfacción laboral puede, por lo tanto, ser una fuente de salud también cómo la insatisfacción puede generar pérdidas para la salud física, mental y social, problemas para la organización y el trabajo. En vista de los factores abordados en la satisfacción laboral, es evidente que no hay solo un aspecto, pero una compleja red de recursos que pueden ser implementados y modificados para promover la salud de los trabajadores, se deben implementar medidas colectivas para aliviar los problemas que surgen insatisfacción en el trabajo (Marqueze, 2005).

c) Teorías relacionadas

- Teoría de Abraham Maslow sobre las necesidades humanas

Maslow (1991) estructuró su teoría de la motivación humana, en vista de una jerarquía de necesidades humanas básicas, que parte del principio de que los seres humanos tienen necesidades comunes que motivar su comportamiento para satisfacerlos, de acuerdo con los niveles jerárquicos. La clasificación jerárquica de necesidades comprende cinco niveles, que son:

Necesidades básicas o fisiológicas: directamente relacionadas con la existencia y supervivencia de los seres humanos, tales como: comida, agua, ropa, sexo e higiene (Regis & Porto, 2011).

Necesidades de seguridad: necesidades relacionadas con la protección individual, contra el peligro y las amenazas, tales como: salud, trabajo, seguro, seguro social y orden social (Regis & Porto, 2011).

Necesidades de amor y relaciones sociales: están relacionadas con la vida en sociedad, cubriendo las necesidades de contacto, amistad, respeto, amor, ocio y participación, refiriéndose a la necesidad del afecto de las personas, como amigos, novia, esposa e hijos (Regis & Porto, 2011).

Necesidades de estima: relacionadas con la autosatisfacción, tales como: independencia, aprecio, dignidad, reconocimiento, igualdad subjetiva, respeto y oportunidades, refiriéndose a una autoevaluación estable, así como un alto nivel de

autoestima, lo que lleva a sentimientos de autoconfianza, valor, fuerza, capacidad, suficiencia y utilidad para el mundo (Regis & Porto, 2011).

Necesidades de realización personal: expresan el nivel más alto de necesidades y se informan directamente con la persona, esta realización completa, en este grupo, el uso completo de uno se destaca el potencial, así como la capacidad y existencia de ideologías, además de las cinco necesidades anteriores, Maslow agregó el deseo de cualquier ser humano de saber y adquirir conocimiento, es decir, la necesidad natural del ser humano de buscar el significado de cosas, para organizar su comprensión sobre el mundo en el que vive. Estos son los llamados cognitivos necesidades, tales como: deseo de conocer, comprender, sistematizar, organizar, analizar y buscar relaciones y significados, estas necesitan anticipar la realización personal, además, él se destaca la necesidad de ayudar a otras personas a desarrollarse y cumplir su potencial, necesidades trascendentes, que siguen a la realización personal (Regis & Porto, 2011).

- La teoría de la motivación-higiene de Frederick Herzberg

El aporte más importante de la teoría de la motivación-higiene fue permitirle a Herzberg a presentar al mundo empresarial dos revolucionarias ideas.

La primera de ellas, que, siendo la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones distintas e independientes, las estrategias motivacionales que se habían venido empleando, tales como mejorar las relaciones humanas, aumentar los incentivos salariales, y establecer condiciones adecuadas de trabajo, eran incorrectas; tales elementos no generan una mayor motivación, cuando mucho solo actúa previniendo o eliminando la insatisfacción (Manso, 2002).

La segunda idea fue sostener que el solo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan las tareas, no sirve para motivar. De acuerdo con Herzberg, en la medida en que el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre los empleados: incentivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del período venidero de reajustes salariales (Manso, 2002).

El análisis de las respuestas obtenidas permitió a Herzberg y a sus colaboradores concluir que la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Los primeros, asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar en sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo (Manso, 2002).

La motivación de las personas depende de dos factores:

- 1) *Factores higiénicos.* Se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo con relación a la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes, todos estos aspectos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para motivar a sus empleados, y lo único que hay que hacer, es mantenerlos en forma óptima para evitar insatisfacción ya que su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud (García, et ál., 2007).
- 2) *Factores motivacionales.* Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto, el término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo (García, et ál., 2007).

Este hallazgo le permitió a Herzberg establecer uno de los principios más importantes en el campo de la motivación laboral: la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes, cuando mucho, los factores de higiene no producen ninguna satisfacción y pueden generar insatisfacción, sin embargo, por el contrario, ocurre con los motivadores dan origen a satisfacciones y, en el peor de los casos, no crean insatisfacción (Manso, 2002).

2.2.2. Desempeño laboral

Según, Chiavenato (2011) son “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización” (p. 202)

Así también, Werther y Davis (2008) indican que “constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia dentro de la organización” (p. 302).

Chiavenato (2000) menciona que “es el comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos” (p. 359).

Por su parte, Faria (1995, citado por Pedraza, et al., 2015) considera el desempeño laboral como “el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la organización” (p. 495).

Por consiguiente, por las definiciones descritas el desempeño laboral asume un planteamiento relacionado, al logro de los objetivos planteados y los recursos utilizados en ello, y se pueden presentar varios escenarios, el trabajador puede alcanzar o exceder los objetivos fijados, con una óptima utilización de recursos, o no alcanzarlos, o alcanzarlos haciendo un uso ineficiente de recursos, dependiendo de su desempeño, los recursos a su disposición y otros factores externos. La definición misma de desempeño laboral, indica que es un elemento que presentará sus variaciones en el trabajador, ya que estos influyen en sus aptitudes y actitudes, que desempeña un papel dentro de la empresa, su nivel de capacitación, sus motivaciones, supervisión, y factores situacionales de cada individuo y entorno en el que este realiza su trabajo (Del Toro, Salazar & Gómez, 2011).

Además, el desempeño laboral está condicionado por factores que se complementan entre sí, y la organización sobre todo tiene que fijarse en la habilidad a la hora de realizar la selección del personal, por lo que se hace necesario evaluar periódicamente el desempeño laboral de los empleados para mantener el equilibrio entre habilidades y motivación. La motivación es fundamental en el desempeño

laboral, ya que no es un secreto que una persona que no esté motivada por la organización, que no esté feliz con lo que hace y que haga su trabajo porque no tiene otra alternativa no tendrá el mismo desempeño que una persona que esté feliz en su trabajo, que cuente con las mejores condiciones laborales y que día a día encuentre que su trabajo satisface sus necesidades básicas (Cubillos, et al., 2014).

Otro aspecto resaltante, es la evaluación de desempeño también puede ser una herramienta de medición, y se considera que esta medición debe ser objetiva, por lo que con el paso del tiempo se han ido creando diseños que permitan la objetividad y coherencia para medir rasgos, habilidades, comportamientos y objetivos del desempeño deseado de una persona en el desarrollo de determinadas funciones según el cargo que desempeña (Cubillos, Velásquez & Reyes, 2014).

a) Dimensiones de desempeño laboral

- *Desempeño en el desarrollo de tareas.* Son capacidades del trabajador, que demuestra a través de los conocimientos como en la resolución de problemas a nivel laboral, lo cual genera construcción de la organización, porque genera ganancias para la institución y expectativas positivas en el área laboral en la cual se desempeña (Salgado & Cabal, 2011).
- *Desempeño contextual.* Son la iniciativa y la actitud del trabajador para resolver problemas en menor tiempo, ya que contribuye en resolver las dificultades dentro del entorno laboral, por el bienestar de la institución y sobre todo en área de trabajo en la que está encargado (Salgado & Cabal, 2011).
- *Desempeño organizacional.* Es la forma del desarrollo de las tareas asignadas, integradas a las habilidades sociales con el buen uso de los recursos por el bien de la institución, con el propósito de buscar el mejor desempeño, lo que permite cumplir las metas a mediano y largo plazo de las organizaciones institucionales (Salgado & Cabal, 2011).

b) Elementos a seguir para el mejor desempeño laboral

Según, Chiavenato (2000) indica que la administración por objetivos es democrática, participativa, involucradora y muy motivadora, que dentro de ello, emerge, la evaluación del desempeño que recorre los siguientes procedimientos:

- **Formulación de los objetivos**

Deben de llegar a establecerse por consenso, no deben de llegar a imponerse, la superación de estos objetivos debe de presentar un beneficio para la organización y una participación directa del evaluado en el beneficio, como un premio o esquema de remuneraciones que llegan a ser variables, de todas maneras, debe ser un incentivo fuente para dinamizar alguna forma de comportamiento (Chiavenato, 2000).

- **Compromiso personal en la consecución de los objetivos fijados en conjunto**

En algunos casos se presenta una especie de contrato formal o psicológico para caracterizar el acuerdo logrado en cuanto a los objetivos que deben alcanzarse, siempre llega a ser necesario que el evaluado acepte plenamente los objetivos y que se comprometa alcanzarlos (Chiavenato, 2000).

- **Actuación y negociación para la asignación de los recursos y los medios necesarios para alcanzar objetivos**

Definidos los objetivos por consenso y logrando el compromiso personal, el paso a seguir los recursos y medios necesarios para alcanzar los objetivos con eficacia, porque, si no las hay recursos ni medios, los objetivos se tornan inalcanzables (Chiavenato, 2000).

- **Desempeño**

Son comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados, aquí reside el aspecto principal del sistema, porque constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados (Chiavenato, 2000).

- **Medición constante de los resultados y comparación con los objetivos fijados**

Son las verificaciones de los costos y beneficios involucrados en el proceso, la medición de los resultados, y los objetivos, requieren fundamentos cuantitativos confiables que den una idea objetiva y clara del funcionamiento del proceso y del esfuerzo de la persona evaluada (Chiavenato, 2000).

- Retroalimentación intensiva y medición conjunta continua

Debe de existir mucha información de retorno y sobre todo amplio apoyo de comunicación para reducir los desacuerdos y aumentar la coherencia, que logra ser uno de los aspectos más importantes del sistema; el evaluado debe de presentar una percepción de cómo va marchando, para establecer una relación entre el esfuerzo y el resultado alcanzado (Chiavenato, 2000).

c) La evaluación del desempeño laboral

Representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa; es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que es exigido por el puesto, problemas de motivación, adaptación, entre otros; Esto depende de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización (Chiavenato, 2011).

d) Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son:

Beneficios para el gerente

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño (Chiavenato, 2011).

Beneficios para el subordinado

- Conoce las reglas del juego, o sea, cuáles son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de éste, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
- Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño (programa de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregirse, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etcétera).
- Hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales (Chiavenato, 2011).

Beneficios para la organización

- Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado.
- Identifica a los empleados que necesitan reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia.
- Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo (Chiavenato, 2011).

2.3. Definición de términos básicos

Actitud. Es el resultado de la experiencia del trabajador en su interacción con el medio organizacional (Abrajan, et ál., 2009).

Ámbito laboral. Es un medio para conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos (López, 2005).

Comunicación. Es la forma de expresar las ideas y sentimientos hacia los demás (Abrajan, et ál., 2009).

Compromiso. Se interrelaciona con el liderazgo y el desempeño para mediar la relación entre clima y satisfacción, se trata de supuestos según los cuales indican que un incremento en las relaciones de tareas y humanas impacta en el liderazgo, el compromiso y el desempeño, lo que a su vez incide en un aumento en la satisfacción de vida (Carreón, 2013).

Capacitación. Es el medio por el cual, los empleados pueden adquirir nuevas habilidades y conocimientos técnicos (Bakker & Demerouti, 2013).

Desempeño. Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización (Pérez, 2009).

Eficiencia. Es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos (Chiavenato, 2011).

Eficacia. Es una medida normativa del logro de resultados (Chiavenato, 2011).

Evaluación. Es donde, el trabajador está expuesta a la autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol; con ella se estimula el trabajo en equipo y se procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa (Pérez, 2009).

Factores intrínsecos. Es el contenido del trabajo, pueden desencadenar de manera permanente la conducta de los individuos en las empresas requiere en la práctica empresarial actual (López, 2005).

Formación. Es el desarrollo de los empleados, para la gestión de recursos humanos y puede clasificarse como una intervención a nivel organizacional (Bakker & Demerouti, 2013).

Motivación. Es aquello que provoca la acción del individuo, relacionado con la satisfacción de necesidades de logro, afiliación y poder, tanto dentro como fuera de la organización (Abrajan, et ál., 2009).

Organización. Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas (Chiavenato, 2011).

Satisfacción. Es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo (García, et al., 2007).

Responsabilidad. Es la actitud y el comportamiento que adopta la organización ante las exigencias sociales, derivadas de sus actividades, que le plantea la sociedad (Chiavenato, 2011).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación positiva entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación positiva entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020.

HE 2 Existe relación positiva entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020.

HE 3 Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y desempeño contextual en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020.

3.2. Variables del estudio

3.2.1. Definición conceptual

Satisfacción laboral. Son “actitudes generales de la persona hacia el trabajo” (Díaz, 2018, p. 3).

Desempeño laboral. Es “el valor total esperado de la organización de los sucesos discretos del comportamiento que un individuo lleva a cabo durante un período de tiempo” (Motowidlo & Kell, 2013, p. 82).

3.2.2. Definición operacional

Satisfacción laboral. Permite conocer y explicar varios resultados conductuales del trabajador, orientados al desempeño laboral (Baluarte & Merino, 2015).

Desempeño laboral. Se describe sobre el desempeño, productividad y eficiencia en el desarrollo y la selección de las competencias a evaluar (Salgado & Cabal, 2011).

Tabla 1.
Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala índice de valorización
Satisfacción laboral	Satisfacción extrínseca	- Ambiente laboral - Remuneraciones - Confianza - Relaciones interpersonales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Alto Promedio Bajo
	Satisfacción intrínseca	- Reconocimientos - Logros - Responsabilidad	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	
Desempeño laboral	Desempeño en el desarrollo de tareas	- Toma de decisiones - Organización y planificación - Capacidad de resolver los problemas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Alto Promedio Bajo
	Desempeño contextual	- Iniciativa - Compromiso, Compartir y transmitir con la organización	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	
	Desempeño organizacional	- Eficiente en el trabajo - calidad del trabajo - Adecuado uso del tiempo	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Nivel o tipo de investigación

El trabajo investigativo fue de tipo básico, porque en el estudio solo se pretendió explorar sobre las teorías existentes de acuerdo con las variables, para llegar a conclusiones que tengan conocimientos teóricos y científicos, sin ninguna intención de llevar a fines prácticos (Valderrama, 2015).

Nivel correlacional, como lo indica, Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la finalidad es conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93). Es decir, porque se llegó a conocer la relación entre las variables

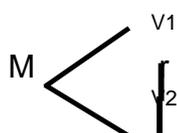
satisfacción y desempeño laboral y las dimensiones con la primera variable y la segunda variable, para luego llevar a cabo la interpretación respectiva.

3.4. Diseño de la investigación

No experimental, porque “el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.152).

Además, la investigación fue de corte transversal, porque, “se llegarán a recolectar los datos en un solo momento único” (Hernández, Fernández & Baptista, p.154).

El diagrama, del presente trabajo investigativo fue el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

V₁= Variable: satisfacción laboral

V₂= Variable: desempeño laboral

r = Relación que existe entre las variables de estudio.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que la población o universo “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

El universo poblacional estuvo conformado por 61 individuos que corresponde al personal de salud de una Micro-Red Muñani. Puno - 2020, situada en el distrito de Muñani, provincia de Azángaro de la región de Puno.

Tabla 2.*Distribución de la población de una Micro-Red Muñani-Puno*

	Género		Trabajadores
	Masculino	Femenino	
Medicina	4	2	6
Enfermería	0	10	10
Obstetricia	0	6	6
Odontología	3	2	5
Biología	1	2	3
Psicología	1	1	2
Nutrición	1	3	4
Personal técnico	8	10	18
Personal de servicio	3	0	3
Personal administrativo	3	1	4
Total	24	37	61

Fuente: Oficina de control de asistencia de la Micro Red Muñani.

3.5.2. Muestra

La muestra, “es el subconjunto de la población que pertenecen a ese conjunto definido de acuerdo a sus características al que llamamos población” (Hernández et al., 2014, p.175).

Por consiguiente, para la determinación del tamaño de la muestra, se llegó a emplear el método probabilístico, porque, “es el subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández et al., 2014, p.175).

Para, lo cual, se ha elegido el total de la población:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 \cdot N + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Población = 61

n = Muestra

d = Margen de error = 5% = 0.05

Z = Nivel de confianza = 95% ⇒ 1.96

p = Probabilidad de éxito = 50% = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 50% = 0.5

Reemplazando a la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(61)}{(0.05)^2(61) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(0.9604)(61)}{(0.0025)(61) + (0.9604)}$$

$$n = 53$$

Supo (2014) indica que el muestreo es “un procedimiento que consiste en extraer una parte de la población con la finalidad de estudiarla y cuyos resultados queremos extrapolar a la población total” (p.19).

Por consiguiente, se empleó:

La muestra ajustada: factor de corrección finita:

$$\frac{n}{N} = \frac{53}{61} = 14\%$$

Reemplazado:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{53}{1 + \frac{53}{61}} = 46$$

La muestra representativa fue de 46 individuos que corresponde al personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La aplicación de los instrumentos fue realizada de forma presencial la que se llegó a realizar la solicitud correspondiente a la institución en estudio una vez aceptada, se procedió a coordinar los días de evaluación con los respectivos protocolos sugeridos por el Ministerio de Salud.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica empleada fue la encuesta, porque, se buscó conocer la reacción o la respuesta de un grupo de individuos que pueden corresponder a una muestra o a una población (Supo, 2014).

De igual forma, la observación, fue una técnica que permitió conocer o identificar la realidad del sujeto estudiado, con el objetivo de precisar las conductas más resaltantes (Ñaupas et al., 2018).

- El instrumento de la Escala de satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction Scale), es para identificar sobre la satisfacción laboral, se considera un total de 15 preguntas, categorizándolo en 2 dimensiones.
- El instrumento del Cuestionario de desempeño laboral evaluó sobre las características del desempeño en el desarrollo de tareas, contexto y en el ámbito organizacional, se considera un total de 25 preguntas, categorizando en 3 dimensiones.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

a) Instrumento para la satisfacción laboral

Nombre	: Escala de satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction Scale)
Autor	: Peter Warr, John Cook y Toby Wall
Año	: 1979
Procedencia	: Estados Unidos
Adaptación española	: Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega
Año	: 1995
Adaptación peruana	: Alicia Baluarte Carbajal y César Merino Soto
Año	: 2015
Adaptación actualizada	: Aguilar y García (2018)
Aplicación	: De 19 a 55 años de edad a ambos sexos.
Conformada	: Por 15 ítems
Dimensiones	: Satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca
Forma de aplicación	: Grupal e individual
Tiempo de aplicación	: Aproximadamente 10 a 15 minutos

Validez y confiabilidad:

Según, Aguilar y García (2018) desarrolló la validación del contenido por criterio de jueces, conformadas de 5 expertos o jueces, obteniendo un puntaje en forma general de 0.8, a través de V-Aiken, sin embargo, para la confiabilidad del instrumento, realizó una prueba piloto con 70 trabajadores conformadas entre las edades de 18 a 50 años, obteniendo una confiabilidad .877 de alfa de Cronbach, la

cual, fue viable llegar a emplear el instrumento para la población en estudio, porque, está adaptado al contexto peruano.

La validez fue desarrollada por dos expertas por la Dra. Rosa E. Chirinos Susano y la Ps. Shadia Samira Segovia Boluarte, quienes evaluaron sobre la pertinencia, relevancia y la claridad de los ítems de la escala de satisfacción laboral, concluyeron que existe relación entre las dimensiones con los ítems establecidos, de igual forma se entiende sin ninguna dificultad el enunciado de los ítems (ver el anexo 4).

b) Instrumento para el desempeño laboral

Nombre	: Cuestionario desempeño laboral
Autor	: Salgado Jesús y Cabal Ángel
Año	: 2011
Procedencia	: España
Adaptación peruana	: Bellido Roque, Luis Alberto
Año	: 2016
Objetivo	: Determinar el nivel del desempeño laboral
Conformada	: Por 25 ítems
Dimensiones	: Características del desempeño en las tareas, contexto y organizacional.
Forma de aplicación	: Grupal e individual
Tiempo de aplicación	: Aproximadamente 20 a 25 minutos

Validez y confiabilidad:

Bellido (2016) la validez se llegó a realizar a través de 3 de expertos obteniendo un valor de 0.9, sin embargo, para la confiabilidad fue determinada a través de la prueba piloto de 30 trabajadores, en donde, consiguió los resultados a través de alfa de Cronbach, obteniendo un valor de nivel de alta confiabilidad de .991. Lo cual, indica que los valores descritos se encuentran dentro del parámetro de validez, entonces el instrumento empleado para variable desempeño laboral fue viable.

La validez del instrumento se llegó a realizar a través de dos expertas por la Dra. Rosa E. Chirinos Susano y la Ps. Shadia Samira Segovia Boluarte, quienes

llegaron a calificar sobre la pertinencia, relevancia y la claridad de los ítems del cuestionario desempeño laboral, concluyendo que existe relación entre las dimensiones con los ítems establecidos, de igual forma se entiende sin ninguna dificultad el enunciado de los ítems (ver el anexo 4).

El procesamiento de la evaluación de los instrumentos fue desarrollado de forma presencial, antes de ello se procedió a presentar la solicitud correspondiente a la jefatura de la Micro-Red Muñani, una vez aceptada se llegó a coordinar los días de evaluación siendo el 31 de agosto y el 1 a 4 de setiembre de 2020, cumpliendo con los protocolos sugeridos por el Ministerio de Salud por el contexto de Covid-19.

3.7. Métodos de análisis de datos

Una vez ya recolectada la información se procedió a codificarla para un mejor orden y control, con la finalidad de procesarlas, utilizando el paquete estadístico SPSS Versión 25.0 versión español, que ha permitido la obtención de una base de datos, tablas de frecuencias y se procedió en el siguiente orden:

- Calificación individual de cada protocolo, evaluando los ítems en cada individuo.
- Tabulación de resultados por cada ítem
- Tabulación de resultados por cada variable
- Tabulación de resultados por cada dimensión
- Tabulación de resultados por indicadores.

La elaboración de cuadros y gráficos se realizó mediante el programa Informático Excel.

3.8. Aspectos éticos

En la investigación desarrollada, se consideraron los aspectos de Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú, se tuvieron en cuenta el art. 24. Se contó con el consentimiento informado, para la participación voluntaria de la población en estudio; art. 25. Se le llegó a informar a los que son partícipes en la presente investigación, sobre el objetivo del presente estudio; art. 26. No se llegó a incurrir a la falsificación de los resultados e informaciones del contenido de la investigación serán citadas según el manual de (APA); art. 27. Se empleó

instrumentos adaptados a la realidad peruana y tienen un rigor científico de validez y confiabilidad, asimismo, se llegó a evitar los riesgos y evitar la falsificación o el plagio. Justamente, todo lo detallado implicó que en el proceso de recabar datos se garantizará la confidencialidad y discreción del caso.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 3.

Nivel de satisfacción laboral

Nivel de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	41,3	41,3	41,3
Promedio	24	52,2	52,2	93,5
Alto	3	6,5	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

*Fuente: Dentro de mi tabla 1

En la tabla 1, se evidencian las manifestaciones sobre el nivel de satisfacción laboral con una frecuencia significativa de 24 trabajadores que corresponde a nivel promedio, 19 participantes en el estudio que corresponde a nivel bajo, y solo 3 trabajadores en el nivel alto.

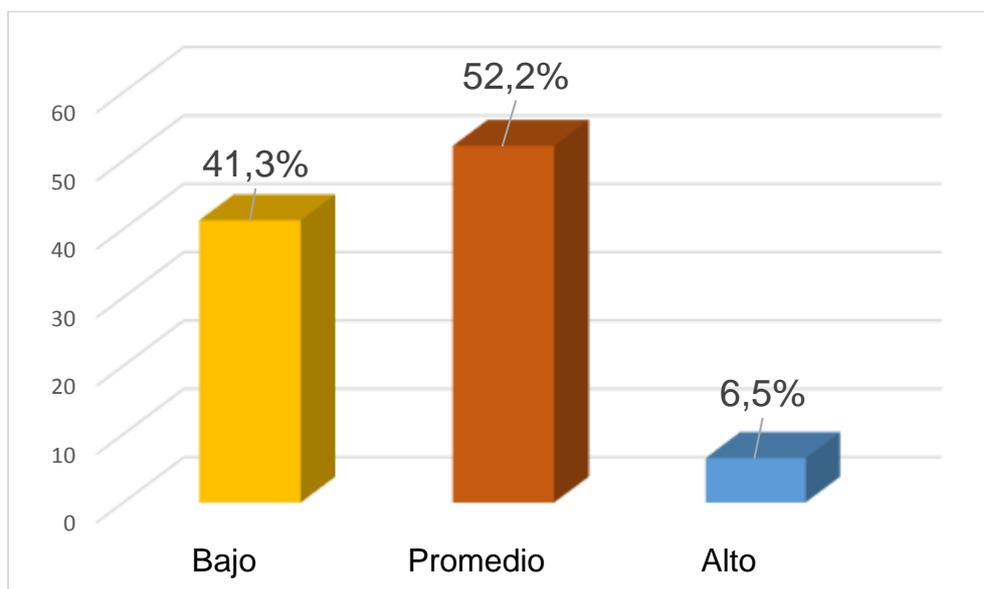


Figura 1. Nivel de satisfacción laboral

*Fuente: Dentro del gráfico 1

En el gráfico 1, acerca de la satisfacción laboral se evidencia un nivel significativo en el nivel promedio = 52,2%, seguida por el nivel bajo = 41,3% y solo el 6,5% = nivel alto.

Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 4.

Nivel de desempeño laboral

Nivel de desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	37,0	37,0	37,0
Medio	23	50,0	50,0	87,0
Alto	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Dentro de mi tabla 2

En la tabla 2, se evidencian las manifestaciones sobre el nivel de desempeño laboral con una frecuencia significativa de 23 trabajadores que corresponde al nivel medio, seguida por 17 participantes en el estudio que corresponde a nivel bajo y solo 6 trabajadores en el nivel alto.

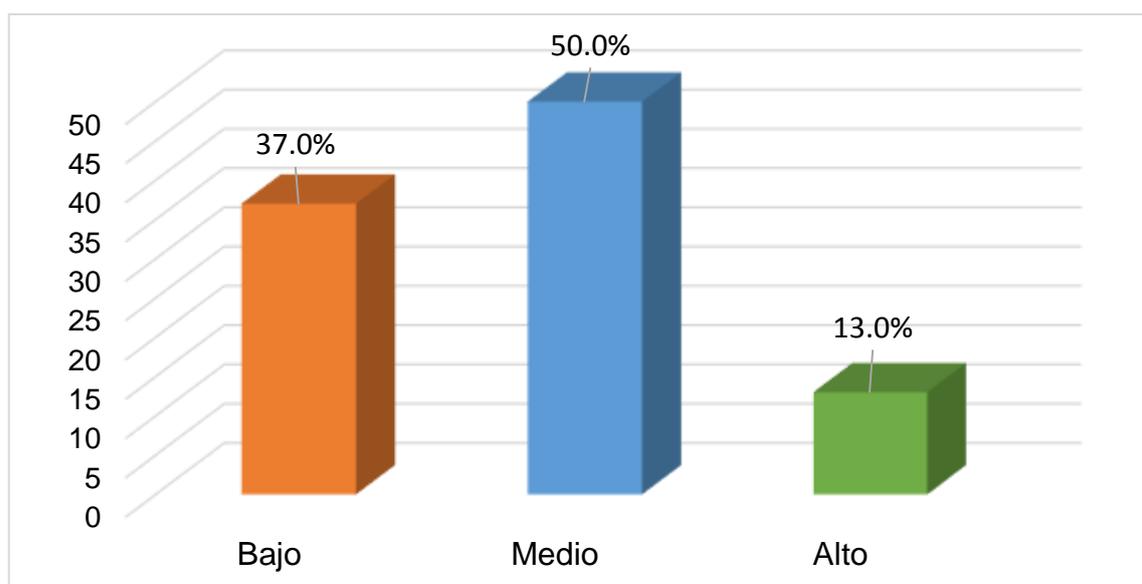


Figura 2. Nivel de desempeño laboral

***Fuente:** Dentro de mi gráfico 2

En el gráfico 2, acerca del desempeño laboral se evidencia un nivel significativo en el nivel medio = 50,0%, seguida por el nivel bajo = 37,0%, y solo el 13,0% = nivel alto.

Tabla 5.
Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilks		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,304	46	,000
Desempeño laboral	,269	46	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con la tabla 3, sobre la prueba de normalidad de Shapiro-Wilks, se evidencia una significancia bilateral, menor a 0,05, por ende, la distribución de datos es no normal; por lo tanto, se llegó emplear la prueba estadística no paramétrica rho de Spearman con el fin de determinar las correlaciones.

4.2. Contrastación de las hipótesis según a los objetivos

- **Con relación al objetivo general: determinar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral**

Tabla 6.
Correlación entre satisfacción y desempeño laboral

		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Satisfacción laboral	Rho Spearman	1	,337*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	46	46
Desempeño laboral	Rho Spearman	,337*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	46	46

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis de contrastación

- Ho.** No existe relación positiva entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020 (se rechaza)
- H1.** Existe relación positiva entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020 (Se acepta)

Según, la tabla 4, se evidencia que existe relación moderada entre la satisfacción y desempeño laboral, porque la rho Spearman =, 337, y la sig. = 0.022,

lo cual es menor a 0,05, por consiguiente, se acepta la H₁, es decir, cuando los trabajadores de salud de una Micro-Red Muñani presentan niveles elevados de satisfacción laboral, demuestran un nivel bueno de desempeño laboral o viceversa.

- **En relación al primer objetivo específico: Identificar la relación entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas**

Tabla 7.

Correlación entre satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas

		Satisfacción extrínseca	Desempeño en el desarrollo de tareas
Satisfacción extrínseca	Rho Spearman	1	,340*
	Sig. (bilateral)		,021
	N	46	46
Desempeño en el desarrollo de tareas	Correlación de Rho Spearman	,340*	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	46	46

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis de contrastación

- Ho.** No existe relación positiva entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020 (se rechaza)
- H₁.** Existe relación positiva entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020 (Se acepta)

Según, la tabla 5, se evidencia que existe relación moderada entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas, porque la correlación de Rho Spearman = ,340 y sig. = .021, lo cual es menor a 0,05, por consiguiente, se acepta la H₁, es decir, cuando los trabajadores de salud de una Micro-Red Muñani presentan niveles elevados de satisfacción extrínseca demuestran un nivel bueno de desempeño en el desarrollo de tareas o viceversa.

- *Con relación al segundo objetivo específico: conocer la relación entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional*

Tabla 8.

Correlación entre satisfacción intrínseca y desempeño organizacional

		Satisfacción intrínseca	Desempeño organizacional
Satisfacción intrínseca	Rho Spearman	1	,338*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	46	46
Desempeño organizacional	Rho Spearman	,338*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	46	46

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Hipótesis de contrastación

Ho: No existe relación positiva entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020 (se rechaza)

H₁: Existe relación positiva entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020 (Se acepta)

Según, la tabla 6, se evidencia que existe relación moderada entre la satisfacción intrínseca y el desempeño organizacional, porque la correlación Rho Spearman = ,338 y sig. = .022, lo cual es menor a 0,05, por consiguiente, se acepta la H₁, es decir, cuando los trabajadores de salud de una Micro-Red Muñani presentan niveles elevados de satisfacción intrínseca manifiestan un nivel bueno de desempeño organizacional o viceversa.

- *Con relación al tercer objetivo específico:* analizar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño contextual

Tabla 9.

Correlación entre satisfacción laboral y desempeño contextual

		Satisfacción laboral	Desempeño contextual
Satisfacción laboral	Rho Spearman	1	,532**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	46	46
Desempeño contextual	Rho Spearman	,532**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	46	46

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

Hipótesis de contrastación

- Ho.** No existe relación positiva entre la satisfacción laboral y desempeño contextual en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020 (se rechaza)
- H1.** Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y desempeño contextual en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020 (Se acepta)

Según, la tabla 7, se evidencia que existe relación moderada entre la satisfacción laboral y desempeño contextual, porque el rho Spearman = ,532 y sig. = .000 lo cual es menor a 0,05, por consiguiente, se acepta la H1, es decir, cuando los trabajadores de salud de una Micro-Red Muñani presentan niveles elevados de satisfacción laboral manifiestan un nivel muy bueno de desempeño contextual o viceversa.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general sobre la relación entre la satisfacción y desempeño laboral, afirmando que existe relación porque la $\rho = ,337$ y la sig. < 0.05 , por consiguiente, se acepta la H_1 , es decir, cuando los trabajadores de salud de una Micro-Red Muñani presentan niveles elevados de satisfacción laboral demuestran un nivel bueno de desempeño laboral o viceversa. Estos resultados coinciden con lo señalado por Mondragón (2018) quien afirma que existe asociación directa mínima entre la satisfacción por el trabajo y el desempeño ($p = 0,55$), lo que indica que tienen un buen desempeño dado que en general sienten satisfacción por su trabajo. Lo mismo sucede con el trabajo investigativo de Ledesma (2016) quien afirma que existe relación significativa entre satisfacción y compromiso laboral, es decir, a medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso en el trabajo desempeñado. De igual forma, el trabajo investigativo de Pizarro (2017) se asemeja a nuestro resultado, porque, existe una correlación significativa entre satisfacción y clima laboral de 0,444, correlación positiva media, y un p valor igual a 0,003, es decir, a mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará.

Entonces, el proceso de la satisfacción laboral es el resultado de la interacción compleja y dinámica condiciones generales de vida, relacionadas al trabajo, el proceso de trabajo y el control que los propios trabajadores puedan presentar buenas condiciones de vida y trabajo, la satisfacción laboral puede, por lo tanto, ser una fuente de salud también cómo la insatisfacción puede generar pérdidas para la salud física, mental y social, problemas para la organización y el trabajo. Además, el desempeño laboral está condicionado por factores que se complementan entre sí, y la organización sobre todo tiene que fijarse en la habilidad a la hora de realizar la selección del personal, por lo que se hace necesario, evaluar periódicamente el desempeño laboral de los empleados para mantener el equilibrio entre habilidades y motivación.

Sin embargo, en el primer objetivo específico, sobre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas existe relación moderada, porque $Rho = ,340$ y Sig. = $.021$, es decir, cuando los trabajadores de salud de una

Micro-Red Muñani presentan niveles elevados de satisfacción extrínseca demuestran un desempeño progresivo en el desarrollo de tareas o viceversa. No se llegó a identificar estudios semejantes al resultado expuesto, sin embargo, Pizarro (2017) indica que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral lo cual indica que, a mayor nivel de satisfacción laboral, los clientes internos de la institución, experimentan mayor desempeño laboral en la ejecución de las tareas. Entonces, la comunicación, permite el grado de fluidez, coherencia y claridad en las interacciones con los demás integrantes de la institución, para mantenerse informado de lo que acontece a nivel interno o externo; de igual forma las condiciones laborales, juega un papel importante dentro de la institución, y resaltar las condiciones laborales proporcionadas como los materiales necesarios, aspectos económicos y emocionales, para llegar a desarrollarse adecuadamente en el cumplimiento de los objetivos, (Palma, 2004).

De acuerdo con el segundo objetivo específico existe relación moderada entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional, porque la correlación rho Spearman = ,338 y Sig. = .022. No se llegó a identificar resultados similares al resultado expuesto, pero Liu (2020) afirma que la motivación extrínseca tuvo un impacto directo positivo en la motivación intrínseca, la autoeficacia social y la intención de participación, además, la motivación extrínseca también fue la variable determinante más significativa de la intención de participación.

Finalmente, de acuerdo con el tercer objetivo específico, existe relación moderada entre la satisfacción laboral y desempeño contextual, porque el rho Spearman = ,532 y Sig. = .000. No se llegó a encontrar estudios similares a los resultados expuestos, pero Guamán et al. (2017) indican que las motivaciones intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial estima ($r = 4,651$ $p < 0,05$). Entonces, la motivación extrínseca en los profesionales puede variar de maneras y estimular la autoeficacia social en los participantes dentro de la organización, así como aumentar sus intenciones a futuro (Liu, 2020). Además, las motivaciones extrínsecas como intrínsecas, desempeñan una actividad fundamental para lograr resultados valiosos que son actividades en sí, como para mejorar el desempeño laboral, la remuneración o los ascensos laborales.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con el proceso de investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Existe relación moderada entre la satisfacción y desempeño laboral, porque el $\rho = ,337$ y la sig. < 0.022 . esto indica, cuando los trabajadores de salud de una Micro-Red Muñani presentan niveles elevados de satisfacción laboral demuestran un nivel bueno de desempeño laboral o viceversa.
- Existe relación moderada entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas, porque el $\rho = ,340$ y la sig. < 0.021 . estos valores indican, cuando los trabajadores presentan niveles elevados de satisfacción extrínseca demuestran un nivel bueno de desempeño en el desarrollo de tareas o viceversa.
- Existe relación moderada entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional, porque el $\rho = ,338$ y la sig. < 0.022 , es decir, cuando los trabajadores presentan niveles elevados de satisfacción intrínseca manifiestan un nivel bueno de desempeño organizacional o viceversa.
- Existe relación moderada entre la satisfacción laboral y desempeño contextual, porque el $\rho = ,532$ y la sig. < 0.000 . Es decir, cuando se demuestran conductas elevados de satisfacción laboral manifiestan un nivel muy bueno de desempeño contextual o viceversa.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Micro-Red Muñani, específicamente a la jefatura o al encargado en coordinación con el área de Psicología que llegue a implementar diferentes estrategias como talleres para mejorar el bienestar a nivel intrínseco para mejorar en el área de autoestima, la confianza, el autoconocimiento, entre otros, para así llegar a identificarse con la institución y el área de trabajo en la cual se desempeña.
- De igual forma, al área de Psicología de la Micro-Red Muñani, llegar a implementar campañas de sensibilización para la orientación de cómo sobrellevar el compromiso con el trabajo que desempeña los trabajadores dentro de la institución.
- Asimismo, se sugiere a la jefatura de la Micro Red realizar reconocimientos a los que laboran y destacan por el mejor desempeño laboral, que puedan ser a través de las resoluciones de felicitación por la labor que llegó a desempeñar.
- Además, se debe de llegar a atender las necesidades personales dentro del ámbito laboral para que se desempeñe adecuadamente dentro del área en la cual trabaja.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118.
- Aguilar, J. J., & García, J. C. (2018). *Engagement y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, Perú]. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25605/Mendoza_REK.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Baluarte, A., & Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *LIBERABIT: Revista de psicología*, 21 (2), 235-243.
- Bellido, L. A. (2016). *Desempeño laboral y estrés percibido en la Micro Red de Salud José Carlos Mariátegui, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, Perú]. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11198/Bellido_%20RLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology* 29, 107-115. DOI: <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Carreón, J. (2013). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y Administración*, 60 (1), 31-51. DOI: 10.1016/s0186-1042(15)72146-7
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

- Cubillos, B., Velásquez, F., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de negocios*, 5 (10), 69-73. DOI: [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- Del Toro, J., Salazar, M., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5 (10), 204-277.
- Díaz, N. (2018). Actitudes hacia el cambio organizacional y satisfacción laboral en docentes de educación básica. *Con Ciencia EPG*, 3 (2), 1-11.
- Estévez, G., Núñez, E., Fariña, E., Marrero, C., & Hernández, P. (2007). Determinantes de la satisfacción laboral en centros geriátricos. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 42 (5), 285-295.
- Gallardo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *International Conferencia Salvador de Bahía*, 563-575.
- García, M., Luján, M., & Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 15 (2), 63-72.
- González, J. (2020). *Satisfacción laboral, bienestar en el trabajo y salud en enfermeras de la sanidad pública española*. [Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba, España]. Recuperado de: <https://helvia.uco.es/handle/10396/20353>
- Guamán, M., Bejarano, B., y Gaibor, I. (2017). Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transaccional aplicado al personal administrativo de una institución de Educación Superior en la República del Ecuador. *Universidad Técnica de Ambato*, 2 (12), 711-729. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/236644329.pdf>
- Hernández, R; Fernández, C; & Baptista; P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc GRAW – HILL.
- Itri, J., Bruno, M., Lalwani, N., Munden, R., & Tappouni, R. (2018). El dilema del incentivo: motivación intrínseca y desempeño en el lugar de trabajo. *Revista*

del *Colegio Americano de Radiología*, 16(1), 39-44.
<https://doi.org/10.1016/j.jacr.2018.09.008>

- Ledesma, N. (2016). *Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Micro-red de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Perú]. Recuperado de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1261/TM%20GS14_Led.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Locke, E. (1969). What is Job Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4 (4), 309-336. DOI: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Lopez, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 8 (15), 25-36.
- Liu, I. (2020). El impacto de la motivación extrínseca, la motivación intrínseca y la autoeficacia social en las intenciones de participación de los estudiantes preuniversitarios en la competencia de inglés: diferencias entre estudiantes de secundaria y vocacionales en Taiwán. *Aprendizaje y motivación*, 72, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.lmot.2020.101675>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, (128), 79-87.
- Marqueze, E. (2005). Satisfação no trabalho: uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30 (112), 69-79.
- Mondragón, I. L. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo Trujillo, Perú]. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30803/Mondrag%c3%b3n_DIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2016). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, (19), 7-

13. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

Motowidlo, S., & Kell, H. (2013). Job Performance. Performance. *Handbook of Psychology*, 82-103. DOI: 10.1002/9781118133880.hop212005

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá, Colombia. Ediciones U.

Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral CL-SPC*. Recuperado de https://www.academia.edu/36171465/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SP_C

Paredes, J. (2019). *La insatisfacción laboral y sus determinantes en el personal de base adscrito a las Oficinas Centrales del Instituto de Salud de Chiapas, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, México]. Recuperado de <https://repositorio.unicach.mx/handle/20.500.12753/594>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. 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.

Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, 17 (7), 1-6. Recuperado de: http://www.academia.edu/download/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf

Pizarro, C. M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión de Tarapoto, Perú]. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/697>

- Regis, L., & Porto, I. (2011). Basic human needs of nursing professional: situations of (dis)satisfaction at work. *Revista esc enferm USP*, 45 (2), 332-338.
- Rodríguez, P. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017*. {Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, Perú}. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20549>
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., & Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21 (3), 1-24. DIO: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-3.13>
- Ruíz, A. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de Instituciones de Educación media superior en los Municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México*. [Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos de Nueva León, México]. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/1048/Tesis%20Janet%20Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, J., Silva., N., & Vanga., M. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 13 (43), 417-441.
- Salgado, J., & 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.
- Sánchez, M., & García, L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technic*, 22 (2), 161-166.
- Sarmiento, G. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, Perú]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10826>

- Sun, J., Han, S., & Huang, W., (2012). Los roles de los motivadores intrínsecos y extrínsecos en la promoción del e-learning en el lugar de trabajo: un caso de Corea del Sur. *Computadoras en el comportamiento humano*, 28(3), 942-950. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.12.015>
- Supo, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica*. Recuperado de <https://ecobiouvm.files.wordpress.com/2015/08/sipro-sinopsis-del-libro.pdf>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Vallejos, M. I. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, Perú]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8731?show=full>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 23 (2), 35-51.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: Satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020

Autor: Bachiller Reyna Paredes Aliaga

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020? - ¿Cuál es la relación entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020? - ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y desempeño contextual en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno – 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno – 2020. - Conocer la relación entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020. - Analizar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño contextual en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020. 	<p>Hipótesis general Existe relación positiva entre la satisfacción y desempeño laboral en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno - 2020</p> <p>Hipótesis específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación positiva entre la satisfacción extrínseca y desempeño en el desarrollo de tareas en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno – 2020. - Existe relación positiva entre la satisfacción intrínseca y desempeño organizacional en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno – 2020. - Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y desempeño contextual en el personal de salud de una Micro-Red Muñani, Puno – 2020. 	<p>Nivel: Correlacional Como lo indica, Hernández, et al. (2014) “la finalidad es conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en estudio” (p.93).</p> <p>Diseño: No experimental Porque, “el estudio se realizará sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, et al, 2014, p.152).</p> <p>Diagrama de investigación:</p> <pre> graph LR M --- V1 M --- V2 V1 --- V2 style M fill:none,stroke:none style V1 fill:none,stroke:none style V2 fill:none,stroke:none style r fill:none,stroke:none </pre> <p>Dónde: M = Muestra V1= Satisfacción laboral V2= Desempeño laboral r = Relación o correlación entre la V1 y V2</p>	<p>V1: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción extrínseca - Satisfacción intrínseca <p>V2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño en el desarrollo de tareas - Desempeño contextual - Desempeño organizacional 	<p>Población: 61</p> <p>Muestra: 46 personas</p> <p>Técnica Se llegará a emplear la técnica de la encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escala de satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction Scale) - Cuestionario de desempeño laboral

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Escala índice de valorización
Satisfacción laboral	Es una percepción que da como resultado un estado emocional del trabajador (Sánchez, et ál., 2017).	Se manifiesta el grado en que una persona informa satisfacción con lo más destacado de su vida y espacio vital del entorno laboral.	Satisfacción extrínseca	Se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario (Abrajan, et ál., 2009).	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Remuneraciones - Confianza - Relaciones interpersonales 	Alto Promedio Bajo
			Satisfacción intrínseca	Reconocimiento al logro, al trabajo, oportunidad de destacar y realizarse según sus fortalezas (Abrajan, et ál., 2009).	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimientos - Logros - Responsabilidad 	
Desempeño laboral	Es una apreciación por parte de los superiores de una organización de la manera como un empleado logra sus metas u objetivos (Ruiz, et ál., 2008).	Comprende de actividad establecida de manera formal, ya sea en la descripción de puestos o algún otro documento oficial que establezca en cantidad y/o calidad el trabajo realizado por un individuo, grupo u organización	Desempeño en el desarrollo de tareas	Son capacidades del trabajador, tanto en conocimientos como en la resolución de problemas en forma espontánea (Salgado & Cabal, 2011).	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Organización y planificación - Capacidad de resolver los problemas 	Alto Promedio Bajo
			Desempeño contextual	Es la iniciativa y a la actitud del personal por resolver problemas en menor tiempo (Salgado & Cabal, 2011).	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Compromiso, Compartir y transmitir con la organización 	
			Desempeño organizacional	Es la calidad en el desarrollo de las tareas, integrando habilidades con el buen uso de los recursos por el bien de la institución (Salgado & Cabal, 2011).	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiente en el trabajo - calidad del trabajo - Adecuado uso del tiempo 	

Anexo 3: Instrumentos

Escala de satisfacción laboral

Sexo: M () F () Edad.....

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados sobre lo que usted piensa, crea o sienta respecto a su condición laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu jefe							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre la dirección y los trabajadores en la empresa							
10. Tus posibilidades de ascender							
11. El modo en que tu empresa es manejada por la dirección							
12. La atención que le prestan a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad laboral							

Cuestionario de desempeño laboral

Instrucciones: Puede llegar a marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	1	2	3	4	5
1. Tomas decisiones de manera espontánea para dar solución a las tareas que debes realizar					
2. Tiendes a buscar estrategias para mejorar y agilizar tus tareas, tomando decisiones acertadas en el desarrollo de tus funciones.					
3. Organiza sus tareas para cumplir con el cronograma establecido					
4. Antes de realizar tus funciones tiendes a organizarlas para cumplirlas antes de tiempo					
5. Se caracteriza por resolver algún problema en el desarrollo de sus tareas sin necesidad de pedir ayuda					
6. La resolución de problemas es una fortaleza de su área de trabajo					
7. Cree que las tareas que desarrolla son de calidad					
8. A su criterio las funciones, tareas y actividades que se desarrolla en su área son de la calidad esperada por los superiores					
9. Usted toma la iniciativa al momento de resolver o abordar una tarea					
10. Cuando se presenta un problema o limitantes usted toma la iniciativa para resolverlo sin que se le exija u obligue					
11. Usted se encuentra comprometido con los objetivos de la institución					
12. Usted está comprometido con alcanzar los objetivos de la institución					

13. En su área al que pertenece se caracteriza por colaborar con sus compañeros					
14. Cuando observa que un compañero de otro departamento tiene dificultades en desarrollar algunas de sus tareas usted colabora con él					
15. Cuando ve un compañero del área al que pertenece con dudas respecto a su trabajo le orienta y comparte sus conocimientos					
16. Usted es de las personas que no orienta ni comparte sus conocimientos con otros departamentos					
17. Realiza su trabajo con la eficiencia esperada					
18. Cuando le dan una tarea las cumple con eficiencia a diferencia de otros compañeros					
19. Su rendimiento no varía y es estándar en todas las tareas que realiza					
20. A pesar de tener sobrecarga de trabajo su rendimiento sigue siendo estándar, cumpliendo con todas sus obligaciones					
21. Hace uso eficiente del tiempo programado para realizar sus funciones					
22. El tiempo que le dedica a cada actividad es mínimo porque es eficiente					
23. Considera que alcanzó la misión propuesta por la organización en el tiempo propuesto					
24. Al realizar sus tareas hace uso adecuado de los recursos					
25. Hace un uso adecuado de los recursos e infraestructura de la organización					

Anexo 4: Validación de los instrumentos



ANEXO: 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTO QUE ESTILOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Condiciones físicas del trabajo	X		X		X		
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	X		X		X		
3	Tus compañeros de trabajo	X		X		X		
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien echo	X		X		X		
5	Tu jefe	X		X		X		
6	Responsabilidad que se te ha asignado	X		X		X		
7	Tu salario	X		X		X		
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades	X		X		X		
9	Relaciones entre la dirección y los trabajadores en la empresa	X		X		X		
10	Tus posibilidades de ascender	X		X		X		
11	El modo en que tu empresa es manejada por la dirección	X		X		X		
12	La atención que le prestan a las sugerencias que haces.	X		X		X		
13	Tu horario de trabajo	X		X		X		
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	X		X		X		
15	Tu estabilidad laboral	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: SHADIA SAMIRA SEGOVIA BOLUARTE

DNI: 10645773

Especialidad del validador: PSICOLOGA CLINICA

28 de agosto del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Shadia Samira Segovia Boluarte
Psicóloga Clínica
C.P. 12018

.....
Firma Del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE ESTILOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Condiciones físicas del trabajo	x		x		x		
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	x		x		x		
3	Tus compañeros de trabajo	x		x		x		
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	x		x		x		
5	Tu jefe	x		x		x		
6	Responsabilidad que se te ha asignado	x		x		x		
7	Tu salario	x		x		x		
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades	x		x		x		
9	Relaciones entre la dirección y los trabajadores en la empresa	x		x		x		
10	Tus posibilidades de ascender	x		x		x		
11	El modo en que tu empresa es manejada por la dirección	x		x		x		
12	La atención que le prestan a las sugerencias que haces	x		x		x		
13	Tu horario de trabajo	x		x		x		
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	x		x		x		
15	Tu estabilidad laboral	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Rosa Esther Chirinos Susano**

DNI: **08217185**

Especialidad del validador: **Psicólogo Clínico Educativo**

24 de Agosto del 2020

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

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

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

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



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.P. N°3090

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTO QUE ESTILOS DE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tomas decisiones de manera espontánea para dar solución a las tareas que debes realizar	X		X		X		
2	Tiendes a buscar estrategias para mejorar y agilizar tus tareas, tomando decisiones acertadas en el desarrollo de las funciones.	X		X		X		
3	Organiza sus tareas para cumplir con el cronograma establecido	X		X		X		
4	Antes de realizar tus funciones tiendes a organizarlas para cumplirlos antes de tiempo.	X		X		X		
5	Se caracteriza por resolver algún problema en el desarrollo de sus tareas sin necesidad de pedir ayuda.	X		X		X		
6	La resolución de problemas es una fortaleza de su área de trabajo.	X		X		X		
7	Cree que las tareas que desarrolla son de calidad	X		X		X		
8	A su criterio las funciones, tareas y actividades que se desarrollan en su área son de la calidad esperada por los superiores	X		X		X		
9	Usted toma la iniciativa al momento de resolver o abordar una tarea	X		X		X		
10	Cuando se presenta un problema o imprevistos usted toma la iniciativa para resolverlo sin que se le exija o obligue.	X		X		X		
11	Usted se encuentra comprometido con los objetivos de la institución.	X		X		X		
12	Usted está comprometido con alcanzar los objetivos de la institución	X		X		X		
13	En su área al que pertenece se caracteriza por colaborar con sus compañeros	X		X		X		
14	Cuando observa que un compañero de otro departamento tiene dificultades en desarrollar alguna de sus tareas usted colabora con él.	X		X		X		
15	Cuando ve un compañero del área al que pertenece con dudas respecto a su trabajo le orienta y comparte sus conocimientos	X		X		X		
16	Usted es de las personas que no orienta ni comparte sus conocimientos con otros departamentos.	X		X		X		
17	Realiza su trabajo con la eficiencia esperada	X		X		X		
18	Cuando le dan una tarea la cumple con eficiencia a diferencia de otros compañeros.	X		X		X		
19	Su rendimiento no varía y es estándar en todas las tareas que realiza	X		X		X		
20	A pesar de tener sobre carga de trabajo su rendimiento sigue siendo estándar, cumpliendo con todas sus obligaciones.	X		X		X		
21	Hace uso eficiente del tiempo programado para realizar sus funciones.	X		X		X		
22	El tiempo que le dedica a cada actividad es mínimo porque es eficiente	X		X		X		
23	Considera que alcanza la misión propuesta por la organización en el tiempo propuesto.	X		X		X		
24	Al realizar su tareas hace uso adecuado de los recursos	X		X		X		
25	Hace un uso adecuado de los recursos e infraestructura de la organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: **SHADIA SAMIRA SEGOVIA BOLUARTE**

DNI: **10645773**

Especialidad del validador: **PSICOLOGA CLINICA**

28 de agosto del 2020

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

Shadia Samira Segovia Boluarte
PSICOLOGA

**Firma Del Experto Informante.
Especialidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE ESTILOS DE DESEMPEÑO LABORAL

N°	Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tomas decisiones de manera espontánea para dar solución a las tareas que debes realizar	x		x		x		
2	Tiendes a buscar estrategias para mejorar y agilizar tus tareas, tomando decisiones acertadas en el desarrollo de las funciones.	x		x		x		
3	Organizas tus tareas para cumplir con el cronograma establecido	x		x		x		
4	Antes de realizar tus funciones tiendes a organizarte para cumpliras antes de tiempo	x		x		x		
5	Se caracteriza por resolver algún problema en el desarrollo de sus tareas sin necesidad de pedir ayuda	x		x		x		
6	La resolución de problemas es una fortaleza de su área de trabajo	x		x		x		
7	Cree que las tareas que desarrolla son de calidad	x		x		x		
8	A su criterio las funciones, tareas y actividades que se desarrolla en su área son de la calidad esperada por los superiores	x		x		x		
9	Usted toma la iniciativa al momento de resolver o abordar una tarea	x		x		x		
10	Cuando se presenta un problema o limitante usted toma la iniciativa para resolverlo sin que se le exija o obligue	x		x		x		
11	Usted se encuentra comprometido con los objetivos de la institución	x		x		x		
12	Usted está comprometido con alcanzar los objetivos de la institución	x		x		x		
13	En su área al que pertenece se caracteriza por colaborar con sus compañeros.	x		x		x		
14	Cuando observa que un compañero de otro departamento tiene dificultades en desarrollar algunas de sus tareas usted colabora con él	x		x		x		
15	Cuando ve un compañero del área al que pertenece con dudas respecto a su trabajo le orienta y comparte sus conocimientos	x		x		x		
16	Usted es de las personas que no orienta ni comparte sus conocimientos con otros departamentos	x		x		x		
17	Realiza su trabajo con la eficiencia esperada	x		x		x		
18	Cuando le dan una tarea la cumple con eficiencia a diferencia de otros compañeros	x		x		x		
19	Su rendimiento no varía y se estándar en todas las tareas que realiza	x		x		x		
20	A pesar de tener sobrecarga de trabajo su rendimiento sigue siendo estándar, cumpliendo con todas sus obligaciones	x		x		x		
21	Hace uso eficiente del tiempo programado para realizar sus funciones	x		x		x		
22	El tiempo que le dedica a cada actividad es mínimo porque es eficiente	x		x		x		
23	Considera que alcanzó la misión propuesta por la organización en el tiempo propuesto	x		x		x		
24	Al realizar sus tareas hace uso adecuado de los recursos	x		x		x		
25	Hace un uso adecuado de los recursos e infraestructura de la organización	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Rosa Esther Chirinos Susano**

DNI: **06217185**

Especialidad del validador: **Psicólogo Clínico Educativo**

24 de Agosto del 2020

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

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

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

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



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.P. N°3090

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Matriz de datos

Muestra	Satisfacción laboral	Satisfacción extrínseca	Satisfacción intrínseca	Desempeño laboral	Desempeño en el desarrollo de tareas	Desempeño contextual	Desempeño organizacional
1	Alto	Promedio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
2	Promedio	Bajo	Alto	Alto	Bajo	Medio	Bajo
3	Promedio	Alto	Promedio	Alto	Alto	Medio	Alto
4	Promedio	Promedio	Promedio	Medio	Alto	Medio	Alto
5	Promedio	Promedio	Bajo	Medio	Alto	Medio	Alto
6	Promedio	Bajo	Promedio	Medio	Bajo	Medio	Bajo
7	Promedio	Promedio	Promedio	Medio	Medio	Medio	Alto
8	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Alto
9	Bajo	Promedio	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Bajo
10	Bajo	Promedio	Promedio	Bajo	Alto	Bajo	Medio
11	Alto	Bajo	Alto	Alto	Bajo	Alto	Alto
12	Promedio	Promedio	Promedio	Medio	Medio	Medio	Medio
13	Bajo	Alto	Promedio	Bajo	Alto	Alto	Bajo
14	Promedio	Bajo	Promedio	Alto	Medio	Medio	Medio
15	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio
16	Promedio	Promedio	Promedio	Medio	Alto	Medio	Medio
17	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Medio	Alto
18	Bajo	Promedio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio
19	Promedio	Alto	Promedio	Medio	Alto	Medio	Alto
20	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Medio	Alto
21	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Alto
22	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Medio	Medio	Medio
23	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Alto	Alto

24	Promedio	Bajo	Promedio	Bajo	Medio	Bajo	Medio
25	Promedio	Promedio	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Bajo
26	Bajo	Bajo	Promedio	Bajo	Medio	Bajo	Medio
27	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Medio	Bajo	Alto
28	Promedio	Promedio	Promedio	Medio	Bajo	Medio	Medio
29	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio
30	Promedio	Bajo	Promedio	Medio	Alto	Medio	Alto
31	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
32	Promedio	Promedio	Promedio	Medio	Alto	Medio	Alto
33	Promedio	Bajo	Promedio	Medio	Alto	Alto	Alto
34	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Medio
35	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Medio
36	Bajo	Bajo	Promedio	Bajo	Medio	Bajo	Medio
37	Promedio	Promedio	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto
38	Promedio	Promedio	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto
39	Promedio	Promedio	Promedio	Bajo	Alto	Medio	Medio
40	Alto	Promedio	Alto	Bajo	Alto	Alto	Alto
41	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo
42	Promedio	Promedio	Promedio	Bajo	Alto	Medio	Medio
43	Promedio	Promedio	Promedio	Bajo	Alto	Medio	Medio
44	Promedio	Promedio	Bajo	Medio	Alto	Medio	Bajo
45	Promedio	Promedio	Promedio	Medio	Alto	Medio	Medio
46	Bajo	Promedio	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto

Anexo 6: Propuesta de valor

Propuesta para la primera variable satisfacción laboral:

1. Siempre buscar un espacio colaborativo. Se debe de buscar las conexiones los jefes en las áreas en las que trabajan, para que se sientan que pertenecen a un solo equipo y que todos persiguen un objetivo en común, para así no solo cumplir lo que se asigna en el trabajo.
2. Buscar estar en constante comunicación. Es importante el intercambio de ideas para fortalecer el desempeño y logren controlar las dudas o inquietudes o dificultades que se presentan en el trabajo.
3. Llegar a romper una rutina fuera de trabajo. Se debe de llegar a buscarse reuniones o eventos extra laborales donde se puedan sentirse cómodos como, por ejemplo: realizar juegos deportivos, bailes, reuniones de intercambio de ideas, entre otros.
4. Llegar a intercambiar ideas con otras instituciones. Se busca para poder desarrollarse dentro de su ámbito laboral y realizar relaciones sociales productivas.

Propuesta de valor para segunda variable desempeño laboral:

1. Un ambiente acogedor es vital para el trabajo. Lo importante es que se sienta cómodo y que tenga buena iluminación, no se produzca demasiado ruido y sea visualmente agradable.
2. Establecer objetivos. Es un medio para motivar a los trabajadores para que se sientan satisfecho con el trabajo en la que se desempeñan, pero deben de ser viables los objetivos.
3. Hacer partícipe a los trabajadores. En las tomas de decisiones y optar por la democracia para establecer la confianza y fomenta una pertenencia a la organización institucional.
4. Reconocimientos. Es fundamental el llegar a reconocer por el buen desempeño laboral que realiza el trabajador, para promover mayor productividad en el trabajo.