



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA GERENCIA
REGIONAL DE SALUD AREQUIPA, 2020**

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

AUTORES:

Bach. TURPO LAMPAR, PATRICIA GLADYS

Bach. CORDOVA MACHICADO, FABIOLA

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dra. CUENCA ROBLES NANCY ELENA

JURADO EXAMINADOR

Dr. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dr. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dr. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

Dedico en primer lugar a Dios, sin su bondad nada sería posible, a mis tres maravillosos hijos y a toda mi familia siempre motivándome y brindándome su apoyo incondicional.

Patricia

A Dios por la forma de guiar a las personas para que logren sus proyectos y metas. A mi familia por su constante apoyo y motivación que no dudaron en acompañarme en todo este proceso, a todos ellos dedico esta tesis.

Fabiola

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirnos la oportunidad de culminar nuestra profesión y guiarnos en la ejecución del presente trabajo, a todos los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa por su valiosa colaboración.

A nuestra asesora, Dra. Nancy Cuenca Robles por sus sapiencias y dedicación.

A todos de los miembros de la Escuela profesional de psicología y en especial a la Universidad TELESUP, por brindarnos la oportunidad de nuestra formación profesional.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Rendimiento Laboral de los de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa, 2020. La población estudiada corresponde a 150 trabajadores de ambos sexos entre 20 y 69 años de edad. El estudio corresponde al tipo básico no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo correlacional, para la toma de datos se aplicó dos instrumentos validados, siendo una de ellas la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC a través de la cual se evaluaron en cuatro dimensiones y 27 ítems, y el segundo instrumento fue la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al. (2013), el cuestionario evalúa tres dimensiones y 16 ítems ambos tipos escala de Likert, ambas con respuestas de opción múltiple.

Para el procesamiento de datos se aplicó el programa SPSS 24, se utilizó la técnica de la encuesta y se procedió a la prueba de hipótesis con una prueba no paramétrica por tratarse de variables ordinales, de acuerdo a la hipótesis principal se comprueba que existe relación entre ambas variables estudiadas, lo cual se pudo comprobar con el coeficiente de correlación de Rho Spearman con un valor de 0.690, es decir, una relación positiva y moderada lo cual es válida; se observa también el grado de correlación de las dimensiones: entre la significación de la tarea y rendimiento laboral es 0.428; existe relación entre las condiciones de trabajo y rendimiento en la tarea con un valor de 0.543; existe relación entre reconocimiento personal y comportamientos contraproducentes con un valor 0.056; finalmente. existe relación entre beneficios económicos y rendimiento en el contexto con 0.258, en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Palabras clave: Condiciones de trabajo, reconocimiento, trabajadores administrativos, rendimiento laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between Job Satisfaction and Job Performance of the administrative workers of the health management Arequipa, 2020. The studied population corresponds to 150 workers of both sexes between 20 and 69 years of age. The study corresponds to the basic non-experimental type of cross section with a correlational quantitative approach, for data collection two validated instruments were applied, one of them being the SL-SPC Job Satisfaction Scale through which they were evaluated in four dimensions and 27 items, and the second instrument was the Koopmans et al. Individual Work Performance Scale. (2013), the questionnaire assesses three dimensions and 16 items, both types of Likert scale, both with multiple-choice responses.

For data processing, the SPSS 24 program was applied, the survey technique was used and the hypothesis test was carried out with a non-parametric test because they were ordinal variables, according to the main hypothesis it is verified that there is a relationship between both variables studied, which could be verified with Rho Pearson's correlation coefficient with a value of 0.690, that is, a positive and moderate relationship, which is valid; The degree of correlation of the dimensions is also observed: between the significance of the task and work performance is 0.428; there is a relationship between working conditions and performance in the task with a value of 0.543; there is a relationship between personal recognition and counterproductive behaviors with a value of 0.056; finally, there is a relationship between economic benefits and performance in the context with 0.258, in the workers of the Arequipa Regional Health Management.

Keywords: Working conditions, recognition, administrative workers, job performance, job satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del Problema.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica.....	18
1.3.2. Justificación práctica	19
1.3.3. Justificación metodológica	19
1.3.4. Justificación social	19
1.4. Objetivos de la investigación.	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la Investigación	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.1.3. Antecedentes locales.....	25
2.2. Bases teóricas de las variables	27

2.2.1. Satisfacción labora.....	27
2.2.2. Rendimiento laboral.....	34
2.3. Definición de términos básicos.....	37
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	38
3.1. Hipótesis de la investigación.....	38
3.1.1. Hipótesis general.....	38
3.1.2. Hipótesis específicas.....	38
3.2. Variables del estudio.....	38
3.2.1. Definición conceptual.....	38
3.2.2. Definición operacional.....	39
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	39
3.3.1. Tipo de investigación.....	39
3.3.2. Nivel de investigación.....	40
3.4. Diseño de investigación.....	40
3.5. Población y muestra de estudio.....	41
3.5.1. Población.....	41
3.5.2. Muestra.....	41
3.5.3. Muestreo.....	42
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	42
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	43
3.7. Métodos de análisis de datos.....	47
3.8. Aspectos éticos.....	47
IV. RESULTADOS.....	48
4.1. Análisis de resultados descriptivos.....	49
4.1.1. Descripción de los resultados de la variable Satisfacción laboral.....	49
4.1.2. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	50
4.1.3. Descripción de los resultados según las dimensiones de Condiciones de Trabajo.....	51
4.1.4. Descripción de los resultados según las dimensiones de Reconocimiento Personal y/o Social.....	52

4.1.5. Descripción de los resultados según dimensiones de Beneficios económicos.....	53
4.1.6. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable Rendimiento laboral	54
4.1.7. Descripción de los resultados dimensiones de la variable Rendimiento laboral	55
4.2. Resultados Inferenciales	64
4.2.1. Prueba de normalidad de la variable	64
4.2.2. Hipótesis general.	65
4.2.3. Primera hipótesis específica	66
4.2.4. Segunda hipótesis específica	67
4.2.5. Tercera hipótesis específica	68
4.2.6. Cuarta hipótesis específica.....	69
V. DISCUSIÓN	70
VI. CONCLUSIONES	73
VII. RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Matriz de operacionalización	87
Anexo 3: Instrumentos	89
Anexo 4: Validación de los instrumentos	93
Anexo 5: Matriz de datos	97
Anexo 6: Propuesta de valor.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Nivel de confiabilidad del instrumento que mide la variable Satisfacción Laboral SL.	45
Tabla 2.	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	46
Tabla 3.	Nivel de confiabilidad del instrumento que mide la variable Rendimiento Laboral	46
Tabla 4.	Baremo de la medición de Rendimiento Laboral	46
Tabla 5.	Escala de correlación	48
Tabla 6.	Niveles de satisfacción laboral	49
Tabla 7.	Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores según la dimensión Significancia de la Tarea.	50
Tabla 8.	Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores Condiciones de Trabajo	51
Tabla 9.	Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores dimensión Reconocimiento Personal y/o Social.	52
Tabla 10.	Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores dimensión Beneficios Económicos.	53
Tabla 11.	Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores según Rendimiento Laboral	54
Tabla 12.	Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores según la dimensión rendimiento en la Tarea.	55
Tabla 13.	Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores según dimensión comportamientos Contraproducentes.....	56
Tabla 14.	Distribución de frecuencia y porcentaje de estudiantes según la dimensión rendimiento en el contexto	57
Tabla 15.	Distribución de frecuencias del sexo de los trabajadores	58
Tabla 16.	Distribución de frecuencias de la edad de los trabajadores encuestados..	59
Tabla 17.	Distribución de áreas de trabajo de los trabajadores encuestados.	60
Tabla 18.	Distribución de tiempo de servicio de los trabajadores encuestados. .	62
Tabla 19.	Distribución de la condición laboral de los trabajadores encuestados.	63
Tabla 20.	Pruebas de normalidad	64

Tabla 21. Coeficiente de Rho Spearman entre las Variables Satisfacción y Rendimiento Laboral.	65
Tabla 22. Coeficiente de Rho Spearman entre la Dimensión Significación de la Tarea y el Rendimiento Laboral.....	66
Tabla 23. Coeficiente de Rho Spearman entre la Dimensión Condiciones del Trabajo y Rendimiento de la Tarea.	67
Tabla 24. Coeficiente Rho Spearman entre la Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social y Comportamientos Contraproducentes.....	68
Tabla 25. Coeficiente de Rho Spearman entre la Dimensión Beneficios Económicos y Rendimiento en el Contexto.	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de Satisfacción laboral de los trabajadores encuestados.	49
Figura 2. Dimensión Significancia de la Tarea.	50
Figura 3. Dimensión Condiciones de Trabajo.	51
Figura 4. Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social.	52
Figura 5. Dimensión Beneficios Económicos.	53
Figura 6. Niveles de Rendimiento Laboral de los trabajadores encuestados.	54
Figura 7. Dimensión Rendimiento en la Tarea.	55
Figura 8. Dimensión Comportamientos contraproducentes.	56
Figura 9. Dimensión Rendimiento en el Contexto.	57
Figura 10. Sexo de los trabajadores administrativos	58
Figura 11. Edad de los trabajadores administrativos	59
Figura 12. Áreas de trabajo del personal encuestado.	61
Figura 13. Tiempo de servicio de los trabajadores encuestados.	62
Figura 14. Condición laboral de los trabajadores encuestados	63

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral (SL), en términos generales podría considerarse como una necesidad que los trabajadores poseen para su propio bienestar emocional y económico. Para poder logra dicha satisfacción se requiere el cumplimiento de varios factores, uno de ellos y básico es que, los trabajadores cumplan sus actividades en espacios y ambientes agradables, esto a su vez, conllevará a que el trabajador se vea motivado y tenga mejor rendimiento laboral (RL) y a su vez las instituciones y/o empresas obtendrán mayor eficacia y productividad. Algunas empresas privadas han incorporado estrategias motivacionales para logra que sus empleados se muestren cada vez más satisfechos en sus espacios laborales; gran parte de los empleados esperan oportunidades y recompensas para mejorar su rendimiento laboral, pero la mayoría de los trabajadores se sienten insatisfechos porque es otra su realidad, viéndose afectado sus emociones, sus motivaciones, sus capacidades y competencias laborales.

Hackman y Oldham (1980) relacionan una elevada satisfacción en el trabajo con mayores niveles de productividad, un menor ausentismos y menor ratio de rotación de los empleados. En ese sentido, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la variable satisfacción laboral y la variable rendimiento laboral de los trabajadores Administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa, 2020 la misma que surge como una iniciativa de la problemática respecto a entender la relación entren ambas variables;

En capítulo I, se puntualiza la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación teórica, así como los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, se aborda el marco teórico conceptual en el que se aborda los antecedentes más distinguidos de la investigación, las bases teóricas de las variables, definiciones conceptuales y operacionales.

En el capítulo III, contiene la hipótesis de la investigación, las variables de estudio, la definición de variables, el tipo y nivel de investigación, la población,

muestra del estudio, la recolección de datos fue posible a los cuestionarios de SL-SPC-2005 y la Escala Rendimiento laboral Individual de Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, van Buuren, van der Beek, y de Vet (2013), al igual que los resultados obtenidos fueron posible gracias al procesamiento estadístico del paquete SSPS versión 24.

En el capítulo IV, se muestran los resultados encontrados de la base estadística empleada, que permitió alcanzar los objetivos y contrastar la hipótesis propuesta en la investigación.

En el Capítulo V, contempla el análisis de discusión de los resultados.

En el capítulo VI, se exponen las conclusiones a los que se pudo llegar en la ejecución del trabajo de investigación.

Finalmente, en el capítulo VII, se exponen las recomendaciones de la presente tesis, las referencias bibliográficas y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El trabajo resulta ser una de las razones en la sobrevivencia del ser humano, que constituye una fuente para su economía, su autoestima además mejorando su nivel de satisfacción personal.

Blum y Naylor (1990) sostiene que la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con factores específicos tales como: los salarios, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento y evaluación de sus capacidades, relaciones interpersonales, así como la resolución oportuna de las quejas.

Para tener una idea más amplia del concepto veamos definiciones de algunos autores:

Según Brunet (2002) citado por Coello (2013) señala que el rendimiento laboral no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo, sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales.

Por otra parte, Wright y Bonett (2007) indican cómo la satisfacción laboral y el bienestar psicológico pueden ser predictores de una mayor o menor rotación de personal. Siendo así que cuando la satisfacción laboral es baja, los individuos son aptos para empezar a buscar por otro trabajo, mientras que cuando la satisfacción laboral es alta, los individuos probablemente permanecerán en sus posiciones actuales de trabajo.

Asimismo, Chiang, Méndez y Sánchez (2010) realizan un estudio donde analizan la relación entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de Retail. La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto. Sin embargo, las correlaciones entre ambas variables indican que, para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su rendimiento disminuye porque se sienten conformes con lograr sólo los objetivos y metas exigidas por la jefatura.

El área de administración por lo general es el responsable de gestionar los recursos materiales, económicos y financieros para satisfacer las diversas necesidades de los trabajadores en la mayoría de los centros laborales, pues donde, muchos de los funcionarios consideran que el reconocimiento económico que se les brinda a los trabajadores es lo más importante para mantenerlos motivados, pues lastimosamente debemos considerar que no siempre es así, porque bien sabemos que existen múltiples y quizá mejores formas de motivar a los trabajadores y lograr su satisfacción.

Por otro lado, el rendimiento laboral se va encontrarse afectado por la insatisfacción de los trabajadores debido a múltiples factores entre ellos: la falta de objetivos definidos, poca o deficiente comunicación entre el personal, mala distribución de funciones y falta de capacidad de trabajo en equipo, son algunas de las situaciones que perturba el buen rendimiento de los trabajadores. Por lo que se hace necesario e indispensable que los trabajadores y la institución se encuentren constantemente conectados, para logra el éxito esperado.

La presente investigación, es establecer la relación de la satisfacción laboral con el rendimiento laboral de los trabajadores Administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa, así mismo nos va a permitir averiguar aquellos factores o puntos críticos donde existen fallas, para posteriormente proponer el planteamiento de objetivos con el fin de lograr una satisfacción laboral positiva en un tiempo apropiado con excelentes resultados en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Para el propósito de la investigación se ha considerado como unidad de análisis a la Gerencia de Salud Arequipa, que es una institución pública regional del sector Salud, que viene a ser un órgano de línea del gobierno regional de Arequipa, que vela por la salud de todos los Arequipeños, se consideró para el estudio a la citada institución, porque se viene percibiendo situaciones poco usuales de parte de los trabajadores que no guarda relación con las características de la institución, siendo este un problema actual, el cual estaría afectando en el rendimiento de los trabajadores.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cómo se relación la significación de la tarea y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020?

PE 2 ¿Cómo se relación la condición de trabajo y el rendimiento en la tarea de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020?

PE 3 ¿Cómo se relaciona el reconocimiento personal y/o social y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020?

PE 4 ¿Cómo se relaciona los beneficios económicos y el rendimiento en el contexto de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa año 2020?

1.3. Justificación del estudio

El presente estudio de investigación se justifica porque se busca explicar la relación entre la satisfacción y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa, basado en el análisis de contextos teóricos de la realidad en el ámbito laboral que dan soporte a la investigación.

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente dado que en el contexto donde se realiza la investigación se han utilizado las bases teóricas descritas por los autores que son muy escasos, por tal motivo se busca reforzar y crear polémica y debates de los resultados que se pueden presentar que no son similares y que pueden servir para futuras investigaciones

1.3.2. Justificación práctica

El desarrollo del presente estudio de investigación es oportuno pues en la actualidad se observa un alto índice de descontento e inconformidad en el personal del sector salud, razón por la cual con los resultados que se obtengan se podrá facilitar y establecer nuevas estrategias laborales, y a la vez se podrá analizar con una mejor visión la importancia de la relación que existe entre la satisfacción y rendimiento laboral, con el propósito de coadyuvar al progreso de la institución. Por otro lado, los resultados serán de aporte importante no solo para la institución, sino también para quienes tengan interés en desarrollar otras investigaciones de contextos similares al objeto de la investigación.

1.3.3. Justificación metodológica

El presente estudio se ejecuta en el ámbito de la salud, no existiendo estudios claramente trabajados con las mismas características de las muestras, razón por lo que el aporte significativo radica en la estructuración de los instrumentos para la recolección de datos pues se elaboran justamente para la realidad de la investigación mediante el método de operacionalización de variables, los instrumentos utilizados fueron validados y poseen nivel alto de confiabilidad por tratarse de instrumentos de escala de percepción con cinco alternativas de respuesta, los mismos que podrán ser utilizados en estudios similares.

1.3.4. Justificación social

En lo social el presente estudio cobra utilidad dado que la población sobre todo estudiantil pueda tomar como referencia para la réplica de otras realidades, entidades con la cual pueda encontrar mejores estrategias de condiciones laborales en los trabajadores administrativos, ya que la relación que existe en la atención del servicio sobre todo de salud implica la necesidad de estar en condiciones mentales y físicas acorde a las necesidades de los usuarios, esperando lograr un alto nivel de rendimiento con el fin de promover acciones sociales del trabajador.

1.4. Objetivos de la investigación.

1.4.1. Objetivo general.

OG Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Describir el nivel de significación de la tarea y rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.

OE 2 Determinar la relación que existe entre la condición de trabajo y el rendimiento en la tarea de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.

OE 3 Determinar la relación que existe entre el reconocimiento personal y/o social y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.

OE 4 Determinar la relación que existe entre el beneficio económico y el rendimiento en el contexto de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

La ejecución de presente estudio se basa en estudios teóricos de la satisfacción y el rendimiento laboral del enfoque de la psicología organizacional, se buscó información actualizada y relevante con contenidos similares a la investigación, dentro de los cuales se ha considerado los estudios por nivel de evidencia siguiendo el orden de revisiones de investigaciones a nivel de antecedentes internacionales, nacionales y locales.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según D'Armas, Cequea y Chávez (2014) con la investigación Rendimiento en el trabajo en una división de planta Caruachi de Edelca en Venezuela, tesis considerada de tipo descriptivo. Se tuvo en cuenta la intervención de 67 colaboradores que conformaron el estudio. Existe influencia en la producción de los diferentes departamentos los que representan: Satisfacción laboral, sueldos y la motivación laboral; mientras que para la Gerencia constituyen la: su calidad, tiempo de repuesta, y el Control. Se concluye en que en el área de ingeniería se evaluó la productividad concluyendo que la satisfacción del empleado no influye en los colaboradores, en relación al rechazo de su producción.

Chiang y San Martin (2015) plantean la investigación: Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, el objetivo de esta investigación fue analizar la relación existente entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los funcionarios de dicha municipalidad, donde concluyeron lo siguiente: Sobre los niveles de percepción del desempeño laboral en los funcionarios de la muestra están sobre la media, es decir, no existen niveles bajos de desempeño. Respecto a los niveles de percepción de la satisfacción laboral en general, los valores están entre 3,2 y 3,6. Estos indicadores muestran que los niveles están sobre la media, es decir, existe satisfacción. En la relación existente entre las dos variables estudiadas para esta muestra, los resultados revelan correlaciones estadísticamente significativas, en general desde niveles moderados a altos. Además, se refleja que, si aumenta el

desempeño, principalmente la proactividad e innovación en las funcionarias de la municipalidad, aumentará la satisfacción por las relaciones que se establezcan con sus superiores.

Rosales, Rodal, Chumbi & Buñay (2017) en el estudio realizado: Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador, el estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y establecer correlación entre este constructo y factores extrínsecos que pueden intervenir en esta. El estudio se clasifica como descriptivo correlacional, probabilístico y no experimental. Concluyendo que se evidencia un alto porcentaje de satisfacción laboral. La correlación fue alta entre la satisfacción laboral del estudiantado graduado y las variables; salarios y cargos desempeñados. Resultó débil la correlación entre la variable satisfacción laboral y el rendimiento académico. Se evidencia también que las expectativas laborales de los grupos profesionales podrían no estar siendo satisfechas debido a factores encontrados, como es el caso de inserción laboral, se evidencia que el salario es un determinante para el nivel de satisfacción laboral de profesionales de la psicología.

Espaderos (2016) realizó el trabajo de investigación: Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía Cotzumalguapa. La investigación fue descriptiva, con las variables no manipuladas, es de tipo correlacional, la cual consistió en describir relaciones entre dos o más variables en un momento dado. Con la investigación mostró que los colaboradores se sienten identificados con la empresa, así como reconocidos por la misma, esto hace que incremente su productividad y eficiencia, ya que considera que su trabajo realizado es valorado y reconocido, generando confianza en sí mismos y por ello su desempeño y satisfacción crece. El estudio concluye, que de acuerdo a los resultados obtenidos no existe relación entre desempeño y satisfacción laboral, ya que los trabajadores muestran niveles altos de las variables y que sin importar una de la otra obtienen resultados positivos personales como para la organización.

Sánchez (2016) con su investigación Satisfacción Laboral y Rendimiento de los trabajadores de una empresa de agua potable y alcantarillado respecto a

comportamientos contraproducentes concluye que existe un nivel en el rango medio en ambas variables. En tanto, la gerencia alcanzó un alto nivel de satisfacción, en lo que corresponde a las áreas de planificación y técnica donde se presentan los más bajos niveles de producción. Estas áreas comprenden mayormente a los trabajadores con bajo nivel socio-cultural. El ingreso y condiciones que presentan deficiencias que alcanzan estrecha relación entre las variables.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Faya, Venturo, Herrera & Hernández (2018) la investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la autonomía del trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad peruana. Según los resultados, el estudio muestra la correlación directa, media y significativa entre la autonomía laboral y la satisfacción laboral, y se puede determinar la misma correlación directa, media y significativa. La conclusión es que los hombres tienen menores grados de libertad en las labores de planificación y desarrollo, mientras que las mujeres tienen menores grados de libertad en las labores de planificación y desarrollo. Es decir, cuanto mayor es la autonomía de los métodos de trabajo, mayor es la satisfacción laboral, indica es una relación directa entre los métodos de trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo.

Cueva y Díaz (2017) en su trabajo de tesis titulada: Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017. Demostraron que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con los empleados de My Bank, es decir, a mayor satisfacción laboral, mejor desempeño laboral. En el proceso de investigación, encontraron que los empleados de la empresa están motivados por la motivación laboral y el sentido del trabajo. Se reconoce que otros colegas de su entorno también han llegado a la conclusión de que cuanto mayor es la satisfacción laboral del empleado, mayor es su desempeño.

Ticona (2017) desarrolló la investigación titulada “El estrés y el Rendimiento laboral del personal del área de administración de Taraco”. Concluyó que los trabajadores mostraron presión para determinar el desempeño laboral porque los factores ambientales suelen determinar el desempeño deficiente, y también mencionó que esto suele corresponder al entorno en el que laboran. Muestran una

actitud tolerante hacia los problemas que surgen en el entorno laboral y aconsejan a los empleados que realicen un desarrollo de diagnóstico continuo para mantener, organizar y considerar su calidad de vida en el lugar de trabajo, y mejorar las deficiencias de estos cambios (si es necesario) Después de la aplicación, muestra buenos resultados en términos de entorno de trabajo y rendimiento.

Guerrero y Pantoja (2016) en su trabajo de tesis: Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán –Santa Anita 2017, el estudio se realizó sobre una muestra de 65 trabajadores, la hipótesis se realizó bajo la guía de un método hipotético deductivo, el tipo básico fue un diseño transversal no experimental y se utilizó un método cuantitativo. El análisis estadístico puede concluir que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral. De igual forma, muestra que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal técnico de enfermería, indicando que el grado de esta relación es muy fuerte.

Correa y Salcedo (2016) realizaron la investigación titulada: La satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa servicios integrados de limpieza S.A-SILSA. El estudio se realizó sobre una muestra de 65 trabajadores, la hipótesis se realizó bajo la guía de un método hipotético deductivo, el tipo básico fue un diseño transversal no experimental y se utilizó un método cuantitativo. El análisis estadístico puede concluir que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del Personal Administrativo de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A.

La valoración de la comunicación muestra un promedio de 3.35 con un 67% lo que indica que la comunicación influye significativamente en su rendimiento, en relación a su remuneración también muestra un promedio de 2.57 con un 52% lo que indica que la remuneración influye medianamente en el rendimiento del personal administrativo de la Empresa S.A-SILSA.

Paipay (2015) en la investigación “Gestión Administrativa y el rendimiento laboral de los Centros de Educación Públicas UGEL 7, 2014”, con el fin de

relacionar las variables, con un estudio básico, cuantitativa que se funda en un documento desarrollado con 110 trabajadores, la muestra alcanzó característica de orden censal, de corte transversal. Los resultados muestran la asociación entre las variables investigadas.

Alva y Juárez (2014) con el estudio “Relación con el nivel de satisfacción en el trabajo y el rendimiento de los trabajadores de Chimú Agropecuaria S.A. de Trujillo.” Se consideró una muestra de 80 colaboradores y se adoptó un diseño descriptivo. El propósito es determinar la relación entre las variables para incrementar los ingresos, de manera de sacar la conclusión: la empresa otorga un grado moderado o formal a las variables en estudio, obteniendo así una compensación por días de trabajo y feriados laborales, y a pagar sueldos justos, así como incentivos.

2.1.3. Antecedentes locales

Chirinos, Huaquipaco y Navarro (2018) estudian: La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un organismo público adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018, el estudio tuvo enfoque cuantitativo, no experimental, retrospectivo y transversal, la muestra fue conformada por 66 colaboradores de ambos sexos. Resumieron el trabajo de investigación y señalaron que existe una débil correlación positiva entre la satisfacción laboral de la oferta de adquisición de MINAGRI-Majes y el desempeño del empleado, el resultado se interpreta como si los empleados se sienten más satisfechos, se mejorará su desempeño laboral. Sobre sus actividades. La satisfacción laboral del empleado es moderada al 52,75%, y el nivel de desempeño laboral muestra que el 85,6% de los empleados ha realizado correctamente sus funciones. A través del sistema de promoción de empleados, existe una correlación positiva entre el desempeño laboral y las dimensiones de satisfacción y salario, y señalaron que si la satisfacción laboral mejora, también mejorará el desempeño laboral.

Reaño (2018) en su trabajo: Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, el diseño del estudio es no

experimental, tipo correlacional, de corte transversal debido a que los datos fueron obtenidos en solo tiempo o llamado tiempo único. Con muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional, se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas, considerando un margen de 5% de error y 95% de confiabilidad. Mediante el estudio se pudo determinar que las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la población estudiada tiene una relación estadísticamente significativa ($p= 0.019$), lo que permite inferir que al haber mejores condiciones laborales la satisfacción laboral del personal de la administración central será positiva ($r= 0.465$).

Tapia (2017) realizó trabajo de investigación: Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de una Municipalidad Distrital de Arequipa 2016, evaluaron varios aspectos importantes, la población investigada fue de 77 trabajadores, donde los resultados indica que, el mayor número de trabajadores manifiesta estar medianamente satisfecho, y en menor proporción satisfecho. Los aspectos más insatisfechos son el salario, los incentivos, la formación, las políticas de promoción y los reconocimientos recibidos. La satisfacción laboral mencionada proviene de una pequeña proporción del personal contratado (CAS). Entre ellos, la satisfacción del personal designado es casi nula. También muestran una gran insatisfacción y se quedan con las políticas de salario, capacitación, promoción y reconocimiento. Evidencia relevante. Para el personal de CAS, su mayor satisfacción depende de la importancia de la tarea, el entorno físico, el entorno laboral, la autonomía, la creatividad y la confianza ganada. Su insatisfacción se relaciona principalmente con el salario y la formación.

Ajahuana y Guerra (2017) investigaron el: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud ampliación Paucarpata de Arequipa, trabajaron en una muestra de 58 trabajadores nombrados y contratados de ambos sexos, el tipo de investigación fue cuantitativa con diseño transeccional descriptivo correlacional. Los resultados concluyeron que existe una correlación positiva significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, es decir, a mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional y / o menor satisfacción laboral, menor compromiso organizacional. Señalaron que la satisfacción de la mayoría de los trabajadores es moderada, y la proporción de

insatisfacción encontrada en factores relacionados con el poder, las relaciones sociales y las políticas administrativas es relativamente alta, lo que puede explicar cierta relación negativa con el jefe y sus colaboradores. Existe una correlación de bajo nivel entre las dimensiones de las variables de satisfacción laboral y las variables de compromiso organizacional.

Rosales y Fernández (2017) en su estudio de investigación: Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. – Arequipa - 2017, en una muestra conformada por 73 operarios, señalan que la revisión documentaria fue clave para obtener información sobre el desempeño laboral. En cuanto al objetivo general, la conclusión es que la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad es débil, debido a que la correlación entre las dos variables es de 0,436 y la significancia de 0,01. Por otro lado, acepta la hipótesis de investigación de que el clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores en un nivel más débil, y el coeficiente Rho de SPearson obtenido se encuentra entre +0.25 y +0.5, lo que rechaza la hipótesis original. El clima organizacional tiene una gran influencia en el desempeño laboral de los empleados de operaciones y gerencia de Sedapar S.A. -Arequipa (Arequipa) 2017.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Satisfacción labora

Existen diferentes conceptos de autores de satisfacción como:

La definición de satisfacción laboral es que los trabajadores tienen diversas actitudes hacia el trabajo, y sus factores de influencia incluyen: empresa, supervisor, compañeros, salario, promoción, condiciones laborales y vida en general (Blum). Y Naylor, 1990).

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales de las personas hacia el trabajo. Aquellos que están muy satisfechos con su posición tienen una actitud positiva hacia ella; aquellos que están insatisfechos muestran en cambio una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los

trabajadores, casi siempre se refieren a la satisfacción laboral. De hecho, una expresión puede usarse indistintamente (Robbins, 1998).

Fernández (1999) cree que la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo, que se compone de la comprensión de los trabajadores sobre las condiciones laborales. Durham y Smith (1996) señalaron que la satisfacción laboral incluye la actitud, es decir, la respuesta emocional de los empleados al trabajo y al entorno laboral. Por lo tanto, se puede inferir que, si un individuo está muy satisfecho con su trabajo, también mostrará una actitud positiva hacia su trabajo.

Bracho (1998) dijo que la satisfacción laboral se refiere a la respuesta emocional, que se produce por la relación entre la experiencia, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de la organización y las condiciones laborales.

2.2.1.1. Teorías que aportan a la satisfacción laboral

2.2.1.1.1. Teoría de Herzberg

La primera teoría de la satisfacción laboral es la teoría de Frederick Herzberg, es decir, la "teoría de los dos factores" Los factores intrínsecos o motivadores y los factores externos inspiran grandes expectativas en las personas, por lo que muchos autores intentan verificar cómo refutar su validez. Posteriormente, se analizó la historia. El contenido de la historia mostró que la causa del estado mental del protagonista fue la tarea en sí, el sentido de logro, la promoción de la carrera, el sentido de responsabilidad y el hecho reconocido, que fueron recordados principalmente como la fuente. del evento. Experiencias positivas, aquellas cuyos efectos causales son factores como el salario, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales y las políticas de la empresa, suelen considerarse fuente de experiencias negativas. La clasificación estricta de factores externos e internos es arbitraria, no existe un factor empírico que pueda considerarse que los factores externos no pueden motivar a las personas y viceversa, y no existe un factor absoluto, ambos producirán satisfacción. Algunos factores de higiene, incluidos el mejoramiento y el elogio, pueden conducir a su reconocimiento de logros (Schultz, 1991).

2.2.1.1.2. Teoría de las necesidades de McClelland

David McClelland (1998) y sus colaboradores proporcionaron una forma muy diferente de concebir las necesidades. Atribuyeron el éxito a la dominación de las necesidades de logro. Su investigación se expandió a tres necesidades: necesidades de logro, necesidades de subordinación y necesidades. En términos de poder, también encontró que todo el mundo tiene estas tres necesidades hasta cierto punto, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones; identificaron tres características de las personas con gran necesidad de logro:

- Les gustan los trabajos que pueden asumir la responsabilidad de resolver problemas y son más fáciles de tomar la iniciativa. Están más dispuestos a controlar su desempeño en lugar de depender del azar o la suerte.
- Suelen tomar riesgos calculados y fijarse metas medias, como dificultad media.
- Deben dar retroalimentación continua y clara sobre su progreso, felicitaciones y reconocimiento. (Stoner, 1994)

2.2.1.1.3. Teoría de la equidad

Según esta importante teoría, la principal motivación es luchar por lo que se considera correcto. Intenta explicar las relaciones entre individuos y grupos, y el impacto que la desigualdad puede tener en estas relaciones. La teoría establece que las personas tienden a juzgar la justicia comparando su inversión y contribución en el empleo, la remuneración que reciben y la remuneración de otras personas en la empresa y la sociedad.

Existe evidencia de que los empleados se compararán con otros en el trabajo para brindar lo que brindan y lo que obtienen en el trabajo, y esta desigualdad afecta sus esfuerzos para trabajar. Los componentes del modelo son: inversión, resultados, comparables y desigualdad de equidad. Si la relación insumo-producto del empleado es igual a la relación insumo-producto del personal comparable, se considera justa. Sin embargo, si crees que no son iguales, sentirás desigualdad. La desigualdad es la fuente de insatisfacción laboral y anima a las personas a restaurar la equidad (Robbins, 1998).

2.2.1.1.4. Teoría de la expectativa de vroom

Esta teoría busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones y se sintetiza en lo siguiente:

- Esperanza de éxito en el desempeño: las personas esperan ciertas consecuencias de su comportamiento, y estas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser.
- Valencia: El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra.
- Expectativa de esfuerzo-desempeño: Las expectativas acerca de qué tan difícil será un desempeño exitoso afectará sus decisiones en relación al desempeño de la persona.

El resultado interno es directamente un buen resultado de la buena ejecución de la actividad, incluyendo el sentido de realización, la mejora de la autoestima, la adquisición de nuevas habilidades y la promoción, todo lo cual es proporcionado por agentes externos. Para afectar la productividad, los empleadores deben recompensar el desempeño de manera proporcional y mejorar el mejor desempeño. Los gerentes que desean aumentar la productividad de las personas deben establecer expectativas de que cuanto más produzcan, más regresarán (Nash, 1988).

2.2.1.1.5. Teoría de la fijación de metas

La hipótesis básica de la teoría es la siguiente: "Cuando hay una meta específica o un cierto nivel de desempeño, el desempeño del individuo es más alto que el objetivo o nivel de desempeño inexistente". La meta es el propósito y propósito del desempeño futuro. Cuando participan en el establecimiento de metas, el personal apreciará cómo sus esfuerzos producirán un buen desempeño, recompensas y satisfacción personal. De esta manera, el objetivo puede guiar eficazmente a los trabajadores hacia una dirección aceptable. Además, lograr las metas es reconfortante y ayuda a encontrar la motivación para el logro y la necesidad de autoestima y autorrealización. Las personas también fomentan una

mayor demanda, porque alcanzar metas a menudo lleva a las personas a establecer metas más altas para el futuro (Davis y Newstrom, 1991).

La fijación de metas, para ser eficaz se requiere de siguientes elementos:

- Aceptación de metas: es necesario comprender y aceptar las metas efectivas, y explicar su propósito y necesidades, especialmente en situaciones difíciles.
- Particularidad: el objetivo debe ser tan específico, claro y susceptible de evaluación, que le permita medir su progreso.
- Desafíos: la mayoría de los empleados trabajarán más duro para lograr metas difíciles de alcanzar porque son desafíos que afectan la motivación de logro.
- Retroalimentación: los empleados necesitarán información sobre su desempeño; de lo contrario, no sabrán qué tan exitoso es usted. Establecer metas estrictas puede aumentar la productividad (Gordon, 1997).

2.2.1.1.6. Teoría de refuerzo

El modelo teórico se basa en la ley de los efectos, que establece que los resultados que siguen inmediatamente después de los resultados agradables serán mejorados y es más probable que se repitan; los resultados inmediatamente posteriores serán menos agradables y los resultados no serán desagradables. otra vez. Esto funciona mejor cuando:

- El refuerzo ocurre inmediatamente después que se produce la respuesta esperada.
- La experiencia del refuerzo se repite mucho.
- La magnitud del elemento del refuerzo, es decir, el premio o castigo, es grande (Wexley y Yuki, 1990).

Los gerentes utilizan la teoría del reforzamiento para motivar a los empleados fomentando los comportamientos deseados y previniendo los no deseados. Algunas mejoras pueden ser: trabajo desafiante, dinero, reconocimiento

y ambiciones profesionales. Aunque se basa en la experiencia personal, el efecto de este refuerzo varía de persona a persona (Nash, 1988; Gordon, 1997).

2.2.1.2. Determinantes de la satisfacción laboral

La evidencia existente sugiere que los principales factores de satisfacción de los empleados pueden ser el trabajo de motivación intelectual, las recompensas, los incentivos justos, un buen ambiente de trabajo y los colegas. Los trabajadores a menudo están insatisfechos con trabajos que tienen pocos desafíos, pero demasiados desafíos pueden conducir a la frustración y al fracaso. Por otro lado, los trabajadores piensan que este es un puesto estimulante, que les brinda oportunidades para usar sus habilidades. Proporcionar una variedad de tareas, autonomía y retroalimentación sobre cómo lo están haciendo, y cuando el salario es razonable para el puesto, es probable que las habilidades de los trabajadores generen satisfacción.

El otro factor importante son las políticas de ascensos, estas deberían de ser claros, congruentes, honestas e imparciales para cumplir con sus expectativas, y lograr se sientan satisfechos con su trabajo.

Robbins (1998), los empleados prestan atención al entorno laboral tanto desde el bienestar personal como las facilidades para hacer un buen trabajo. Prefieren un entorno limpio, cómodo y seguro y minimizan las interferencias. Al final, las personas obtienen más que dinero o logros tangibles del trabajo: para la mayoría de las personas, esto también satisface la necesidad de un trato personal. Por lo tanto, no es sorprendente que tener compañeros amigables y comprensivos también aumente la satisfacción laboral.

Schultz (1991), la satisfacción se ve afectada por el género, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la duración de las horas de trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí pueden predecir la satisfacción relativa esperada por diferentes grupos de trabajadores. Al rediseñar los puestos de trabajo y las condiciones, se puede mejorar la satisfacción y el desempeño de los empleados.

2.2.1.3. Manifestación de insatisfacción de los empleados

La mayoría de los trabajadores manifiestan su descontento de diversas formas: pueden presentar denuncias, desobedecer, obtener bienes de la empresa o eludir parte de la responsabilidad.

Robbins (1993) ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación. Presenta cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/ pasividad, que se definen así:

- Darse por vencido: insatisfacción expresada en un comportamiento orientado a la licencia, incluida la búsqueda de otro trabajo y la renuncia.
- Expresar: expresar insatisfacción mediante esfuerzos activos y constructivos para mejorar la situación. Implica hacer sugerencias para mejorar, discutir problemas con el supervisor, etc.
- Lealtad: esperar a que la situación mejore mediante una actitud negativa y optimista. Incluye defender a la organización de las críticas externas y creer que la dirección hará todo lo posible.
- Impedimento: implica una actitud pasiva, que puede empeorar la situación. Incluye absentismo y retrasos prolongados, desperdicio de energía y aumento de errores.

Este desempeño insatisfactorio amplía la respuesta del empleado a la expresión y la lealtad: este comportamiento constructivo permite al individuo tolerar situaciones desagradables o volver a un estado de trabajo satisfactorio. Los trabajadores suelen expresar su descontento a través de quejas o negociaciones formales de contratos. Estos mecanismos de expresión permiten a los trabajadores persuadirse a sí mismos de que están tomando medidas para mejorar la situación y así seguir trabajando.

2.2.1.4. Dimensiones de satisfacción laboral

- Significación de tarea. Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociado al esfuerzo, realización y aporte material (Palma, 2005).
- Condiciones de Trabajo. Es la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral (Palma, 2005).
- Reconocimiento Personal y/o Social. Es la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados Obtenidos (Palma, 2005).
- Beneficios económicos. Este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).

2.2.2. Rendimiento laboral

Motowidlo S.J (2003), el concepto de desempeño laboral lo considera como lo que espera la empresa, en relación con el valor total de eventos discretos realizados por los trabajadores en un tiempo determinado. Este valor puede ser positivo o negativo, dependiendo de qué tan bien se desempeñe el empleado, y también representa la contribución del empleado para lograr la eficiencia organizacional (página 86).

Campbell McCloy, Oppler y Saer (1993) sostienen: "La efectividad individual se refiere a la evaluación de los resultados de su desempeño. Desde una perspectiva histórica, el comportamiento de los empleados se considera una de las razones del nivel de producción de la empresa, que es uno de los medios para evaluar la efectividad del desempeño". (Página 122).

Campbell (1990) sostiene que: "Las consecuencias y los resultados en el trabajo no están bajo el control total y exclusivo del empleado, sino que pueden existir muchas otras causas de un mal rendimiento que no dependen del trabajador solamente, sino más bien de:

- Prácticas organizativas: mala comunicación interna, capacitación inadecuada, distribución inadecuada, atención insuficiente a las necesidades de los trabajadores y pautas de trabajo poco claras.
- Preocupaciones relacionadas con el puesto: cambios o necesidades poco claras, carga de trabajo aburrida o excesiva, falta de oportunidades de desarrollo, problemas encontrados por los compañeros, recursos insuficientes, habilidades laborales insuficientes, etc.
- Problemas personales: problemas familiares, económicos, de inestabilidad emocional y de conciliación laboral y familiar.
- Factores externos: sector con mucha competencia conflicto entre los valores éticos del trabajador y las demandas del puesto, conflictos entre sindicatos y dirección, etc. (pág. 145)

Waldman (1994) "En una organización, la efectividad de los empleados se juzga en función de sus logros o producción. Por lo tanto, se puede decir que medir el desempeño laboral es cuantificar lo que hacen los empleados, y su evaluación incluye emitir juicios sobre el valor o la calidad de los indicadores de desempeño cuantificados. (Pág.89).

Murphy (1990) define el rendimiento laboral como el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja, asimismo el rendimiento abarcar las conductas orientadas a la tarea y refleja la productividad y la eficacia del trabajo.

2.2.2.1. Teorías de rendimiento laboral

2.2.2.1.1. Teoría de Stoner, Freeman y Gilbert

Stoner, Freeman y Gilbert (2000), el desempeño laboral es "una medida de eficiencia y efectividad organizacional; en vista de lo anterior, el docente debe obtener un desempeño sobresaliente para que sus actividades laborales se realicen en tiempo y forma para que sus metas puedan ser alcanzadas posteriormente.

2.2.2.1.2. Teoría de Salazar

Salazar (1993) citado en Granda (2014) dice que el desempeño se refiere a la capacidad de lograr el objetivo a través de la producción satisfactoria de cada empleado, hora / persona o cada día de trabajo / persona a través del socio de la mejor manera.

2.2.2.1.3. Teoría del establecimiento de metas u objetivos

Locke (1968) citado por Arias (2020) esta teoría asume que la intención de trabajar duro para lograr un determinado objetivo es la primera motivación para el esfuerzo laboral y determina el esfuerzo para realizar la tarea. La investigación basada en este modelo ha arrojado conclusiones relevantes para la motivación conductual en el contexto organizacional. Se determina que la participación de los trabajadores es un factor para mejorar la eficiencia y el desempeño, y que la participación puede mejorar la calidad y cantidad del desempeño.

2.2.2.1.4. La teoría de Motivación-Higiene

Herzberg (1923-2000) citado por (Pérez, 2015), los factores de insatisfacción afectan el lugar de trabajo, incluidos los salarios, las condiciones de trabajo, los beneficios, la seguridad laboral, las políticas administrativas, los procedimientos, las condiciones de trabajo y las relaciones con jefes, colegas y subordinados; por otro lado, los satisfactores o motivadores son aquellos que pueden trabajar La persona que condujo al trabajo.

2.2.2.2. Dimensiones de rendimiento laboral

- Rendimiento en la tarea: El desempeño en la tarea constituye una dimensión necesaria de la RL, debido a que se encuentra en su gran mayoría con los modelos que son explicados por el constructo (Koopmans et al., 2013)
- Comportamientos contraproducentes: Son un fenómeno común en el lugar de trabajo y son uno de los mayores problemas que enfrentan las organizaciones en muchos países en la actualidad (Hakstian, Farrell y Tweed, 2002).

- Rendimiento en el contexto: Son comunes a todas las tareas y están diseñadas para mantener el entorno interpersonal y psicológico que requiere una empresa en particular. Además, este comportamiento está diseñado para beneficiar a la empresa y superar las expectativas actuales para roles específicos. Esto significa que, aunque no sean recompensados oficialmente, sus actitudes cooperativas y serviciales tendrán un impacto positivo en la empresa (Omar, 2010).

2.3. Definición de términos básicos

Conocimiento. Pensamiento complejo del hombre, ya que las personas necesitan comprender y expresar su conocimiento y experiencia de muchas maneras. (Pérez; 2015)

Eficiencia. La capacidad de hacer que alguien o algo logre un cierto efecto. (Real Academia Española; 2001).

Recursos humanos. Se trata de una serie de actividades diseñadas para proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y cambiar la actitud de los empleados en todos los niveles para permitirles realizar mejor su trabajo (Werther y Davis, Keith., 2000).

Rendimiento: Los beneficios aportados por algo o alguien también se denominan rendimiento. (Porto y Merino, 2008).

Rendimiento laboral. Es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados (Gabini y Salessi, 2017).

Remuneración. Es el salario, salario o gasto que los trabajadores reciben a cambio de su trabajo; según las necesidades laborales, los niveles de habilidades personales y los estándares salariales de la comunidad se consideran justos.

Satisfacción. Define la satisfacción como "la función y efecto de la satisfacción o satisfacción". Es decir, para satisfacer las necesidades, pagar las necesidades, calmar el arrebató mental y pagar la deuda o el valor de la recompensa. (Real Academia Española de Ciencias; 2017).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa año 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe una relación significativa entre la significación de la tarea y rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.

HE 2 Existe una relación significativa entre la condición de trabajo y el rendimiento en la tarea de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.

HE 3 Existe una relación significativa entre el reconocimiento personal y/o social y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.

HE 4 Existe una relación significativa entre el beneficio económico y el rendimiento en el contexto de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa 2020.

3.2. Variables del estudio

3.2.1. Definición conceptual

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional (Palma, 2004).

Rendimiento laboral

Mahon (2010) destacó que “El rendimiento laboral es la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (p. 67).

3.2.2. Definición operacional

Satisfacción laboral

La definición operacional en la presente investigación se obtiene con la aplicación del instrumento de SL-SPC que medirá las dimensiones, así como los indicadores de la variable, cuyas dimensiones son: Significación de tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, permitiendo conseguir un diagnóstico general de la actitud de los empleados frente al trabajo

Rendimiento laboral

La definición operacional del presente trabajo de investigación, se obtiene al aplicar el instrumento para evaluar el rendimiento laboral, a partir de los resultados obtenidos de los trabajadores administrativos de la Gerencia regional de salud Arequipa, y será evaluado de acuerdo con los 16 ítems entre las tres dimensiones que son: rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes, rendimiento en el contexto, siendo estas las dimensiones de la variable de estudio.

3.3. Tipo y nivel de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

El tipo que correspondió a la presente investigación fue básica porque se considera solo el estudio de análisis de la teoría en contraste con la realidad donde las suposiciones son identificadas desde los conceptos, sujetos de los principios y leyes en la cual se encuentra un nivel del comportamiento humano, sin buscar explicaciones de las variables satisfacción y rendimiento laboral, (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

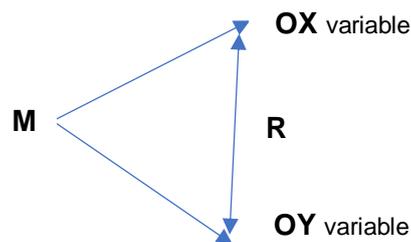
3.3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional, porque permite medir el nivel de relación que existe en sus dos variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

3.4. Diseño de investigación

El diseño metodológico de la investigación fue no experimental, debido a que se realizó sin manipular la variable, se observó los fenómenos en un contexto natural y para luego ser estudiados y analizados. Es una investigación de corte transversal debido a que los datos se recolectaron en un único momento o llamado tiempo único y correlacional, porque su propósito fue relacionar las variables en un momento dado, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Grafico del diseño de investigación



M = Muestra

OX = Observación de la variable X, en una sola oportunidad.

OY = Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

X = Satisfacción laboral

Y = Rendimiento laboral

R = Grado de relación entre las variables

La metodología que se aplicó fue el Método Cuantitativo. Porque se utilizó la recolección y el análisis de datos para probar las hipótesis, confiando en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud los patrones de comportamiento de la población, Hernández, Fernández y Baptista (2003 p. 5).

3.5. Población y muestra de estudio.

3.5.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen la población como: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). Al respecto, varios autores concuerdan con el concepto de la población, como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de esta poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Para tal efecto la población de estudio en la investigación está conformada por 200 trabajadores administrativos nombrados y contratados entre 20 y 69 años de edad de la Gerencia regional de salud Arequipa, 2020.

3.5.2. Muestra

Hernández y Fernández (2014) señalan que: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (pág. 173)

Siguiendo la línea de que es un subconjunto representativo de un universo o población, La muestra para el presente estudio de investigación estuvo representada por 150 trabajadores administrativos nombrados y contratados entre 20 y 69 años de edad de la Gerencia regional de salud Arequipa año 2020.

Criterios por conveniencia

La muestra de estudio fueron los trabajadores administrativos nombrados y contratados entre 20 y 69 años de edad de la Gerencia regional de salud Arequipa año 2020.

Muestra por inclusión

- Personal masculino y femenino.
- Personal entre 20 y 69 años de edad.
- Personal nombrado y contratado.
- Personal que tengan más de tres meses en la institución.
- Personal que estén laborando actualmente.

Criterios de exclusión.

- Personal que no deseen participar de la investigación.
- Personal que estén de vacaciones, licencias y otros.
- Personal con menos de tres meses laborando.
- Personal con cargos de confianza.

3.5.3. Muestreo

La técnica de muestreo es de tipo no probabilísticas por conveniencia, porque se seleccionó y administró una muestra representativa de la población según criterio y accesibilidad. Este método se basa en la selección de los sujetos a estudio según ciertas características, criterios, accesibilidad y proximidad, que el investigador considere, este tipo de muestra no se ajustan a un fundamento probabilístico, es decir, no dan certeza que cada sujeto a estudio represente a la población blanco (Walpole y Myers, 1996).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

- Observación.
- Entrevistas con los directivos de las áreas y trabajadores.

Se hizo la coordinación pertinente con el director ejecutivo de recursos humanos de la gerencia de salud Arequipa, para su aprobación y aplicación de las encuestas para el trabajo de investigación dentro de la institución. Así mismo se coordinó con los jefes de área de cada dirección ejecutiva para la aplicación de los cuestionarios en horarios donde no se afecte sus actividades laborales de los trabajadores.

La técnica utilizada para recolectar datos fue la observación, se realizó una breve introducción sobre la satisfacción y el rendimiento laboral, luego se continuo con las instrucciones sobre el correcto llenado de los cuestionarios, así como el tiempo límite necesario para su llenado en cada una de las encuestas, procediendo a recoger toda vez que fueron llenadas.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Ficha Técnica del Cuestionario de satisfacción laboral

Nombre del instrumento	Escala satisfacción laboral (SL-SPC)
Autor	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	Perú
Año	2005
Propósito de aplicación	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Aplicación	Individual-colectivo, formato físico o colectivo.
Significación	Mide nivel general de satisfacción laboral y específica con relación en sus cuatro dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios Económicos.
Estructura	27 ítems positivos y negativos, con alternativas de opción múltiple de respuesta
Usos	Diagnostico Organizacional
Duración de la prueba	5 a 15 minutos
Aspectos que evalúan	Cuatro dimensiones de la satisfacción laboral
Validez	Consistencia interna / Alfa de Cronbach.8.4

Ficha Técnica Cuestionario de rendimiento laboral

Nombre del instrumento	Escala de determinación del rendimiento laboral individual.
Procedencia	Argentina
Autor	Koopmans et. al 2013)
Validado	Por Gabini y Salessi (2015)
Adaptado y estandarizado	En Perú por Quiñones Florín, Marjorie (2019)
Propósito	Identificar el grado de rendimiento laboral de trabajadores administrativos.
Aplicación	Individual o colectivo en formato físico
Significación	Mide el rendimiento laboral, ha sido diseñado para medir las tres dimensiones del rendimiento:

	en el trabajo, en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes
Estructura	Consta de 16 ítems, Los ítems son valorados sobre una escala tipo Likert de 5 puntos.
Utilidad	Diagnóstico organizacional
Aspectos que evalúa	Rendimiento Laboral
Validez	Consistencia interna / Alfa de Cronbach .8.0

A) Validez y confiabilidad del instrumento escala de Satisfacción Laboral

1) Validez

Según Palma (2005) se validó para evaluar a los trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a 8 para los coeficientes Alfa de Cron Bach y Guttman, según, lo que indica que es un instrumento es fiable

En relación a la validez de los instrumentos fueron validados por el método de criterio de jueces, para su aplicación, quienes evaluaron los instrumentos basado en la operacionalización de las variables y considerando el objetivo del estudio con la cual se busca medir lo que realmente se desea alcanzar de acuerdo con el objetivo del estudio planteado. La validez lo dictaminaron docentes de la universidad César Vallejo con experiencia reconocida en el campo de investigación en ciencias y humanidades.

2) Confiabilidad

La confiabilidad original del cuestionario utilizo la escala de Likert mediante 27 preguntas positivas y negativas en el cual se evaluaron 4 aspectos de la satisfacción labora (a) Significación de la tarea, (b) Condiciones de trabajo, (c) Reconocimiento personal y/o social y (d) Beneficios económicos

Tabla 1.

Nivel de confiabilidad del instrumento que mide la variable Satisfacción Laboral SL.

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna /Alfa de Cronbach	,84*
Mitades / Guttman	,81*

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Palma, 2005.

* ≤ 0.05

B) Validez y confiabilidad del instrumento escala de Rendimiento Laboral

1) Validez

Uno de los procesos de validación reconocidos de la prueba fue realizado por Gabini, S; Salessi (2015), en Argentina y consistió en estudiar las características psicométricas de la Escala de Rendimiento Laboral Individual (2013), trabajaron con una nueva muestra escogida, de acuerdo a un muestreo no probabilístico, constituida por 434 trabajadores. Con los datos obtenidos realizaron análisis factoriales tanto de forma exploratoria como confirmatoria. Los resultados evidenciaron adecuada consistencia, con un valor por encima de .70 para las tres dimensiones.

Los jueces en su conjunto dictaminaron la validez del instrumento indicando que existía la suficiencia en coherencia, pertinencia y claridad de los ítems en general por tanto se considera aplicable al estudio.

2) Confiabilidad

Se refiere al grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que, si aplicamos repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados (Pasco y Ponce, 2015).

La confiabilidad original del cuestionario utilizo el Coeficiente de Alfa de Cronbach “requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno” (Borda, Tuesta y Navarro, 2009).

La confiabilidad de ambos instrumentos se realizó mediante una prueba piloto, para ello se aplicaron los instrumentos en participantes con características similares, los datos se elaboraron estadísticamente en función a los niveles de confiabilidad esperado.

Tabla 2.
Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota: Ruiz (2007).

Tabla 3.
Nivel de confiabilidad del instrumento que mide la variable Rendimiento Laboral

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna /Alfa de Cronbach	,81*

Nota: Gabini y Salessi (2016).

El reporte estadístico indica que las dimensiones y las variables se encuentran entre los índices superiores a ,800 y considerando que estos niveles indican alta confiabilidad se considera que ambos instrumentos son fiables para su aplicación en el estudio.

Tabla 4.
Baremo de la medición de Rendimiento Laboral

Niveles	Rendimiento en la tarea	Comportamientos contraproducentes	Rendimiento en el contexto
Excelente	59-80	21 – 27	21 – 27
Bueno	38 - 58	13 – 20	13 – 20
Malo	16 – 37	5 - 12	5 - 12

3.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos recogidos a partir del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa, se usó el programa estadístico SPSS (Statistical Packge for the Social Sciences) versión 24. El programa permitió el procesamiento estadístico descriptivo e inferencial para analizar e interpretar los datos obtenidos a través de la muestra, se hace la presentación por medio de tablas y gráficos de cada variable de nuestra investigación.

3.8. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta los principios éticos y morales considerando la ética profesional y la veracidad del investigador, también se tomó en cuenta el código de ética de la Universidad Privada Telesup, acerca del trabajo de investigación, y de esta manera haciendo prevalecer el derecho elemental de respeto al prójimo. Es preciso poner a conocimiento que los datos obtenidos de los participantes voluntarios, fueron tratados con respeto, conservando el derecho de confidencialidad.

IV. RESULTADOS

En presente capítulo, se muestran los resultados obtenidos en base al objetivo general y los objetivos específicos. Se hará el análisis sociodemográfico tales como: se analizarán los resultados de las variables Satisfacción Laboral y el Rendimiento Laboral al igual que sus respectivas dimensiones y así mismo, se realizará el análisis a los resultados de correlación hallados según las hipótesis de acuerdo a los objetivos planteados y por último sexo, edad, área en la que se desempeña y tiempo de servicio en la institución.

La relación o asociación de acuerdo al su valor o grado se rige por la siguiente escala

Tabla 5.

Escala de correlación

Coeficiente	Tipo	Interpretación
± 1.00		Correlación perfecta
± 0.90 ± 0.99		Correlación muy alta
± 0.70 ± 0.89		Correlación alta
± 0.40 ± 0.69	Positiva/relación directa	Correlación moderada
± 0.20 ± 0.39		Correlación baja
± 0.01 ± 0.19		Correlación muy baja
± 0.00		Correlación nula

4.1. Análisis de resultados descriptivos

4.1.1. Descripción de los resultados de la variable Satisfacción laboral

Tabla 6.
Niveles de satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	22	14.6	14.6	14.6
	Medio	61	40.7	40.7	55.3
	Alto	67	44.7	44.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

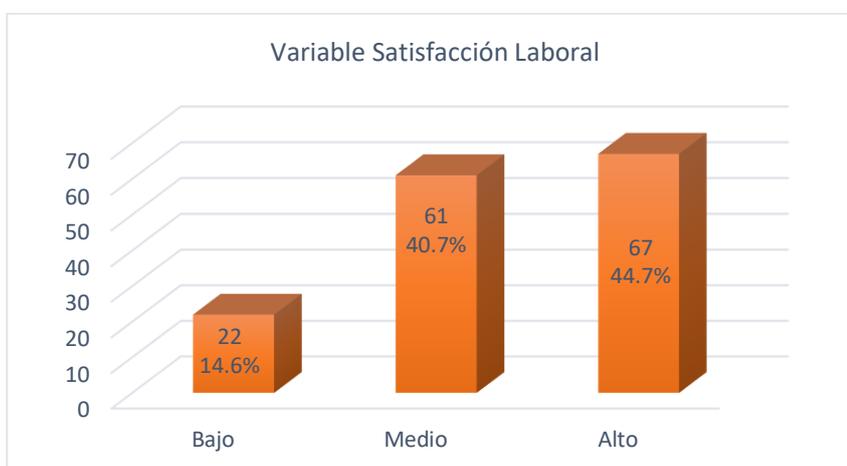


Figura 1. Niveles de Satisfacción laboral de los trabajadores encuestados.

En la tabla 6 y la figura 1, vemos que el 44.7% de los trabajadores presentan nivel alto de satisfacción laboral; el 40,7% nivel medio de satisfacción, y el 14,6% se encuentra con nivel bajo de satisfacción en el trabajo.

Podemos ver las categorías según el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta. Se aprecia la distribución de los datos dando el mayor porcentaje a la categoría de nivel alto, y se muestra una diferencia de 30,1% sobre la categoría bajo.

4.1.2. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Tabla 7.

Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores según la dimensión Significancia de la Tarea.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bajo	17	11,3	11,3	11,3
Medio	48	32,0	32,0	43,3
Alto	85	56,7	56,7	100
Total	150	100.0	100.0	

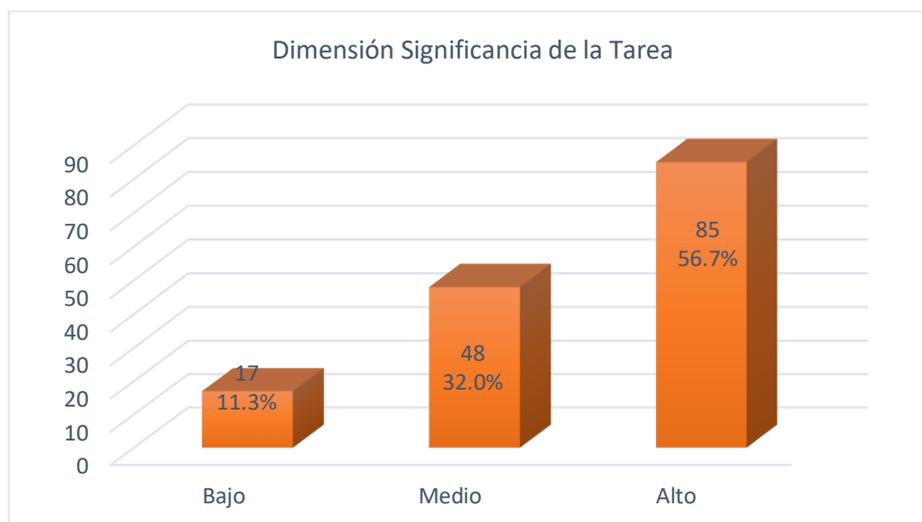


Figura 2. Dimensión Significancia de la Tarea.

En la tabla 7 y la figura 2, se observa que satisfacción laboral en la dimensión “Significancia de la Tarea” del personal administrativo alcanzó un 11.3% en el nivel bajo; 32.0% en el nivel medio y 56.7% en el nivel alto. Lo que demuestra que los trabajadores se encuentran con buena disposición respecto a las funciones del trabajo.

4.1.3. Descripción de los resultados según las dimensiones de Condiciones de Trabajo

Tabla 8.

Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores Condiciones de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bajo	51	34,0	34,0	34,0
Medio	75	50,0	50,0	84,0
Alto	24	16,0	16,0	100
Total	150	100.0	100.0	

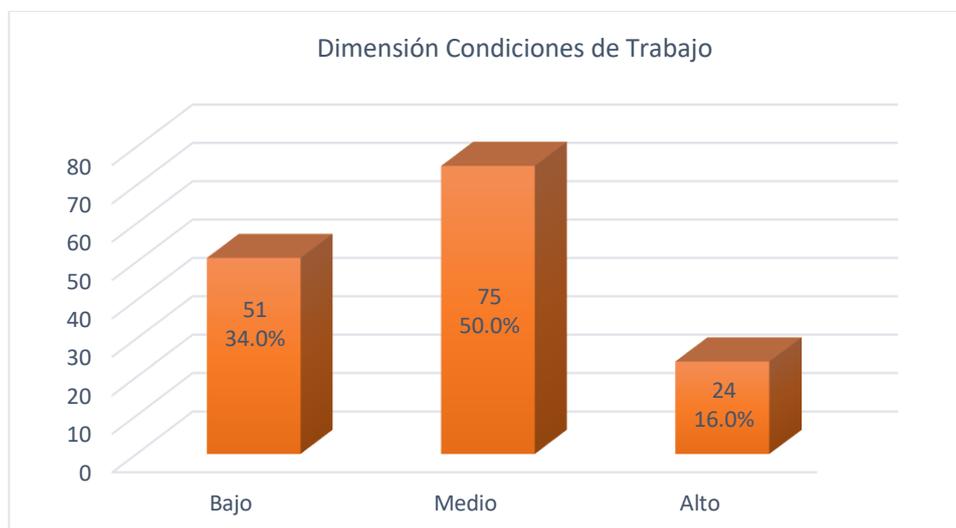


Figura 3. Dimensión Condiciones de Trabajo.

En la tabla 8 y la figura 3, se observa que satisfacción laboral en la dimensión “Condiciones de Trabajo” del personal administrativo muestra un nivel bajo en un 34.0%; nivel medio 50.0%, y el nivel alto 16.0%. lo que significa que los elementos existentes de la evaluación hacia el trabajo solo el 16.0% está desarrollando con efectividad la actividad laboral.

4.1.4. Descripción de los resultados según las dimensiones de Reconocimiento Personal y/o Social.

Tabla 9.

Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores dimensión Reconocimiento Personal y/o Social.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Bajo	133	88.6	88.6	88.6
Medio	13	8.7	8.7	97.3
Alto	4	2.7	2.7	100
Total	150	100.0	100.0	

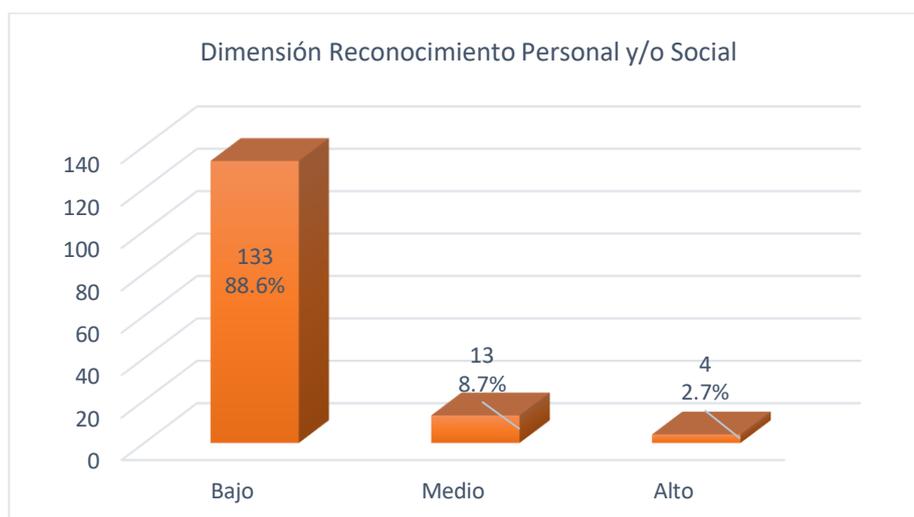


Figura 4. Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social.

La tabla 9 y la figura 4, muestra la satisfacción laboral en la dimensión “Reconocimiento Personal y/o Social” del personal administrativo donde el porcentaje del 88.6% corresponde al nivel bajo; mientras el 8.7% es nivel medio, y el nivel alto solo 2.7%. Lo que significa que la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento a los logros por los resultados obtenidos, muestra una incidencia alta en el nivel bajo.

4.1.5. Descripción de los resultados según dimensiones de Beneficios económicos

Tabla 10.

Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores dimensión Beneficios Económicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	12	8.0	8.0	8.0
	Medio	81	54.0	54.0	62.0
	Alto	57	38.0	38.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

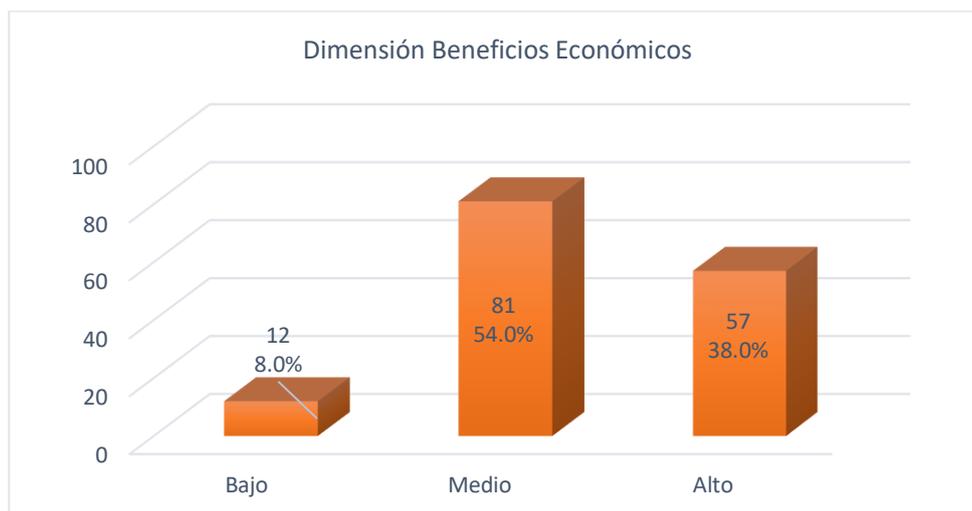


Figura 5. Dimensión Beneficios Económicos.

La tabla 10 y la figura 5, muestra la satisfacción laboral en la dimensión “Beneficios Económicos” del personal administrativo vemos que el 8.0% corresponde al nivel bajo; mientras el nivel medio 54.0%, y el nivel alto 38.0%. Lo que significa que la disposición al trabajo en función a la remuneración e incentivos económicos por la tarea asignada alcanza un porcentaje mayor en el nivel medio.

4.1.6. Descripción de los resultados según las dimensiones de la variable Rendimiento laboral

Tabla 11.

Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores según Rendimiento Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	52	34.6	34.6	34.6
	Medio	85	56.8	56.8	91.3
	Alto	13	8.7	8.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

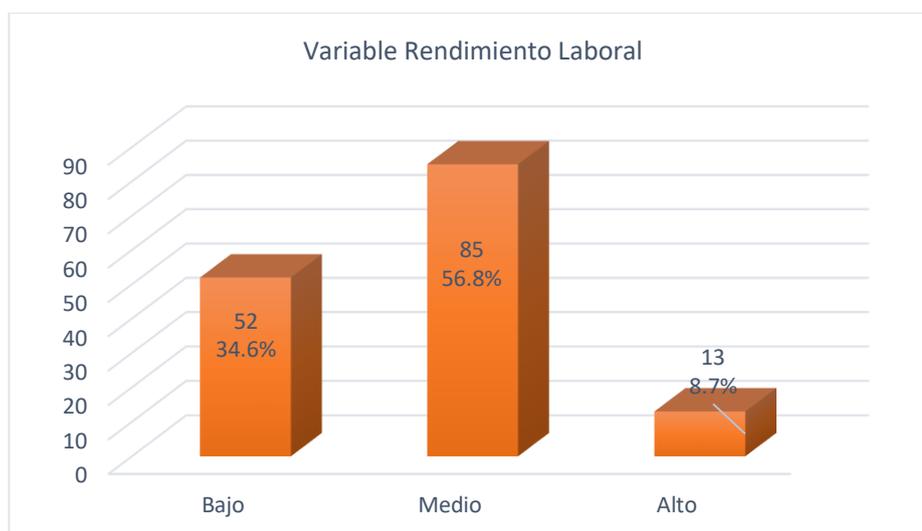


Figura 6. Niveles de Rendimiento Laboral de los trabajadores encuestados.

En la tabla 11 y la figura 6, se observa que el 34.6% de los trabajadores presenta un nivel de rendimiento laboral bajo; el 56.8% presenta un nivel medio de rendimiento laboral, y solo el 8,7% se encuentra con nivel alto de rendimiento

Podemos ver las categorías según el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta. Se aprecia la distribución de los datos dando el mayor porcentaje a la categoría de nivel medio, y se muestra una diferencia de 48,1% sobre la categoría alto.

4.1.7. Descripción de los resultados dimensiones de la variable Rendimiento laboral

Tabla 12.

Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores según la dimensión rendimiento en la Tarea.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	1	0.7	0.7	0.7
	Regular	37	24.7	24.7	25.7
	Bueno	112	74.6	74.6	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

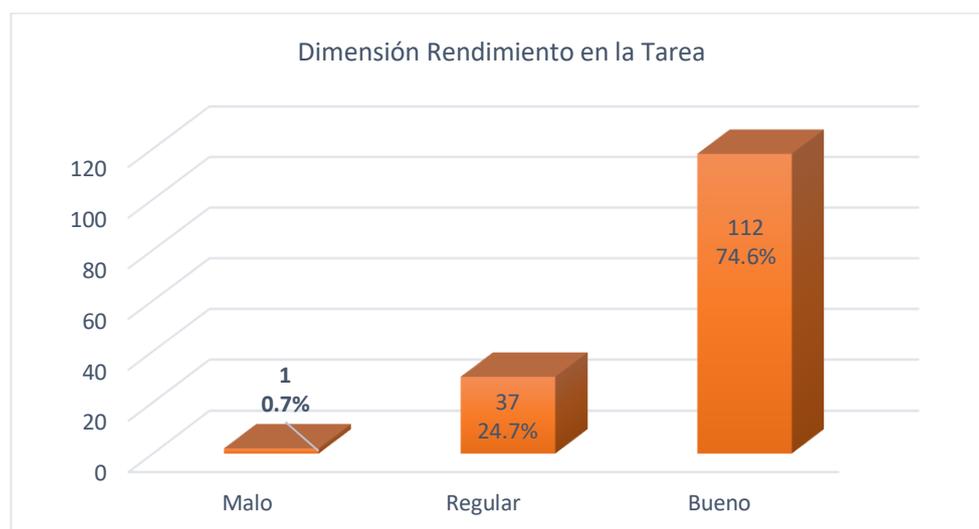


Figura 7. Dimensión Rendimiento en la Tarea.

En la tabla 12 y la figura 7, se observa que el Rendimiento Laboral en la dimensión “Rendimiento en la tarea” del personal administrativo muestra un nivel bajo de 0.7%; nivel regular 24.7%; vemos que el 74.6% de trabajadores presento buen rendimiento en la tarea. Lo que significa que los trabajadores cumplen con las tareas asignadas.

Tabla 13.

Distribución de frecuencia y porcentaje de trabajadores según dimensión comportamientos Contraproducentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	2	1.3	1.3	1.3
	Regular	48	32.0	32.0	33.3
	Bueno	100	66.7	66.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

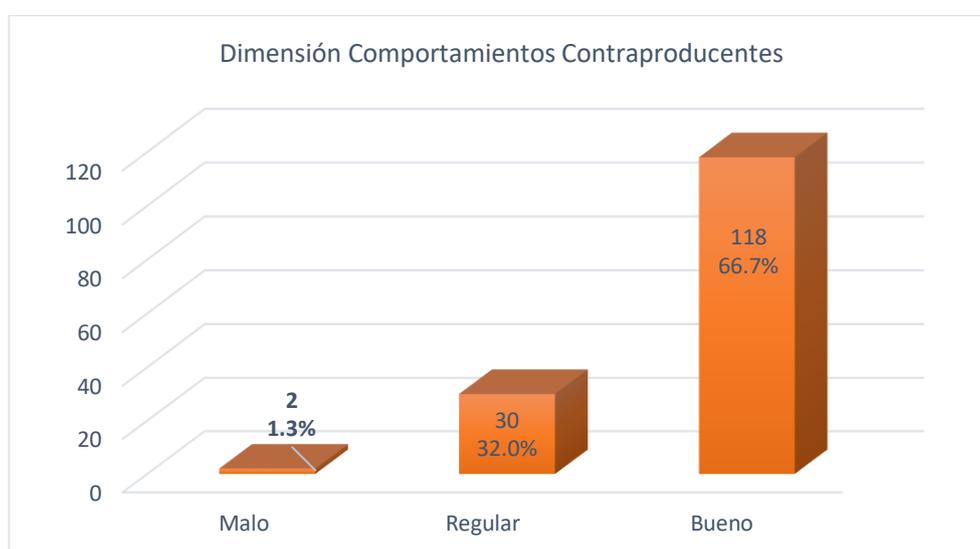


Figura 8. Dimensión Comportamientos contraproducentes.

En la tabla 13 y la figura 8, se observa que el Rendimiento Laboral en la dimensión “Comportamientos Contraproducentes” del personal administrativo presento bajo nivel de comportamiento contraproducente con 1.3%; nivel regular 32.0%; y con 66.7% nivel bueno, es decir, que los trabajadores no presentaron mayores problemas que haya afectado a la institución.

Tabla 14.

Distribución de frecuencia y porcentaje de estudiantes según la dimensión rendimiento en el contexto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	2	1.3	1.3	1.3
	Regular	30	20.0	20.0	21.3
	Bueno	118	78.7	78.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente Base de datos

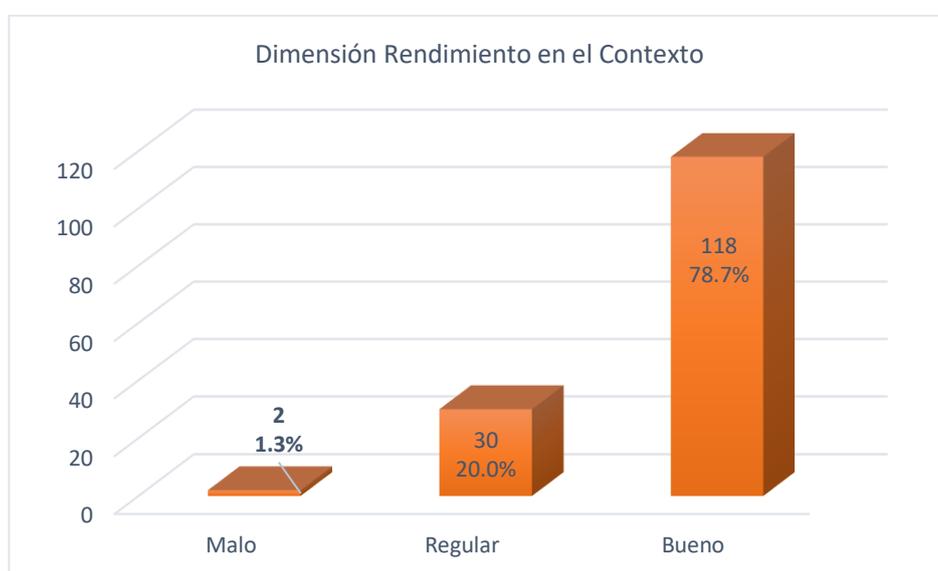


Figura 9. Dimensión Rendimiento en el Contexto.

En la tabla 14 y la figura 9, se observa que el Rendimiento Laboral en la dimensión “Rendimiento en el contexto.” del personal administrativo muestra un nivel bajo de 1.3%; nivel regular 20.0%; y 78.7% de trabajadores presento buen rendimiento en el contexto. Lo que significa que los trabajadores en su mayoría se mostraron con actitudes cooperativas por bien de la institución.

Tabla 15.*Distribución de frecuencias del sexo de los trabajadores*

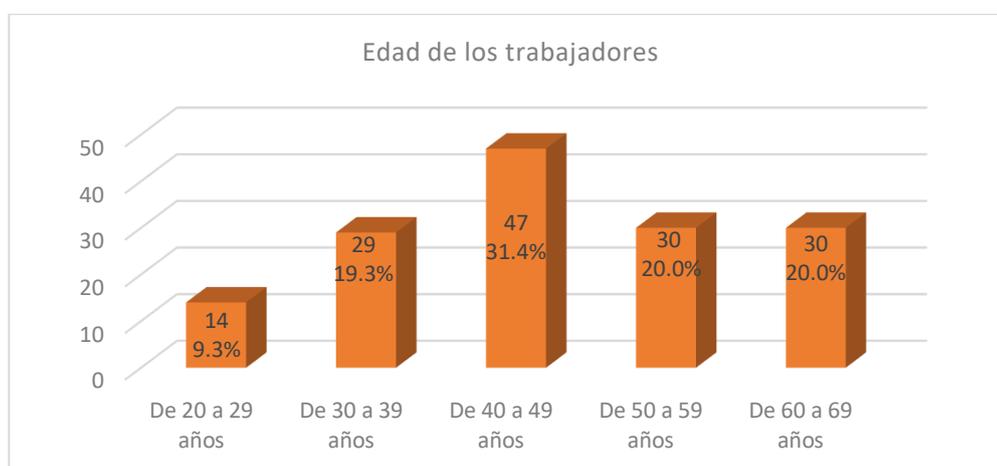
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Mujeres	82	54.7	54.7	54.7
Valido Varones	68	45.3	45.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**Figura 10.** Sexo de los trabajadores administrativos

En la tabla 15 y la figura 10, apreciamos que el 54.7 % de los encuestados son mujeres y el 45.3% son varones, se muestra cada una de las categorías según el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta. Se aprecia la distribución de los datos, siendo las mujeres que superan en cantidad a los varones, con una diferencia del 9,4%.

Tabla 16.*Distribución de frecuencias de la edad de los trabajadores encuestados.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
20 a 29 años	14	9.3	9.3	9.3
30 a 39 años	29	19.3	19.3	28.6
40 a 49 años	47	31.4	31.4	60
Valido 50 a 59 años	30	20.0	20.0	80
60 a 69 años	30	20.0	20.0	100
Total	150	100.0	100.0	

**Figura 11.** Edad de los trabajadores administrativos

En la tabla 16 y la figura 11, se observa la distribución de las edades de los trabajadores administrativos de la Gerencia regional de Salud Arequipa. El 9,3% de los trabajadores tiene entre 20 y 29 años de edad, el 19,3% de 30 a 39 años, el 31,4% de trabajadores de 40 a 49 años y el 20% entre 50 a 59 años y con el mismo porcentaje los trabajadores de 60 a 69 años. Del total de los trabajadores encuestados, el 40% corresponde a trabajadores que superan los 50 años.

Se muestra las categorías según el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta. Se aprecia la distribución donde la mayor frecuencia ocurre en la tercera categoría y la menor en la primera categoría, con una diferencia muy notable entre ambas de 22,1%.

Tabla 17.*Distribución de áreas de trabajo de los trabajadores encuestados.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Administración	41	27.3	27.3	27.3
Recursos Humanos	15	10.0	10.0	37.3
Secretaria Gral.	11	7.3	7.3	44.6
DIREMID	16	10.7	10.7	55.3
Epidemiología	7	4.7	4.7	60.0
Valido Estadística e Informática	3	2.0	2.0	62.0
Planificación	3	2.0	2.0	64.0
Salud Ambiental	15	10.0	10.0	74.0
Salud Personas	33	22.0	22.0	96.0
Seguros Referencias	6	4.0	4.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

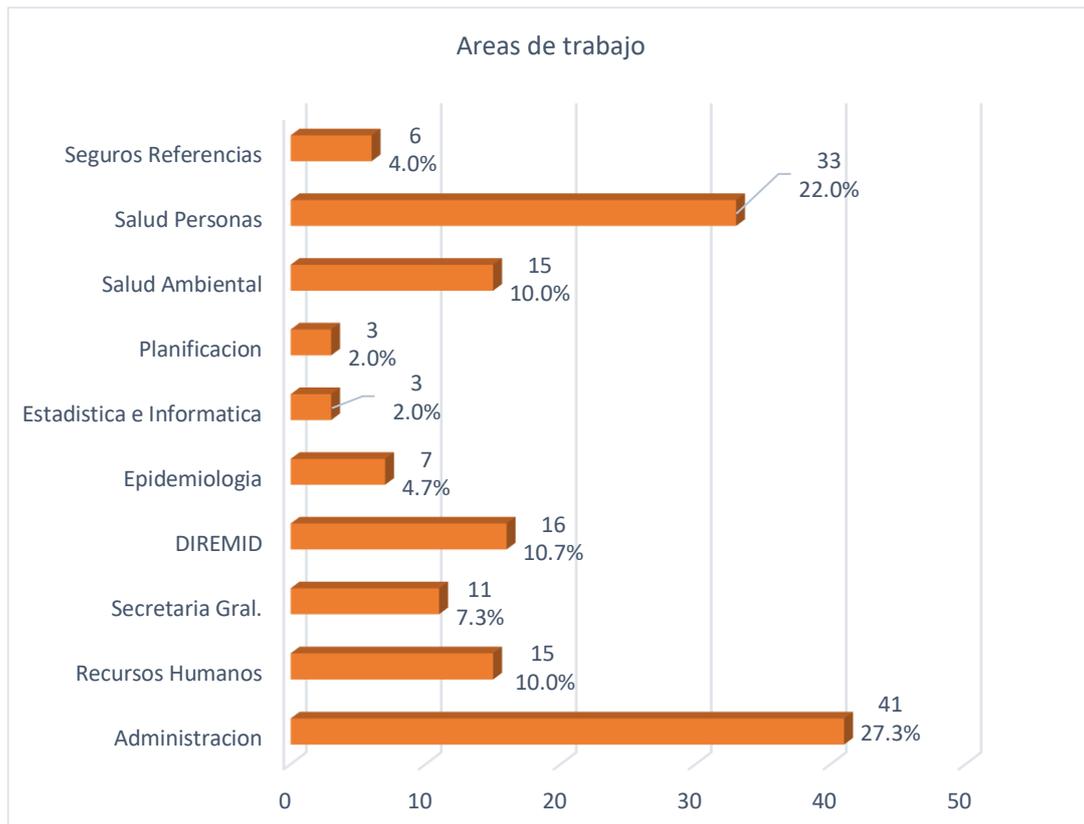


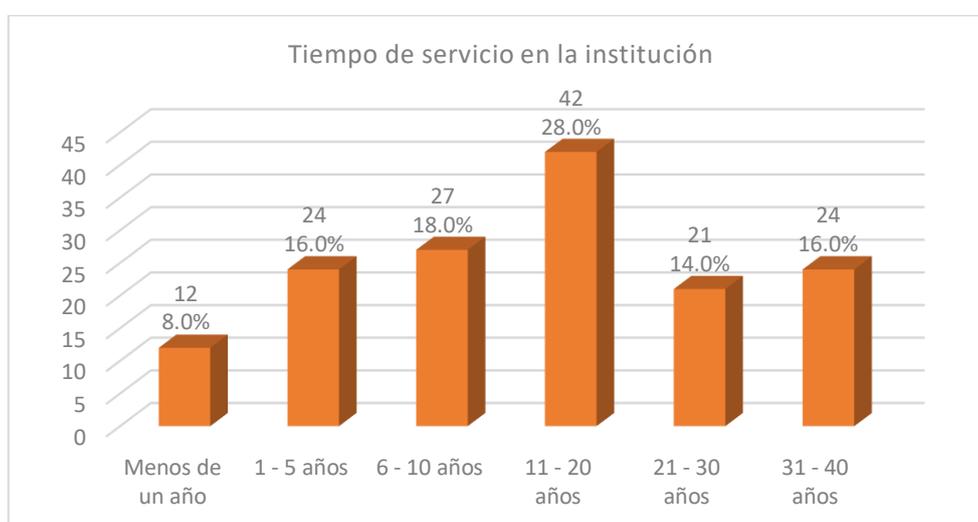
Figura 12. Áreas de trabajo del personal encuestado.

En la tabla 17 y la figura 12, vemos que la mayor parte de los encuestados laboran en el área de administración con 27,3%; Salud a las Personas 22.0%; el 10.7% en DIREMID, en el área de RR. HH. Como en el área de Salud Ambiental se encuentra un 10,0%; y el 7.3% en secretaria general, las áreas con menor porcentaje de trabajadores son las áreas de Epidemiología con 4,7%, Seguros y Referencias 4,0%; el área de Estadística y planificación con el 2,0% de trabajadores en cada área.

La muestra de las áreas donde laboran los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa, cada barra representa a una categoría que también representado también con un porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta. Se aprecia que la mayor frecuencia ocurre en el área de administración y la menor frecuencia en las áreas de Planificación y Estadística e Informática, con una diferencia de 25,3%.

Tabla 18.*Distribución de tiempo de servicio de los trabajadores encuestados.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Menos de un año	12	8.0	8.0	8
1 - 5 años	24	16.0	16	24.0
6 - 10 años	27	18.0	18	42.0
Valido 11 - 20 años	42	28.0	28.0	70.0
21 - 30 años	21	14.0	14.0	84.0
31 - 40 años	24	16.0	16.0	100.0
Total	150	100.0		

**Figura 13.** Tiempo de servicio de los trabajadores encuestados.

En la tabla 18 y la figura 13, Se puede apreciar que el 28.0% de los trabajadores tiene entre 11 y 20 años laborando en la institución; el 18.0% viene laborando entre 6 a 10 años; el 16.0% laboran entre 31 y 40 de igual modo entre 1 y 5 años; el 14.0% entre 21 y 30 años; y solo el 8.0% labora menos de un año.

Se muestra el tiempo de servicio de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa, cada barra representa a una categoría que también se representa con un porcentaje, que corresponde a la frecuencia absoluta. Se aprecia mayor frecuencia en trabajadores con tiempo de servicio entre 11 y 20 años, y el de menor frecuencia en los trabajadores con menos de un año de servicio, mostrando una diferencia de 20,0%.

Tabla 19.

Distribución de la condición laboral de los trabajadores encuestados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Nombrado	97	64.7	64.7	64.7
Valido Contratado	53	35.3	35.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

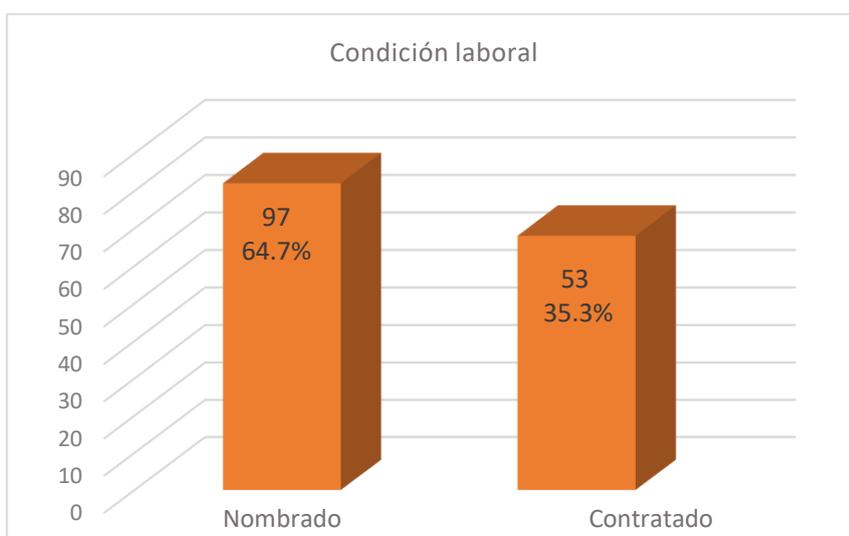


Figura 14. Condición laboral de los trabajadores encuestados

En la tabla 19 y la figura 14, observamos que el 64.7% de los trabajadores son nombrados y solo el 35,3% son contratados.

Se muestra las categorías según el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta. Se aprecia que la categoría de nombrados tiene mayor predominio sobre la categoría de los contratados con una diferencia del 29,4%.

4.2. Resultados Inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad de la variable

Planteamiento de la Hipótesis

Ho: Las variables Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral en los Trabajadores de la Gerencia Regional de Salud, no siguen una distribución normal.

Ha: Las variables Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral en los Trabajadores de la Gerencia Regional de Salud, si siguen una distribución normal.

Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia 5%

Tabla 20.

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfaccion laboral	0,139	150	0,000
Rendimiento Laboral	0,175	150	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Decisión

Como el valor de a significancia es $P = 0.00 < 0.05$, entonces rechazamos la Ho y se acepta la Ha, es decir, los datos, no tienen una distribución normal, por lo tanto aplicaremos estadísticas no paramétricas, mediante el Coeficiente de Rho de Spearman.

4.2.2. Hipótesis general.

Prueba de Hipótesis General

Ho: No existe relación entre Satisfacción laboral y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Ha: Existe relación entre Satisfacción laboral y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Tabla 21.

Coefficiente de Rho Spearman entre las Variables Satisfacción y Rendimiento Laboral.

		Satisfacción Laboral	Rendimiento Laboral
Rho Spearson	Satisfacción Laboral	1.000	0.690*
	Coefficiente de correlación		0.000
	Sig. (bilateral)		
	N	150	150
Rho Spearson	Rendimiento laboral	0.690*	1.000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	150	150

*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 21, apreciamos, que el grado de relación entre las variables es 0.690, es decir, una relación positiva y moderada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre rendimiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

4.2.3. Primera hipótesis específica

Prueba de Primera Hipótesis Específica

Ho: No existe relación entre la Significación de la Tarea y el Rendimiento laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Ha: Existe relación entre la Significación de la Tarea y el Rendimiento laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Tabla 22.

Coefficiente de Rho Spearman entre la Dimensión Significación de la Tarea y el Rendimiento Laboral.

		Significación de la Tarea	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Significación de la Tarea	1.000	0.428*
	Coeficiente de correlación		0.000
	Sig. (bilateral)		150
	N	150	150
	Rendimiento Laboral	0.428*	1.000
	Coeficiente de correlación	0.000	
Sig. (bilateral)		150	
N	150	150	

*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 22, Podemos ver, que el grado de relación entre las dimensiones es 0.428, es decir, una relación positiva y moderada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre significación de la tarea y rendimiento laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

4.2.4. Segunda hipótesis específica

Prueba de la Segunda Hipótesis Específica

Ho: No existe relación entre Condiciones de Trabajo y el Rendimiento de la tarea en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Ha: Existe relación entre Condiciones de Trabajo y el Rendimiento de la tarea en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Tabla 23.
Coefficiente de Rho Spearman entre la Dimensión Condiciones del Trabajo y Rendimiento de la Tarea.

		Condiciones de trabajo	Rendimiento de la Tarea
Rho de Spearman	Condiciones del Trabajo	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.543*
		N	150
	Rendimiento de la Tarea	Coefficiente de correlación	0.543*
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	150

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 23. Se observa, que el grado de relación entre las dimensiones es 0.543, es decir, una relación positiva y moderada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre condiciones de trabajo y rendimiento en la tarea en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

4.2.5. Tercera hipótesis específica

Prueba de la Tercera Hipótesis Específica

Ho: No existe relación entre Reconocimiento Personal y/o Social y Comportamientos Contraproducentes en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Ha: Existe relación entre Reconocimiento Personal y/o Social y Comportamientos Contraproducentes en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Tabla 24.

Coefficiente Rho Spearman entre la Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social y Comportamientos Contraproducentes.

		Reconocimiento Personal y/o Social	Comportamientos Contraproducentes
Rho de Spearman	Reconocimiento Personal y/o Social	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.056*
		N	150
	Comportamientos Contraproducentes	Coeficiente de correlación	0.056*
		Sig. (bilateral)	0.050
		N	150

*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 24, vemos, que el grado de relación entre las dimensiones es 0.056, es decir, una relación positiva y baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre reconocimiento personal y comportamientos contraproducentes en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

4.2.6. Cuarta hipótesis específica

Prueba de la Cuarta Hipótesis Específica

Ho: No existe relación entre Beneficios Económicos y Rendimiento en el Contexto en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Ha: Existe relación entre Beneficios Económicos y Rendimiento en el Contexto en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

Tabla 25.

Coefficiente de Rho Spearman entre la Dimensión Beneficios Económicos y Rendimiento en el Contexto.

			Beneficios Económicos	Rendimiento en el Contexto
Rho de Spearman	Beneficios Económicos	Coeficiente de correlación	1.000	0.258*
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	150	150
	Rendimiento en el Contexto	Coeficiente de correlación	0.258*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	150	150

*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 25, observamos, que el grado de relación entre las dimensiones es 0.258, es decir, una relación positiva y baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre beneficios económicos y rendimiento en el contexto en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

V. DISCUSIÓN

Los resultados encontrados en la presente investigación permiten exponer respecto a la hipótesis general puesto que existe una relación positiva y moderada, con un valor de 0.690, lo que lleva a aceptar la relación entre rendimiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa,

El resultado obtenido en la investigación guarda cierta relación con los resultados obtenidos por Ticona (2017), en su investigación sobre rendimiento laboral del personal del área de administración de una empresa, encuentra que el grupo que alcanzó mejor rendimiento laboral se debe a que tuvieron oportunidad en cuanto a la capacitación que se implementó en la empresa, los que presentan bajo rendimiento laboral piensan que los vínculos que se mantienen con quienes se trabaja y los jefes es de conflicto, otros consideran que el medio donde trabajan influye en su rendimiento.

Del mismo modo, Alva y Juárez (2014) señala en su resultado de investigación; que, el rendimiento laboral mejora debido a que los trabajadores son compensados tiempo con tiempo por trabajo de horas extras y días feriados con paga de sueldo justo, así como incentivos y estímulos por mejor desempeño. Por tanto, se podría decir que el resultado de la investigación guarda relación con la satisfacción laboral en la dimensión “Reconocimiento Personal y/o Social” del personal administrativo, donde el porcentaje del 88.6% corresponde al nivel bajo; mientras el 8.7% es nivel medio, y el nivel alto solo 2.7%. lo que significa que la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento a los logros por los resultados obtenidos, muestra una incidencia alta en el nivel bajo.

Motowidlo (2003), sobre el rendimiento laboral, el empleado presenta un desempeño bueno o malo, he indica que esto se debe a la contribución que el empleado hace al logro de la efectividad de su organización.

Para Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993), la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de los niveles de producción de una empresa, siendo este uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento.

En la primera hipótesis específica podemos ver, que el grado de relación entre las variables es 0.428, es decir, una relación positiva y moderada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre significación de la tarea y rendimiento laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud.

El resultado obtenido por D'Armas, Cequea y Chávez (2014), guarda relación con la investigación; donde el rendimiento de la tarea se hace efectivo cuando el trabajador logra la satisfacción y se debe a que ellos son capaces de realizar un buen trabajo dedicando el tiempo y el esfuerzo necesario. Además, se encontró trabajadores que proponen alternativas con posibles soluciones creativas frente a situaciones de problemas la actividad laboral. La conclusión de los autores es congruente con respecto a la perspectiva humana que muestra implicancia y repercusión con los recursos humanos en la productividad.

En la segunda hipótesis específica vemos, que el grado de relación entre las variables es 0.543, es decir, una relación positiva y baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre reconocimiento personal y comportamientos contraproducentes en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa.

El resultado de la investigación guarda relación con lo obtenido por Villagómez (2016), en la tesis titulada "Influencia de la producción de las empresas del sector automotriz con comportamientos contraproducentes donde concluye que los trabajadores no se quejan de asuntos sin importancia en el trabajo. No actúan de manera negativa sobre el trabajo de los demás. Esto se debe a que se enfocan en cosas positivas.

Por su parte, los hallazgos planteados por Sánchez (2016), con su investigación "Rendimiento de los trabajadores de una empresa de agua potable y alcantarillado respecto a comportamientos contraproducentes concluye que existe un nivel en el rango medio en ambas variables, siendo la gerencia que alcanzó un alto nivel de satisfacción.

En la tercera hipótesis se encontró que el grado de relación entre las variables es 0.056, es decir, una relación positiva y baja. Por lo tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre reconocimiento personal y comportamiento contraproducentes en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa

El resultado de la investigación guarda relación con el resultado obtenido por Paipay (2015), en la investigación “Gestión Administrativa y el rendimiento laboral de los Centros de Educación Públicas”, donde concluye que el trabajador planifica su trabajo de manera tal que puede hacerlo en el tiempo necesario. Teniendo en cuenta que es necesario mantener las habilidades laborales actualizadas.

Finalmente, vemos la cuarta hipótesis específica donde el grado de relación entre las variables es 0.258, es decir, una relación positiva y baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre beneficios económicos y rendimiento en el contexto en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Arequipa. En el análisis de los resultados se observa que el Rendimiento Laboral en la dimensión “Rendimiento en el contexto.” del personal administrativo muestra un nivel bajo de 1.3%; nivel regular 20.0%; y el 78.7% de trabajadores presento buen rendimiento en el contexto. Lo que significa que los trabajadores en su mayoría se mostraron con actitudes cooperativas por bien de la institución.

VI. CONCLUSIONES

A partir de los resultados encontrados en el trabajo, se exponen las siguientes conclusiones:

Respecto a la hipótesis general, que busca determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Rendimiento Laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, 2020. Se concluye que existe una relación positiva y moderada entre la satisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos; dicho resultado se evidencia a partir de los valores encontrados en la contratación de hipótesis específicas. Vale decir, las dimensiones de la satisfacción laboral: significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos que muestran una relación positiva con el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos; es así que, si la satisfacción laboral aumenta influenciada por alguna de las dimensiones mencionadas, el desempeño laboral también mejora.

Primera conclusión

En relación al primer objetivo específico, se buscó determinar la relación que existe entre la Significación de la Tarea y Rendimiento Laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, 2020, se deduce que existe una relación positiva y moderada, se puede deducir que los trabajadores consideran estar motivados para mostrarse con mayor entusiasmo en la ejecución de sus tareas laborales y que esto les conlleve a tener mejor Rendimiento Laboral. La Significación de la Tarea es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociado al esfuerzo, realización y aporte material (Palma, 2005).

Segunda conclusión

El segundo objetivo específico propuesto fue lograr la relación que existe entre la condición de trabajo y el rendimiento en la tarea de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020. se concluye que existe una relación positiva y moderada, es decir, mientras se brinde condiciones laborales positivas, se obtendrá mejor disposición para la ejecución de las tareas

asignadas; ello se deduce de la teoría de Herzberg que, al tener factores de higiene asociados a óptimas condiciones laborales, se evidenciará un mejor Rendimiento Laboral.

Tercera conclusión

Respecto al tercer objetivo específico sobre la relación que existe entre el reconocimiento personal y/o social y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa año 2020, se deduce que existe una relación positiva y baja, de acuerdo a la teoría de la discrepancia, ser reconocidos por el esfuerzo o impacto de los resultados, influye en la manera de desempeñarse en el trabajo. De modo que un colaborador que sienta que el lugar en donde la empresa valoran su trabajo y lo reconoce, estará más motivado y comprometido. Por otro lado, los comportamientos contraproducentes son fenómenos generalizados en el lugar de trabajo, lo que representa un mayor problema que enfrentan las organizaciones actuales en el mundo, (Hakstian, Farrell y Tweed, 2002).

Cuarta conclusión

De acuerdo al cuarto objetivo específico sobre la relación que existe entre el beneficio económico y el rendimiento en el contexto de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020, se concluye que existe una relación positiva y baja, es decir, mientras haya mejor satisfacción con los beneficios económicos, mejor será el Rendimiento Laboral. Sin embargo, la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, siempre ocurrirá, esto quiere decir, que las actitudes cooperativas y útiles que tienen consecuencias positivas para la empresa, son recompensados formalmente al trabajador (Omar, 2010).

VII. RECOMENDACIONES

La Gerencia Regional de Salud Arequipa, al ser una institución que administra la salud de toda la población, y habiéndose encontrado en el presente estudio que, existe relación entre las variables satisfacción y rendimiento laboral, se recomienda lograr que sus trabajadores se encuentren con niveles altos de satisfacción laboral para que se vea reflejado en su rendimiento laboral.

Primera recomendación

La unidad de RR. HH quien es el área responsable del manejo de las políticas laborales del personal, por lo que se recomienda en primer lugar, buscar buenas relaciones entre jefes y subordinados.

Segunda recomendación

Se recomienda ubicar en el puesto de trabajo a los trabajadores de acuerdo a su perfil y experiencia laboral, para en lo posterior capacitar y evaluar su rendimiento sin considerar la sanción en caso no supere las expectativas de la evaluación.

Tercera recomendación

Se recomienda elaborar un plan anual de capacitación, porque trabajadores bien capacitados serán competentes y capaces mostrar buen rendimiento laboral en las tareas asignadas, tendrá la posibilidad de negociar su remuneración, incentivos, oportunidades y ascensos.

Cuarta recomendación

Los trabajadores en general merecen ser recompensados con el fin que sus esfuerzos por cumplir las metas no sean ignorados. Es por eso que se recomienda compensar mediante estímulos o premios que no necesariamente sean económicos

Quinta recomendación

En cuanto a las condiciones laborales se recomienda mejorar como punto clave la comunicación para que el trabajador sea atendido oportunamente en sus

requerimientos y necesidades para el cumplimiento de sus tareas asignadas, una mala comunicación podría dañar la imagen de la persona o incluso a la institución, promover la comunicación transversal.

Sexta recomendación

Otro aspecto que merece prestar atención son los comportamientos contraproducentes para lo cual se recomienda establecer acciones de desarrollo como, por ejemplo; fomentar el diálogo abierto sin perjuicios, establecer acciones de desarrollo con el propósito de fomentar una cultura de trabajo positiva y eficaz.

Séptima recomendación

Con respecto a la metodología empleada en la investigación, se recomienda profundizar con más estudio relacionados y que además sirven de base a futuras investigaciones. Así mismo, se recomienda validar los instrumentos con una población mucho mayor y de manera interinstitucional, con el fin de que éstas puedan ser aplicadas de manera confiable en nuestro medio, razón que los datos obtenidos mediante los instrumentos para evaluar la satisfacción laboral y el rendimiento laboral en el presente estudio se pudo recopilar información precisa, valedera de manera oportuna y sencilla, sin cuestionamientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Hackman J.R. y Oldham G.R. (1980) *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley
- Koopmans L., Bernaards C., Hildebrandt V., van Buuren, S., van der Beek, A.J. and de Vet, H.C.W. (2013), "Development of an individual work performance questionnaire", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 62 No. 1, pp. 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Blum, M.L. y Naylor, J.C. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales* (2ª ed.). México: Trillas.
- Coello V. (2013) *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*
- Wright, T. y Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33, pp. 141-160.
- Chiang M., Méndez G. y Sánchez G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- D'Armas, L. Cequea P. y Chávez C. (2014). Satisfacción del personal y productividad laboral en la división de planta Caruachi de Edelca, Venezuela.
- Chiang M. y San Martín N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Rosales G., Rodal A., Chumbi V. y 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), 252-275.

- Espaderos A. (2016). Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. Universidad Rafael Landívar.
- Sánchez, V. (2016). Satisfacción laboral y el rendimiento profesional en los empleados de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato-Ecuador.
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & M. Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios*, 8(3). <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Cueva, K., & Díaz, M. A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017. Universidad Peruana Unión, Tarapoto - Perú. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Ticona, M. (2017). El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de taraco, periodo 2015. Tesis, Puno. Recuperado: [file:///f:/guia%201_afianzamiento%20la%20programacion%20\(1\). pdf](file:///f:/guia%201_afianzamiento%20la%20programacion%20(1).pdf).
- Guerrero, L., y Pantoja, G. (2016), Rendimiento del Profesional de Enfermería: en el área asistencial en una Institución de salud de la ciudad de PastoNariño 2014-2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Medellín.
- Correa M. y Salcedo G. (2016) la satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa servicios integrados de limpieza S.A-SILSA. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1021>
- Paipay J. (2015). Relación entre la gestión administrativa y el desempeño del personal administrativo en las instituciones educativas públicas de Surco, UGEL 7, 2014.

- Alva J. y Juárez M. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.
- Chirinos E., Huaquipaco V. y Navarro L. (2018) La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018.
- Reaño R. (2018) Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad nacional de san Agustín de Arequipa 2018, Arequipa.
- Tapia J. (2017). Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de una Municipalidad Distrital de Arequipa 2016. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6181>
- Ajahuana K. y Guerra B. (2017) Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud ampliación Paucarpata de Arequipa URI: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3613>
- Rosales F. y Fernández K. (2017) Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 201, Arequipa.
- Robbins S. (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Edit. Prentice Hall.
- Fernández M. (1999) Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
- Durham H. y Smith M. (1996) El Gerente Eficaz. Buenos Aires. Editorial SUDAMERICANA.
- Bracho S. (1998) Satisfacción Laboral. Colombia. Editorial LEMUS
- Schultz P. (1991) Psicología Industrial.. México: Edit. Me Graw Hill.
- McClelland D. (1998) Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 30, núm. 3, 1998, pp. 529-532 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Colombia.

- Stonner, James y Freeman (1994). *Administración*. México: Edit. Mc Graw Hill.
- Nash M. (1988). *Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Edit. Norma.
- Davis K. y Newstrom J. (1991). *Comportamiento humano en el Trabajo*. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Gordon J. (1997). *Comportamiento Organizacional*, 5.º Edición. México: Edit. Prentice Hall Hispanoamericana.
- WexleyK. y Yuki G. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Ed. CECSA.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Motowidlo S.J. (2003), Job performance. En D.R W.C. Borman, *Handbook of psychology: Industrial and organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Campbell J., McCloy R., Oppler S. y Sager C.E. (1993) . *Journal of Management Review*. 23. 513-530.
- Campbell J. (1990). Modelling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M.D. Dunnette and L.M. Hough (eds) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Palo Alto, CA: Consulting psychologists Press.
- Waldman D. (1994). The contributions of total quality management to a theory of work performance. *Academy of Management Review*, 19(3).
- Murphy K.R. (1990). Job performance and productivity. In K.R. Murphy and F.E. Saal (eds) *Psychology in Organizations*, Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Stoner, Freeman, y Gilbert (2000). *Administración*. México: Prentice-Hall.
- Granda, E. (2014). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 13(26), 116-122. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>

- Hakstian, Farrell y Tweed (2002). The assessment of counterproductive tendencies by means of the California Psychological Inventory. *International Journal of Selection and Assessment* 10 :58-86.
- Omar, A., Urteaga, F., & Salessi, S. (2015). Propiedades psicométricas de la Escala de Enriquecimiento Trabajo-Familia para la población argentina. *Revista de Psicología*, 24(2), 1-18.
- Pérez, P. (2015). Una teoría educativa. Fundamentos del aprendizaje. Piura: Universidad de Piura, Nuestra Señora del Pilar, Vida y Familia.
- Werther y Davis (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Porto, J. y Merino M. (2008). Definición de rendimiento.
- Gabini y Salessi (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima.
- Mahon, H. (2010). *Las Personas: la clave para el éxito de su empresa*. Lima: Vergara J, editor.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw Hill Education.
- Hernández, Fernández y Baptista (2003) *Metodología de la investigación* cuarta edición.
- Walpole, R. E. & Myers, R. H. *Probabilidad y Estadística*. 4ª. ed. Ciudad de México, McGraw-Hill, 1996.
- Pasco y Ponce (2015). *Guía de Investigación en Gestión*. Obtenido de http://cdn02.pucp.education/investigacion/2015/11/23144937/GUI%C3%ac a-deinvestigacio%c3%acn-engestio%c3%acn_listo_2x2_16nov_f2.pdf
- Borda y Navarro (2009). *Métodos cuantitativos - herramientas para la investigación*. Colombia: Universidad del Norte.

- Villagómez M. (2016). Satisfacción laboral de los trabajadores y su repercusión en productividad de las empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador.
- Hakstian, A. R., Farrell, S., & Tweed, R. G. (2002). The assessment of counterproductive tendencies by means of the California Psychological Inventory. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 58–86. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00194>
- Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N° 1, Lima: Facultad Psicología URP
- Gabini, S., & Calzada, C. (2015). Propiedades psicométricas de la escala de rendimiento laboral individual de Koopmans. V Congreso Internacional de la Facultad de Psicología. Universidad Nacional de La Plata.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA:	General:	General:	Variable 1: Satisfacción (SPS-Sonia Palma 2005)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
<p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa año 2020?</p> <p>Específicos:</p> <p>PE 1 ¿Qué relación existe entre la significación de la tarea y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020?</p> <p>PE 2 ¿Qué relación existe entre la condición de trabajo y el rendimiento en la tarea de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020?</p> <p>PE 3 ¿Cómo se relaciona el reconocimiento personal y/o social y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020?</p> <p>PE 4 ¿Cómo se relaciona los beneficios económicos y el rendimiento en el contexto de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa año 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa, 2020.</p> <p>Específicos:</p> <p>OE 1 Determinar la relación que existe entre la significación de la tarea y rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.</p> <p>OE 2 Determinar la relación que existe entre la condición de trabajo y el rendimiento en la tarea de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.</p> <p>OE 3 Determinar la relación que existe entre el reconocimiento personal y/o social y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.</p> <p>OE 4 Determinar la relación que existe entre el beneficio económico y el rendimiento en el contexto de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa año 2020.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa año 2020.</p> <p>Específicos:</p> <p>HE 1 Existe una relación significativa entre la significación de la tarea y rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.</p> <p>HE 2 Existe una relación significativa entre la condición de trabajo y el rendimiento en la tarea de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.</p> <p>HE 3 Existe una relación significativa entre el reconocimiento personal y/o social y los comportamientos contraproducentes de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa año 2020.</p> <p>HE 4 Existe una relación significativa entre el beneficio económico y el rendimiento en el contexto de los trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa 2020.</p>	Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo justo Realización Desarrollo personal Equidad 	Positivo: 1,3,4,7,8,9,14,15,16,18,20,21,22,23,25,26, y 27	Escala Likert con varias opciones de respuesta:	BAJO 25-27
			Condición de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Estructura material adecuado y La jornada laboral Vacaciones Buenas relaciones 	Negativo: 2,5,6,10,11,12,13,17,19 y 24		MEDIO 128-151
			Reconocimiento personal y/o social.	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento por trabajo de horas extras Ascenso Sentimiento y buen trato Trabajo en equipo 	Nunca (1) Casi nunca (2) A Veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)		ALTO 152-170
			Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento con incentivos Remuneraciones Expectativas económicas Capacitación 			

VARIABLES E INDICADORES				
Variable 2: Rendimiento laboral Koopmans,et al.,(2013)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas Valores	Niveles o rangos
Rendimiento en la tarea.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades laborales • Cumplimiento con las tareas 	1,2,3,4,5,6,7	Nunca (1) Casi nunca (2)	I
Comportamientos contraproducentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación y capacitación 	8,9,10,11,12	Alguna vez (3) Casi siempre (4)	II
Rendimiento en el contexto.	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos laborales. • Planificación de actividades laborales • Sentimiento de culpa • Conductas negativas • Soluciones creativas • Habilidades en el trabajo • Creatividad iniciativa 	13,14,15,16	Siempre (5)	III

Tipo - diseño de investigación	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental Corte transversal</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: Estuvo conformada por 200 trabajadores administrativos de la Gerencia de Salud Arequipa.</p> <p>Tipo de muestreo: El tipo es por conveniencia.</p> <p>Tamaño de Muestra: 150 trabajadores</p>	<p>Cuestionario: Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC de Sonia Palma (2005).</p> <p>Cuestionario: Escala de Rendimiento Laboral Individual; Instrumento diseñado y elaborado por Koopmans, et al., (2013).</p> <p>Adaptado y validado por Gabini y Salessi (2015), y estandarizado en Perú por Quiñones y Marjorie (2019)</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2 \times N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$ <p>Donde:</p> <p>N = Numero de observaciones $\sum XY$ = Sumatoria de la multiplicación de cada observación de las variables X por Y $\sum X$ = Sumatoria de la variable X $\sum Y$ = Sumatoria de la variable Y $\sum X^2$ = Sumatoria de cada una de las observaciones de la variable X al cuadrado $(\sum X)^2$ = Sumatoria de la variable X al cuadrado $\sum Y^2$ = Sumatoria de cada una de las observaciones de la variable Y al cuadrado $(\sum Y)^2$ = Sumatoria de la variable Y al cuadrado.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

Dimensiones	Indicadores	Clasificación de ítems	Escala de valores	Niveles	Escala de medición
Rendimiento en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades laborales • Cumplimiento con las tareas • Preparación y capacitación • 				
Comportamientos contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos laborales. • Planificación de actividades laborales • Sentimiento de culpa • Conductas negativas 	<p>1,2,3,4,5,6,7</p> <p>8,9,10,11,12</p> <p>13,14,15,16</p>	<p>Escala Likert con varias opciones de respuesta:</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A Veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>I</p> <p>II</p> <p>III</p>	Ordinal
Rendimiento en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones creativas • Habilidades en el trabajo • Creatividad • iniciativa 				

VARIABLE SATISFACCION LABORA

Dimensiones	Indicadores	Clasificación de ítems	Escala de valores	Niveles	Escala de medición
Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo justo • Realización • Desarrollo personal • Equidad 				
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura y material adecuado • La jornada laboral • Vacaciones • Buenas relaciones 	Positivo: 1,3,4,7,8,9,14,15, 16,18,20,21,22,23 ,25,26, y 27	Escala tipo Likert con varias opciones de respuesta:	BAJO 25-27	Ordinal
Reconocimiento Personal y/o Social	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento por trabajo de horas extras • Ascenso • Sentimiento y buen trato • Trabajo en equipo 	Negativo: 2,5,6,10,11,12,13, 17,19 y 24	Total, Acuerdo (TA) De Acuerdo (DA) Indeciso (I) En Desacuerdo (ED) Total, Desacuerdo (TD)	MEDIO 128-151	
Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento con incentivos • Remuneraciones • Expectativas económicas • Capacitación 			ALTO 152-170	

Anexo 3: Instrumentos

DATOS GENERALES:

SATISFACCION LABORAL

Área de trabajo:.....Tiempo de Servicio:..... Fecha: / /

Condición: Nombrado Contratado Sexo: Masculino Femenino Edad.....

A continuación se presenta una serie de opiniones y actitudes vinculadas al área y condiciones de trabajo.

Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere mejor a su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TA:	DA:	I:	ED:	TD:
TOTAL ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL DESACUERDO

ÍTEMS	TA	DA	I	ED	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					

10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Gracias por su colaboracion.

Datos descriptivos: RENDIMIENTO LABORAL

Área de trabajo:.....Tiempo de Servicio:.....Edad:.....Fecha: / /

Condición: Nombrado Contratado Sexo: Masculino Femenino

A continuación, se presenta una serie de enunciados que buscan medir el Rendimiento Laboral. Agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere consistente mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones considera la siguiente escala donde:

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) ALGUNAS VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Rendimiento en la tarea					
1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos					
3. Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes					
4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
Comportamientos contraproducentes					
8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					

10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					
Rendimiento en el contexto					
13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
15. Participé activamente de las reuniones laborales					
16. Mi planificación laboral fue óptima					

Gracias por su colaboracion.

Anexo 4: Validación de los instrumentos

Formato para validación del instrumento SL - SPC por jueces expertos a fin de aplicar en el trabajo de investigación "Satisfacción y Rendimiento Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, 2020"

Nombre del autor del instrumento: Koopmans (Escala de Rendimiento Laboral 2013; Gabini y Salessi- 2015)

Tabla de Construcción y Validación del Cuestionario dirigido a trabajadores administrativos. Objetivo General: Medir y Proporcionar un diagnóstico de Rendimiento Laboral										
Variable	Dimensiones	Ítems	Área de Validación							
			Pertinencia con la variable		Pertinencia con la dimensión		Pertinencia con el indicador		Redacción	
			P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Rendimiento Laboral	Rendimiento en la Tarea	1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	X		X		X		X	
		2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos	X		X		X		X	
		3. Cuando pude, realicé tareas laborales desafiantes	X		X		X		X	
		4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran	X		X		X		X	
		5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	X		X		X		X	
		6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados	X		X		X		X	
		7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	X		X		X		X	
Comportamientos contraproducentes		8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	X		X		X		X	
		9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	X		X		X		X	
		10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	X		X		X		X	
		11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	X		X		X		X	
		12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	X		X		X		X	
		13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	X		X		X		X	
		14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	X		X		X		X	

Rendimiento en el Contexto	15. Participé activamente de las reuniones laborales	X		X		X		X	
	16. Mi planificación laboral fue óptima	X		X		X		X	

Nombre del Experto (a): Psc. Elizabeth Laime Huamán Magister en Gestión de Recursos Humanos		Nombre del Experto (a): Mg. Liliana Alvarez Valdiviezo		
Firma: 		Firma: 		
Acceptado	No aceptado	Observaciones		
Si				

Formato para validación del instrumento SL - SPC por jueces expertos a fin de aplicar en el trabajo de investigación "Satisfacción y Rendimiento Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, 2020"

Nombre del autor del instrumento: Sonia Palma Carrillo (Escala SL – SPC, 2004)

Tabla de Construcción y Validación del Cuestionario dirigido a trabajadores administrativos. Objetivo general medir y proporcionar un diagnóstico de Satisfacción Laboral										
Variable	Dimensiones	Ítems	Área de Validación							
			Pertinencia con la variable		Pertinencia con la dimensión		Pertinencia con el indicador		Redacción	
			P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		X	
		4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		X	
		7. Me siento útil con la labor que realizo.	X		X		X		X	
		18. Me complace los resultados de mi trabajo.	X		X		X		X	
		21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X		X		X		X	
		22. Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		X	
		25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		X	
		26. Me gusta la actividad que realizo.	X		X		X		X	
	Condiciones de trabajo	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		X	
		8. El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		X	
		12. Me disgusta mi horario.	X		X		X		X	
		14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		X	
		15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	X		X		X		X	
		17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		X	

		20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X		X		X		X
		23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		X
		27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X		X
Reconocimiento personal y/o social		6. Siento que recibo "maltrato" de parte de la empresa.	X		X		X		X
		11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	X		X		X		X
		13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		X
		19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	X		X		X		X
		24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X		X		X		X
Beneficios económicos		2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	X		X		X		X
		5. Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		X
		10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X		X
		9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		X
		16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		X

Nombre del Experto (a): Psc. Elizabeth Laime Huamán Magister en Gestión de Recursos Humanos		Nombre del Experto (a): Mg. Liliana Alvarez Valdiviezo	
Firma:		Firma:	
Aceptado		No aceptado	
Si		Observaciones	

81	Economia	5 años	Contratado	44	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	88	Bueno	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	70	Muy Bueno						
82	Salud Pers	15 años	Nombrado	39	2	4	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	4	2	5	58	Regular	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	42	Regular					
83	RRHH	36 años	Nombrado	58	4	5	5	1	1	5	4	5	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	5	5	4	3	86	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	Bueno				
84	Salud Ocup	5 años	Contratado	35	4	5	4	5	2	2	4	2	2	1	4	2	2	2	5	2	4	4	5	3	2	2	3	85	Bueno	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	Muy Bueno					
85	Salud Ocup	2 años	Contratado	28	5	1	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	1	5	5	4	3	5	3	2	1	3	97	Bueno	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	Muy Bueno					
86	Salud Amb.	30 años	Nombrado	52	5	4	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	5	4	2	2	4	2	4	2	4	2	1	5	96	Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	Muy Bueno			
87	Logística	18 años	Nombrado	48	2	5	2	5	2	2	5	5	1	3	1	1	5	5	1	1	5	5	5	2	4	1	1	90	Regular	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	Muy Bueno				
88	Logística	15 años	Nombrado	44	1	2	1	1	1	5	5	4	1	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	2	4	5	82	Bueno	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	Bueno		
89	Logística	20 años	Nombrado	46	1	5	5	5	5	5	2	2	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	112	Muy Bueno	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	Muy Bueno			
90	Defens.Nac.	23m	Contratado	33	5	3	4	5	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	86	Bueno	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	65	Bueno			
91	RRHH	6 años	Contratado	36	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	2	3	2	4	2	4	4	3	2	4	83	Bueno	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	71	Muy Bueno			
92	RRHH	30 años	Nombrado	59	2	2	4	4	2	4	5	2	4	4	1	4	1	4	1	4	1	5	2	2	4	5	2	4	77	Regular	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	Regular		
93	Salud Pers	18 años	Nombrado	60	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	5	1	2	5	1	1	1	5	5	1	2	1	51	Bajo	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	37	Regular			
94	Segur.Refer	19 años	Nombrado	46	3	4	5	4	5	4	5	3	4	2	2	1	1	5	2	4	1	4	1	2	4	4	3	4	79	Bueno	5	4	1	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy Bueno		
95	GERESA	19 años	Contratado	39	1	3	1	4	1	4	5	1	3	1	1	3	1	1	3	1	4	1	3	4	5	2	4	1	4	68	Regular	2	3	2	3	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	48	Bueno
96	GERESA	7 años	Contratado	42	1	3	2	5	5	4	5	5	3	1	1	3	1	1	4	3	2	4	1	3	3	4	4	2	4	76	Regular	5	4	3	1	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Bueno
97	Segur.Refer	1año6m	Contratado	39	1	3	4	5	3	4	4	4	2	3	2	2	1	1	2	3	5	5	1	4	5	4	2	1	5	80	Regular	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	3	2	5	4	4	5	63	Bueno			
98	Salud Pers	31 años	Nombrado	61	2	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	72	Regular	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	57	Bueno	
99	14 años	Contratado	39	4	5	5	4	3	5	4	2	3	3	2	1	3	3	2	4	2	4	5	3	4	2	5	90	Bueno	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	72	Muy Bueno				
100	Comunicac.	40 años	Nombrado	63	1	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	69	Regular	3	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	3	61	Bueno						
101	Sec.yCom.	35 años	Nombrado	66	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	83	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	Bueno		
102	DIREMID	3 años	Nombrado	44	5	3	5	3	5	4	2	3	1	1	1	5	3	2	1	5	1	5	5	2	5	2	2	5	90	Bueno	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	72	Muy Bueno	
103	Almac.Med	5 años	Contratado	35	1	2	2	5	2	2	5	2	2	3	1	1	2	1	3	1	5	1	2	4	5	1	2	4	67	Regular	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	38	Regular		
104	Almac.Med	8 años	Nombrado	39	1	2	2	5	2	2	5	2	2	2	1	2	1	1	2	5	1	2	4	4	1	2	1	4	64	Regular	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	Regular		
105	Almac.Med	5 meses	Contratado	27	2	2	2	5	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	5	1	2	4	5	1	2	4	63	Regular	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	38	Regular		
106	DIREMID	19 años	Nombrado	46	1	2	4	5	1	4	5	2	4	2	4	5	1	1	4	1	5	1	5	5	1	2	4	5	78	Regular	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	Regular	
107	DIREMID	21 años	Nombrado	56	5	1	3	5	5	1	2	1	3	3	5	1	3	3	4	5	5	1	4	5	5	2	3	1	72	Bueno	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	Muy Bueno	
108	DIREMID	19 años	Nombrado	40	2	4	2	5	4	2	5	1	4	2	2	2	2	1	4	2	4	2	1	4	4	1	2	4	84	Regular	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	1	4	3	3	4	3	4	51	Bueno		
109	Epidem.	30 años	Nombrado	68	4	4	4	5	4	2	4	4	2	1	3	4	1	2	5	1	4	4	1	5	5	5	4	2	1	90	Bueno	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Muy Bueno
110	Epidem.	8 meses	Contratado	32	5	4	4	5	2	3	5	5	4	2	2	3	2	5	4	3	3	5	2	4	3	4	4	3	99	Bueno	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	Muy Bueno	
111	Economia	7 años	Nombrado	47	1	5	4	4	4	4	5	2	4	2	2	2	5	4	2	2	4	2	4	5	4	4	2	3	4	82	Bueno	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	71	Muy Bueno
112	DIREMID	19 años	Nombrado	49	1	2	4	4	2	4	5	2	4	2	3	1	2	5	4	3	2	4	2	4	4	2	2	4	92	Bueno	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	61	Bueno	
113	DIREMID	12 años	Nombrado	54	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	84	Bueno	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	Bueno	
114	DIREMID	25 años	Nombrado	55	5	2	5	5	1	1	5	5	4	1	5	1	1	4	4	1	5	1	5	4	5	5	1	2	1	85	Bueno	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	Bueno
115	DIREMID	12 años	Nombrado	46	2	4	4	4	4	5	4	2	2	4	2	1	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	81	Bueno	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62	Bueno	
116	Salud Amb.	40 años	Nombrado	66	5	4	5	5	3	5	4	2	2	3	2	2	5	3	2	2	4	2	5	5	4	4	1	1	9	88	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	63	Bueno
117	Salud Amb.	30 años	Nombrado	47	2	1	5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	2	1	1	90	Regular	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	40	Regular	
118	Salud Amb.	36 años	Nombrado	60	5	5	4	4	1	2	5	5	4	1	1	1	4	1	5	5	5	1	5	5	5	5	2	2	1	90	Bueno	3	4	2	4	3	1	1	4	2	3	1	5	5	3	4	5	50	Bueno			
119	Salud Amb.	21 años	Nombrado	46	2	3	2	5	3	2	5	3	2	3	2	3	1	2	1	3	3																															

Anexo 6: Propuesta de valor

TITULO PROGRAMA: Propuesta para mejorar la satisfacción y rendimiento laboral

INTRODUCCIÓN:

La presente propuesta de valor surge como iniciativa frente a la problemática evidenciada en la previa tesis de grado la cual muestra bajos niveles percibidos los empleados con respecto a lo relacionado con satisfacción laboral, empero el rendimiento laboral se muestra en un nivel regular en general. Por lo tanto, se espera conseguir una mejora significativa en las distintas dimensiones de satisfacción laboral con el fin de mejorar la calidad, pero sin descuidar el rendimiento laboral.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA:

Se observó que la mayoría de los trabajadores se sienten insatisfechos en su espacio laboral, esto es evidenciado en los gráficos y resultados del trabajo de investigación mostrando un nivel regular y en algunos casos un nivel bajo, lo cual resulta preocupante.

JUSTIFICACIÓN:

La importancia de este plan de trabajo está en su capacidad para lograr una mejora en la satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa. Pues, se ve afectado el estado emocional, motivación, capacidades y competencias laborales provocando ausentismo y abandono del puesto de trabajo. Entonces, resulta perjudicada no solo la empresa, sino que el personal de trabajo, por lo tanto, resultara beneficioso para ambos que se consiga una mejora en los distintos aspectos y dimensiones que conforman la satisfacción laboral.

GRUPO OBJETIVO

Personal administrativo de la gerencia regional de salud Arequipa (150 empleados).

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la relación entre la satisfacción y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la gerencia de salud Arequipa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar como perciben los trabajadores la significación de la tarea para contribuir a un nivel bueno de satisfacción laboral.
- Mejorar como perciben los trabajadores las condiciones de trabajo para contribuir a un nivel bueno de satisfacción laboral.
- Mejorar como perciben los trabajadores el reconocimiento personal para contribuir a un nivel bueno de satisfacción laboral.
- Mejorar como perciben los trabajadores los beneficios económicos para contribuir a un nivel bueno de satisfacción laboral.

METODOLOGÍA

Se va realizará capacitación a 200 trabajadores nombrados y contratados entre 20 a 69 años de edad de manera semi presencial.

Instrumentos utilizados:

Cuestionarios y entrevistas.

Temas de las sesiones programadas:

	Tema	Duración
Sesiones 01	Cambiar la mentalidad de rendimiento	1 mes
Sesiones 02	Motivación laboral	1 mes
Sesiones 03	Fomentar la creatividad y motivación	2 meses
Sesiones 04	Modificar conductas en el trabajo	2 meses
Sesiones 05	Valor de tiempo	1 mes

Recursos y materiales

Recursos humanos

Cuestionarios

Materiales

- Papel
- Tinta papel
- Tableros
- Pasaje
- Lapiceros