



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

MARKETING ESTRATÉGICO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y
DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
ISPP MERCEDES CABELLO DE CARBONERA DE
MOQUEGUA 2023**

PRESENTADA POR

BACH. ESMERALDA APAZA FUR

BACH. JENSY MILAGROS YUPANQUI CONDORI

ASESOR:

MGR. JOSE MIGUEL DE LA PAZ RAMOS

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la _FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación (___) / Tesis (x) / Trabajo de suficiencia profesional (_x_) / Trabajo académico (___), titulado:

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ISPP MERCEDES CABELLO DE CARBONERA DE MOQUEGUA 2023

Presentado por el(la):

BACH. APAZA FUR ESMERALDA

BACH. YUPANQUI CONDORI JENSY MILAGROS

Para obtener el grado académico (___) o Título profesional (_X_) o Título de segunda especialidad (___) de LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y MARKETING ESTRATEGICO asesorado por el/la Mgr. JOSE MIGUEL DE LA PAZ RAMOS _____ como asesor con Resolución de _____ N° _____, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

| Programa académico | Aspirante(s) | Trabajo de investigación | Porcentaje de similitud |
|--------------------|--|--|-------------------------|
| ADMINISTRACION | BACH. APAZA FUR ESMERALDA BACH. YUPANQUI CONDORI JENSY MILAGROS | RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ISPP MERCEDES CABELLO DE CARBONERA DE MOQUEGUA 2023 | 23% |

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 23%, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 20 de FEBRERO de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| PÁGINA DE JURADO..... | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| ÍNDICE..... | v |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xii |
| RESUMEN..... | xiii |
| ABSTRACT..... | xiv |
| INTRODUCCIÓN..... | xv |
| CAPÍTULO I..... | 16 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 16 |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática..... | 16 |
| 1.2. Definición del Problema..... | 19 |
| <i>1.2.1 Problema principal.....</i> | <i>19</i> |
| <i>1.2.2 Problemas específicos.....</i> | <i>19</i> |
| 1.3. Objetivos de la Investigación..... | 19 |
| <i>1.3.1 Objetivo general.....</i> | <i>19</i> |
| <i>1.3.2 Objetivos específicos.....</i> | <i>20</i> |
| 1.4. Justificación e importancia de la investigación..... | 20 |
| 1.5. Alcance y límite de la investigación..... | 21 |
| 1.6. Variables. Operacionalización..... | 21 |

| | |
|--|----|
| 1.7. Hipótesis de investigación | 23 |
| 1.7.1 <i>Hipótesis general</i> | 23 |
| 1.7.2 <i>Hipótesis específicas</i> | 23 |
| CAPÍTULO II..... | 24 |
| MARCO TEÓRICO..... | 24 |
| 2.1. Antecedente de la investigación | 24 |
| 2.1.1 <i>Nivel internacional</i> | 24 |
| 2.1.2 <i>Nivel nacional</i> | 26 |
| 2.2. Bases teóricas | 27 |
| 2.2.1 <i>Teoría Bifactorial de Herzberg</i> | 27 |
| 2.2.2 <i>Teoría del Ajuste en el trabajo</i> | 29 |
| 2.2.3 <i>Teoría de las Necesidades de Maslow</i> | 30 |
| 2.3. Marco conceptual | 32 |
| 2.3.1 <i>Variable 1: Satisfacción Laboral Definición</i> | 32 |
| 2.3.2 <i>Variable 2: Desempeño Laboral. Definición</i> | 35 |
| CAPÍTULO III..... | 41 |
| MÉTODO | 41 |
| 3.1. Tipo de investigación | 41 |
| 3.2. Diseño de investigación | 41 |
| 3.3. Nivel de investigación | 42 |
| 3.4. Enfoque de investigación | 42 |
| 3.5. Población y muestra | 43 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 3.5.1 | <i>Población</i> | 43 |
| 3.5.2 | <i>Muestra</i> | 43 |
| 3.6. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 43 |
| 3.6.1 | <i>Técnica</i> | 43 |
| 3.6.2 | <i>Instrumento</i> | 44 |
| 3.6.3 | <i>Validez del instrumento</i> | 44 |
| 3.6.4 | <i>Confiabilidad del instrumento</i> | 45 |
| 3.6.5 | <i>Baremos de los Instrumentos</i> | 47 |
| 3.7. | Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 48 |
| CAPÍTULO IV | | 49 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | | 49 |
| 4.1. | Presentación de resultados | 49 |
| 4.2. | Análisis estadístico descriptivo | 50 |
| 4.2.1 | <i>Frecuencias para la variable satisfacción laboral</i> | 50 |
| 4.2.2 | <i>Frecuencias para la variable satisfacción laboral Dimensión: Condiciones de trabajo</i> 51 | |
| 4.2.3 | <i>Frecuencias para la variable satisfacción laboral Dimensión: Satisfacción de la tarea</i> 52 | |
| 4.2.4 | <i>Frecuencias para la variable satisfacción laboral Dimensión: Reconocimiento personal</i> 54 | |
| 4.2.5 | <i>Frecuencias para la variable satisfacción laboral Dimensión: Beneficios económicos</i> 55 | |
| 4.2.6 | <i>Frecuencias para la variable desempeño</i> | 56 |
| 4.2.7 | <i>Frecuencias para la variable desempeño Dimensión: Proactividad</i> | 56 |
| 4.2.8 | <i>Frecuencias para la variable desempeño Dimensión: Capacidad de servicio</i> | 57 |

| | | |
|-------------------------------------|---|----|
| 4.2.9 | <i>Frecuencias para la variable desempeño Dimensión: Conocimientos.....</i> | 58 |
| 4.2.10 | <i>Frecuencias para la variable desempeño Dimensión: Diligencia en el trabajo</i> | 60 |
| 4.3. | <i>Contrastación de hipótesis.....</i> | 61 |
| 4.3.1 | <i>Prueba de normalidad variables satisfacción laboral y desempeño</i> | 61 |
| 4.3.2 | <i>Correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño</i> | 62 |
| 4.3.3 | <i>Correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión: Proactividad.....</i> | 63 |
| 4.3.4 | <i>Correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión: Capacidad de servicio.....</i> | 65 |
| 4.3.5 | <i>Correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión: Conocimientos</i> | 66 |
| 4.3.6 | <i>Correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión: Diligencia en el trabajo</i> | 68 |
| 4.4. | <i>Discusión de resultados</i> | 69 |
| 4.4.1 | <i>Discusión de resultados objetivo general</i> | 69 |
| 4.4.2 | <i>Discusión de resultados objetivo específico 1</i> | 71 |
| 4.4.3 | <i>Discusión de resultados objetivo específico 2</i> | 72 |
| 4.4.4 | <i>Discusión de resultados objetivo específico 3</i> | 73 |
| 4.4.5 | <i>Discusión de resultados objetivo específico 4</i> | 75 |
| CAPÍTULO V..... | | 77 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 77 |
| 5.1. | <i>Conclusiones</i> | 77 |
| 5.2. | <i>Recomendaciones.....</i> | 78 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 81 |
| ANEXOS | | 84 |

| | |
|--|----|
| Anexo 01. Matriz de consistencia..... | 84 |
| Anexo 02. Instrumentos de Recolección de datos | 86 |
| Anexo 03. Validación de instrumentos | 88 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Nivel de satisfacción laboral por trabajadores (porcentaje)..... | 17 |
| Tabla 2 Operacionalización de variables | 22 |
| Tabla 3 Validación por juicio de expertos | 45 |
| Tabla 4 procesamiento de casos confiabilidad variable desempeño..... | 46 |
| Tabla 5 Alfa de Cronbach Cuestionario desempeño..... | 46 |
| Tabla 6 Procesamiento de casos confiabilidad variable satisfacción laboral..... | 46 |
| Tabla 7 Alfa de Cronbach Cuestionario Satisfacción laboral..... | 46 |
| Tabla 8 Baremos variable Satisfacción laboral..... | 47 |
| Tabla 9 Baremos variable desempeño | 48 |
| Tabla 10 Frecuencia porcentual variable Satisfacción laboral..... | 50 |
| Tabla 11 Frecuencia porcentual variable Satisfacción laboral Dimensión: Condiciones de trabajo..... | 51 |
| Tabla 12 Frecuencia porcentual variable Satisfacción laboral Dimensión: Satisfacción de la tarea | 53 |
| Tabla 13 Frecuencia porcentual variable Satisfacción laboral Dimensión: Reconocimiento personal..... | 54 |
| Tabla 14 Frecuencia porcentual variable Satisfacción laboral Dimensión: Beneficios económicos | 55 |
| Tabla 15 Frecuencia porcentual variable desempeño | 56 |
| Tabla 16 Frecuencia porcentual variable desempeño Dimensión: Proactividad | 57 |
| Tabla 17 Frecuencia porcentual variable desempeño Dimensión: Capacidad de servicio | 58 |
| Tabla 18 Frecuencia porcentual variable desempeño Dimensión: Conocimientos | 59 |

| | |
|---|----|
| Tabla 19 Frecuencia porcentual variable desempeño Dimensión: Diligencia en el trabajo | 60 |
| Tabla 20 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk..... | 61 |
| Tabla 21 Correlación de Spearman entre las variables satisfacción laboral y desempeño | 62 |
| Tabla 22 Correlación de Spearman entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión: Proactividad..... | 64 |
| Tabla 23 Correlación de Spearman entre las variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de capacidad de servicio..... | 65 |
| Tabla 24 Correlación de Spearman entre las variables satisfacción laboral y desempeño dimensión del conocimiento | 67 |
| Tabla 25 Correlación de Spearman entre las variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de diligencias en el trabajo | 68 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Esquema para el diseño correlacional de la investigación | 42 |
| Figura 2: Grafico de distribución porcentual satisfacción laboral..... | 51 |
| Figura 3: Grafico de distribución porcentual satisfacción laboral Dimensión: Condiciones de trabajo..... | 52 |
| Figura 4: Grafico de distribución porcentual satisfacción laboral Dimensión: Satisfacción de la tarea..... | 53 |
| Figura 5: Grafico de distribución porcentual satisfacción laboral Dimensión: Reconocimiento personal..... | 54 |
| Figura 6: Grafico de distribución porcentual satisfacción laboral Dimensión: Beneficios económicos | 55 |
| Figura 7: Grafico de distribución porcentual desempeño..... | 56 |
| Figura 8: Grafico de distribución porcentual desempeño Dimensión: Proactividad.. | 57 |
| Figura 9: Grafico de distribución porcentual desempeño Dimensión: Capacidad de servicio | 58 |
| Figura 10: Grafico de distribución porcentual desempeño Dimensión: Conocimientos | 59 |
| Figura 11: Grafico de distribución porcentual desempeño Dimensión: Diligencia en el trabajo | 60 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo principal Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera de Moquegua. Para satisfacer el mencionado objetivo se planteó una metodología del Tipo de investigación, descriptiva transversal con un enfoque Cuantitativo, además un diseño de la investigación no experimental correlacional y a un nivel de la investigación descriptivo; la población total considerada estuvo conformada por 50 personas, personal de trabajo del ISPPMCC y la muestra 20 personas, personal administrativo del ISPPMCC. Los instrumentos aplicados fueron dos encuestas de 16 ítems respectivamente enfocadas en medir la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo. En conclusión, el análisis estadístico arrojó un valor de "p" de 0.019, inferior al nivel de significancia convencional de 0.05, Esta evidencia estadística sólida nos permite expresar de manera concluyente que existe una evaluación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo en el ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. El coeficiente de calificación de Spearman, calculado en 0.606, revela una relación directa y positiva a un nivel moderado. Este hallazgo implica que a medida que la satisfacción laboral aumenta, el desempeño del personal administrativo también experimenta un crecimiento proporcional en este instituto educativo.

Palabras clave: Conocimiento, Desempeño, proactividad, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and the performance of the administrative staff of the ISPP Mercedes Cabello De Carbonera of Moquegua. To satisfy the aforementioned objective, a methodology of the Type of research was proposed, descriptive cross-sectional with a Quantitative approach, in addition to a non-experimental correlational research design and at a descriptive research level; The total population considered was made up of 50 people, ISPPMCC work staff, and the sample was 20 people, ISPPMCC administrative staff. The instruments applied were two surveys of 16 items respectively focused on measuring job satisfaction and performance of admiring staff. In conclusion, the statistical analysis yielded a "p" value of 0.019, lower than the conventional significance level of 0.05. This solid statistical evidence allows us to conclusively express that there is a significant evaluation between job satisfaction and performance of administrative staff. at the ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. Spearman's rating coefficient, calculated at 0.606, reveals a direct and positive relationship at a moderate level. This finding implies that as job satisfaction increases, the performance of administrative staff also experiences a proportional growth in this educational institute.

Keywords: Knowledge, Performance, proactivity, Job Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Los trabajadores, dentro de una empresa o institución, son fundamentales para el éxito de la organización porque son los ejecutores y manipuladores de los recursos disponibles para la organización para lograr los objetivos establecidos. Para que esto sea posible, los trabajadores deben estar satisfechos con su ambiente laboral y sentirse motivados, ya que estos factores influyen en su desempeño. Se ha demostrado que cuando las personas están motivadas, pueden ejercer un mayor esfuerzo para lograr sus objetivos personales y organizacionales, lo que les permite sentirse satisfechos con su trabajo y realizar sus tareas con mayor eficacia (Gan Busto & Triginé I Prats, 2006).

En el mundo laboral actual, los empleados se esfuerzan por estar satisfechos con su empleo buscando comodidad y felicidad en su lugar de trabajo, siendo un miembro valioso del equipo y realizando tareas que son apropiadas para ellos. La satisfacción laboral tiene un papel crucial tanto para los empleados como para los empleadores, ya que los empleados felices producen más y las empresas o instituciones ven reflejado todo esto en sus productos o servicios y el crecimiento continuo de las mismas.

La satisfacción laboral es un factor esencial que puede influenciar directamente en el desempeño del personal administrativo de un instituto de educación superior, si se puede establecer una relación concreta, se puede articular métodos que se enfoquen en mejores condiciones para lograr sus objetivos y lograr que el personal esté satisfecho con la forma en que realiza su trabajo, función de los factores, se podrá brindar mejores servicios a los clientes tanto internos como externos. Además, los empleados serán más productivos y competitivos en su línea de trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El concepto de satisfacción laboral o "satisfacción en el lugar de trabajo" se enfoca en cómo el comportamiento humano en el lugar de trabajo afecta el desempeño de los empleados y ayuda a mantener un nivel adecuado de productividad. La satisfacción laboral está representada por el estado de bienestar y armonía con todo lo que te rodea, que incluye tanto los objetivos personales como profesionales. Podemos inferir que disfrutar de situaciones que resultan en un estado de felicidad es estar satisfecho. El punto clave es que, principalmente en el aspecto laboral, se necesita motivación, es decir, algo que genere la satisfacción de moverse en un ambiente laboral.

En estos últimos años, se está viviendo una situación muy particular, debido a la pandemia del COVID 19 se generó una situación de incertidumbre para hombres y mujeres que forman parte de la población económicamente activa y sus familias en todo América Latina y Caribe, esto se refleja en los índices de incremento del estrés laboral generando así valores negativos en el índice de satisfacción laboral. (Organización Internacional del Trabajo, 2019). A nivel de Latinoamérica, se encuentra una variedad

de estudios sobre la satisfacción laboral, particularmente los de la última década. Esto se debe a que las empresas e instituciones están poniendo más énfasis en la satisfacción laboral a medida que las economías de esos países continúan desarrollándose y creciendo, lo que requiere trabajadores que sean dispuestos a cumplir funciones cada vez más exigentes (Pita Beramatos & Cruz Varas Perez, 2018).

Tabla 1

Nivel de satisfacción laboral por trabajadores (porcentaje)

| Variables | Insatisfecho | Regularmente satisfecho | Satisfecho | Total |
|------------------------------|---------------------|------------------------------------|-------------------|--------------|
| Asalariados privados | 10,1 | 8,5 | 81,4 | 100 |
| Totales | 177517 | 148818 | 1425265 | 1751600 |
| Tipo de trabajador | | | | |
| Empleados | 8,1 | 8,3 | 83,5 | 100 |
| Obreros | 12,6 | 8,7 | 78,7 | 100 |
| Sexo | | | | |
| Hombres | 9,0 | 8,2 | 82,8 | 100 |
| Mujeres | 12,2 | 9,0 | 78,8 | 100 |
| Afiliados a sistema de salud | | | | |
| No afiliados | 8,8 | 7,8 | 83,4 | 100 |
| Si afiliados | 11,3 | 9,1 | 79,5 | 100 |
| Tamaño de empresa | | | | |
| 2 a 9 | 13,2 | 8,2 | 78,6 | 100 |
| 10 a 49 | 9,4 | 7,8 | 82,7 | 100 |
| 50 a más | 7,7 | 9,3 | 82,9 | 100 |
| Tipo de contrato | | | | |
| Indeterminado | 6,4 | 6,6 | 87,1 | 100 |
| Temporal | 9,6 | 8,7 | 81,6 | 100 |
| Sin contrato | 11,9 | 9,1 | 79,0 | 100 |

Nota: Boletín de economía laboral (MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, 2009)

Según estudios el 76% de los peruanos dio una respuesta negativa a la pregunta "¿Eres feliz en el trabajo?" De este porcentaje, el 22 % dice que es porque no tiene un trabajo

desafiante, el 20 % dice que es porque su lugar de trabajo no es bueno, el 19 % dice que su jefe no es un buen líder, el 12 % dice que es porque no están contentos con su salario, el 10 % dice que su empleador no recompensa sus logros, el 10 % dice que es porque no pueden contribuir con nuevas ideas (Boada Llerena, 2019). Así mismo la mayoría de investigadores puede identificar diferenciadores importantes entre una institución pública y una privada, ya que, desde muchas perspectivas, existen muchas deficiencias y limitaciones en el ambiente laboral, principalmente en las instituciones públicas generando alicientes negativos sobre la satisfacción laboral de los colaboradores.

En el ambiente laboral de la actualidad, se han visto cambios en el clima organizacional y la satisfacción laboral. Estos cambios se atribuyen, en parte, a los procesos provocados por la globalización. Para Pedraza (2020), al discutir el clima laboral y la satisfacción laboral, es importante incluir cambios en las condiciones sociales, factores políticos, económicos y culturales además de las circunstancias que enfrenta un empleado en su lugar de trabajo.

No se han desarrollado estudios relacionados con la satisfacción y el desempeño laboral en el distrito de Moquegua del Instituto de Educación Superior Pedagógica Pública Mercedes Cabello de Carbonera, por lo que se establece la necesidad de realizar una investigación para conocer el desempeño de los trabajadores en sus trabajos. Teniendo en cuenta que, si los empleados se sienten comprometidos con la institución, las metas y objetivos planteados se lograrán a cabalidad y trabajarán de manera eficiente, todo esto dependerá del nivel de responsabilidad de cada empleado. La implicación es que, si la satisfacción laboral es mayor, un empleado estará más comprometido con su trabajo e institución.

Bajo todo lo descrito anteriormente, surge el interés de investigar y se propone Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera de Moquegua, buscando establecer un precedente y reducir brechas de información, sobre la satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores administrativos de dicha institución.

1.2. Definición del Problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es la relación existente entre satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera de Moquegua?

1.2.2 Problemas específicos

- 1) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la proactividad del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera?
- 2) ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la capacidad de servicio del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera?
- 3) ¿En qué medida existe una relación entre la satisfacción laboral y los conocimientos del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera?
- 4) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las diligencias en el trabajo del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera de Moquegua

1.3.2 Objetivos específicos

- 1) Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la proactividad del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.
- 2) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la capacidad de servicio del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.
- 3) Encontrar la relación entre la satisfacción laboral y los conocimientos del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.
- 4) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las diligencias en el trabajo del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Los estudios realizados en el área de la gestión de recursos humanos han demostrado que las empresas deben poner más énfasis en la satisfacción y el rendimiento de los empleados, ya que es la esencia fundamental para el progreso y crecimiento de una institución en cuanto al cumplimiento de metas y progreso.

El foco de la investigación está en la satisfacción y desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. En la actualidad, se han observado recientemente en las distintas ramas de las organizaciones, cambios y alteraciones que representan un nivel de exigencia diferente en las instituciones públicas, estas han decidido acelerar su ritmo de trabajo con el fin de lograr su principal objetivo y mantenerse competitivos en el mercado y el sector en el que se ubican. Además, se ha observado que del personal y trabajadores colaboradores de la institución depende su éxito como organización, algunas organizaciones han descuidado las

condiciones laborales de sus empleados, quienes son de gran valor para las empresas. Caballero (2002, p. 1).

El estudio actual es significativo desde el punto de vista práctico ya que año tras año se ha observado que las empresas e instituciones pierden prestigio y el calibre de sus ofertas porque no toman en cuenta de manera integrada a su principal recurso, los empleados Valencia (2005, p.20), “el éxito de cualquier organización está indisolublemente relacionado al desempeño de cada uno de sus integrantes, sin importar su rango, ubicación o condición, pues son ellos quienes poseen las habilidades, conocimientos, conexiones sociales, actitudes, valores, etc. , y son ellos quienes tienen la capacidad de decidir dónde, cuándo y cómo usarlos. Por lo tanto, si no se sienten cómodos en el trabajo, será evidente en el desempeño de sus tareas diarias.

1.5. Alcance y límite de la investigación

El alcance del estudio se centra en satisfacer el objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral y su relación con el desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. Las limitaciones del estudio es que la coordinación del trabajo de campo debe realizarse en horario de oficina. la información de las instituciones públicas, como lo es la institución de estudio, que pudiera apoyarnos en la explicación de los comportamientos o aspectos relacionados a la satisfacción laboral y el desempeño no está del todo disponible y en algunos casos está desactualizada.

1.6. Variables. Operacionalización

Variable X: Satisfacción laboral

Variable Y: Desempeño

Tabla 2

Operacionalización de variables

| Variables de estudio | Definición conceptual | Dimensión | Indicador | Tipo de variable | Escala de medición |
|--|--|--|--|-------------------------|---------------------------|
| Variable X: Satisfacción laboral | Se define la satisfacción laboral como la sensación de bienestar, tranquilidad y satisfacción que tiene alguien gracias a las favorables condiciones físicas y psicológicas de su lugar de trabajo. También se define como el resultado de una percepción afectiva del empleado visto por los documentos de trabajo que este examina, resultado de la interacción dinámica entre dos conjuntos coordinados conocidos como motivación del empleado y necesidades humanas (Morillo Moronta, 2006). | <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo • Satisfacción de la tarea • Reconocimiento personal • Beneficios económicos | <ul style="list-style-type: none"> • Puesto de trabajo • Ambiente de trabajo • Comunicación y coordinación • Condiciones del entorno • Capacitación y progreso • Motivación y reconocimiento | Cuantitativa | Razón |
| Variable Y: Desempeño | El trabajo que cada empleado aporta a lo largo de un tiempo específico a sus tareas diarias, es lo que se denomina desempeño del empleado en el lugar de trabajo o servicios que son proporcionados por un empleado dentro de la organización, empresa o institución. Las competencias para las habilidades interpersonales están en juego aquí y afectan directamente los resultados de la organización (Toro Núñez, 2018). | <ul style="list-style-type: none"> • Proactividad • Capacidad de servicio • Conocimientos • Diligencia en el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Productividad • Motivación • Eficiencia • Trabajo en equipo | Cuantitativa | Razón |

Nota: Elaboración propia

1.7. Hipótesis de investigación

1.7.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera de Moquegua.

1.7.2 Hipótesis específicas

- 1) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la proactividad del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.
- 2) Existe una relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y la capacidad de servicio del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.
- 3) La satisfacción laboral tiene una relación significativa con los conocimientos del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.
- 4) Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las diligencias en el trabajo del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedente de la investigación

2.1.1. Nivel internacional

Pérez et al. (2017) en su artículo científico nombrado “satisfacción del personal de enfermería en un establecimiento de salud de segundo nivel”, planteo como objetivo reconocer el nivel de satisfacción laboral en un establecimiento de salud de la ciudad veracruzana de Minatitlán. 71 profesionales del área de enfermería participaron del estudio descriptivo-cuantitativo. Fueron elegidos mediante el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, y la información se recopiló a través de entrevistas y el llenado de cuestionarios. Los hallazgos de la investigación indican que el 83,1% de los profesionales de enfermería refieren experimentar insatisfacción laboral. Los autores llegan a la conclusión de que el personal de enfermería se encuentra insatisfecho, lo que podría afectar su desempeño en el trabajo y redundar en una menor productividad.

Además, Ludeña (2019) en su proyecto de investigación titulado “Satisfacción laboral y desempeño laboral del personal del Centro de salud de Celica”, Aplicado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil con el objetivo de determinar si las

variables estudiadas en el personal de salud están relacionadas. En el desarrollo del estudio se planteó una metodología del tipo descriptivo, cuantitativo y correlativo. La técnica utilizada fue una entrevista mediante preguntas que tenían como finalidad cuantificar y determinar los valores de cada variable. los hallazgos permitieron describir bajos niveles de satisfacción laboral en la organización de salud. El área de estudio y ambiente de trabajo recibió calificaciones altas, mientras que capacitación e información recibieron las calificaciones más bajas. Los resultados del desempeño laboral fueron insuficientes, siendo el nivel de cooperación el que recibió la puntuación más baja. Los hallazgos demostraron una correlación significativa entre las medidas de satisfacción laboral y desempeño entre los empleados del Centro de Salud Celica.

Asimismo, Vega (2021) investigación que realizaron en Ecuador con el título de “Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal que labora en el Centro de salud Latacunga”, se planteó por objetivo identificar los factores que influyen en la capacidad de los proveedores de atención médica para realizar su trabajo de manera efectiva. los trabajadores participaron en el estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, y la evaluación se realizó mediante el cuestionario Font Roja. Los resultados muestran que la motivación en el lugar de trabajo tiene un impacto limitado en la mayoría de los empleados, mientras que la carga de trabajo afecta más severamente a los empleados de la organización de atención médica, es importante tener en cuenta que las enfermeras pueden manejar este problema. El autor llega a la conclusión de que los profesionales que actúan en el Centro de Salud Tipo C tienen riesgo de presentar un desempeño laboral deficiente, ya que factores como la motivación y la carga de trabajo presentan niveles bajos en la escala de puntos, particularmente entre las mujeres.

2.1.2. Nivel nacional

Huaman y Ortecho (2018) en su tesis titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería”, El estudio, que se llevó a cabo en la clínica Madre de Cristo SAC de Trujillo, tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño. Se propuso una metodología descriptiva correlativa, transversal, no experimental para la explicación del estudio, con 32 colaboradores, utilizando el cuestionario como instrumento. Los hallazgos permitieron a los investigadores llegar a la conclusión de que la satisfacción laboral incide positivamente en los niveles de desempeño profesional de los empleados de la Clínica Madre de Cristo.

En la tesis de Sánchez y Gómez (2019) titulada “Relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización” en la Clínica Limatambo de Cajamarca, con el objetivo de identificar relaciones entre las variables. La metodología utilizada fue un estudio transversal correlacional sin componentes experimentales, involucrando a 23 colaboradores a través de dos cuestionarios. El resultado fue que, de los encuestados, el 43,5% dijo estar satisfecho con su trabajo, mientras que el 47,8% dijo estar satisfecho con el trabajo que había realizado. autores llegaron a la conclusión de que existe una relación entre los factores del desempeño laboral y la satisfacción laboral entre los miembros del equipo de hospitalización.

En el proyecto de investigación realizado por Choque y Quispe (2017) titulado “satisfacción en una micro red de salud y su relación con el desempeño profesional” el estudio se realizó en la ciudad de Arequipa con el objetivo de determinar si existe relación entre los factores de investigación en el personal del centro médico de Arequipa. El diseño del estudio se desarrolló con un diseño no experimental transversal

y fue cuantitativo, descriptivo y correlativo. La evaluación se realizó utilizando la del Cuestionario del Índice de Chamba Yamamoto y un formato de evaluación del desempeño. Los hallazgos muestran una relación positiva entre los factores investigados. Los autores llegaron a la conclusión de que los compañeros de trabajo satisfechos exhiben un mayor rendimiento.

2.2. Bases teóricas

Para aclarar el término "satisfacción en el lugar de trabajo", se proporciona la siguiente lista de teorías, cada una de las cuales proporciona una explicación del término desde un ángulo diferente:

2.2.1. Teoría Bifactorial de Herzberg

La Teoría Bifactorial de la Motivación y la Higiene, también conocida como la Teoría de los Dos Factores, fue desarrollada por el psicólogo Frederick Herzberg en la década de 1950. Esta teoría busca explicar los factores que influyen en la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo, centrándose en la motivación intrínseca y en los factores extrínsecos o higiénicos que descienden a los empleados en el entorno laboral (Alfaro et al., 2012, p.12).

La teoría se basa en dos categorías principales de factores que surgen de la satisfacción laboral:

- **Factores de Higiene:** Estos son los factores extrínsecos del trabajo que, no obstante, no contribuyen a la satisfacción, pero pueden prevenir la insatisfacción si están presentes. Los factores de higiene están relacionados con el ambiente laboral y las condiciones en las que se realiza el trabajo. Ejemplos de factores de higiene incluyen el salario, las políticas de la empresa, las relaciones con los

supervisores, las condiciones de trabajo, la seguridad laboral y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Si estos factores son deficientes, pueden llevar a la insatisfacción laboral.

- **Factores de Motivación:** Estos son los factores intrínsecos del trabajo que contribuyen directamente a la satisfacción y la motivación de los empleados. Herzberg argumentó que estos factores son esenciales para generar un alto nivel de satisfacción y compromiso en el trabajo. Los factores de motivación están relacionados con el contenido del trabajo y las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal. Ejemplos de factores de motivación incluyen el reconocimiento, la responsabilidad, el logro personal, el trabajo interesante y las oportunidades de avance.

Herzberg sostenía que los factores de higiene eran necesarios para evitar la insatisfacción en el trabajo, pero no eran suficientes para generar satisfacción y motivación duraderas. Los factores de motivación eran los que realmente tenían un impacto positivo en el compromiso y la satisfacción laboral de los empleados. La teoría sugiere que, para aumentar la satisfacción laboral y la motivación, las organizaciones deberán enriquecer el contenido del trabajo, brindar oportunidades de crecimiento y reconocimiento, y fomentar un ambiente laboral positivo.

Es importante señalar que la Teoría Bifactorial de Herzberg ha sido objeto de críticas y debates en la literatura académica, y su aplicabilidad en todos los contextos laborales puede variar. Sin embargo, su enfoque en los factores de motivación y de higiene ha influido en la forma en que se comprende la satisfacción laboral y la motivación de los empleados en el ámbito de la psicología y la gestión organizacional.

2.2.2. Teoría del Ajuste en el trabajo

La Teoría del Ajuste en el trabajo, también conocida como Teoría del Ajuste de Trabajo-Persona, es un enfoque que se centra en cómo la correspondencia entre las características individuales de un trabajador y las características de su trabajo incluyen la satisfacción laboral y el rendimiento. Esta teoría sostiene que la relación entre el individuo y el trabajo puede influir en cómo una persona se siente acerca de su trabajo y cuán efectivamente puede desempeñar sus funciones (Dawens, 1994 se citó en Alfaro et al., 2012).

En esencia, la Teoría del Ajuste en el trabajo se basa en la idea de que cuando hay una mayor concordancia entre las habilidades, intereses, valores y características de personalidad de un individuo y las demandas y características del trabajo, es más probable que ese individuo experimente una mayor satisfacción laboral y un mejor rendimiento en su puesto.

Esta teoría se divide generalmente en dos componentes:

- **Ajuste Persona-Trabajo (PT):** Este se refiere a la compatibilidad entre las características personales del individuo y las características del trabajo. Esto incluye la correspondencia entre las habilidades, conocimientos, valores, intereses y preferencias del trabajador y las tareas, responsabilidades y condiciones laborales del puesto.
- **Ajuste Trabajo-Persona (TP):** Se refiere a cómo el trabajo en sí mismo se adapta a las necesidades y preferencias del individuo. Esto incluye factores como la autonomía, el nivel de desafío, el ambiente de trabajo y las oportunidades de desarrollo.

Cuando el ajuste entre la persona y el trabajo es alto en ambos aspectos (PT y TP), es más probable que el individuo experimente una mayor satisfacción laboral y se desempeñe de manera más eficiente. Por el contrario, un bajo ajuste puede llevar a la insatisfacción y al rendimiento deficiente.

La Teoría del Ajuste en el trabajo es valioso para la selección y colocación de empleados, así como para el diseño de puestos de trabajo que se adapten mejor a las habilidades y características de los empleados. Al considerar tanto las características individuales como las del trabajo, las organizaciones pueden crear un entorno laboral más armonioso y productivo.

Es importante señalar que la teoría del ajuste en el trabajo tiene aplicaciones prácticas en la gestión de recursos humanos y la psicología industrial-organizacional, y puede ser utilizada para mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados en el lugar de trabajo.

2.2.3. Teoría de las Necesidades de Maslow

La Teoría de las Necesidades de Maslow, también conocida como la Pirámide de Maslow o la Jerarquía de Necesidades, es una teoría psicológica propuesta por el psicólogo Abraham Maslow en 1943. Esta teoría describe una jerarquía de necesidades humanas que van desde las necesidades básicas y fisiológicas hasta las necesidades de autorrealización y crecimiento personal. La jerarquía se presenta en forma de una pirámide con niveles que representan diferentes categorías de necesidades.

La jerarquía de necesidades de Maslow se organiza en cinco niveles, que se describe de la siguiente manera, desde la base hasta la cima:

- **Necesidades Fisiológicas:** Estas son las necesidades básicas para la supervivencia, como la alimentación, el agua, el refugio, el sueño y otros aspectos relacionados con la salud física.
- **Necesidades de Seguridad:** Una vez que las necesidades fisiológicas están satisfechas, las personas buscan seguridad y estabilidad en su entorno. Esto incluye la seguridad laboral, la estabilidad financiera, la protección contra peligros y la ausencia de amenazas.
- **Necesidades Sociales o de Pertenencia:** Una vez que las necesidades de seguridad están satisfechas, las personas buscan pertenecer a grupos sociales, tener relaciones significativas y sentirse aceptados y amados. Estas necesidades abarcan la amistad, la familia, la intimidad y el sentido de comunidad.
- **Necesidades de Estima:** Una vez que se satisfacen las necesidades sociales, las personas buscan el reconocimiento y la valoración de sí mismos y de los demás. Esto incluye la autoestima, el respeto, la confianza en uno mismo y el reconocimiento de logros.
- **Necesidades de Autorrealización:** En la cima de la jerarquía, una vez que se han satisfecho los niveles anteriores, las personas aspiran a alcanzar su máximo potencial y crecimiento personal. Esto incluye la búsqueda de metas personales, la creatividad, la autorrealización y la realización de actividades que aportan significado y satisfacción personal.

Según la teoría, las necesidades de niveles inferiores deben satisfacerse antes de que las necesidades de niveles superiores puedan ser activadas y buscadas. Por lo tanto, las personas se moverían a lo largo de la jerarquía a medida que sus necesidades cambien y se satisfagan.

La Teoría de las Necesidades de Maslow ha tenido un impacto significativo en la psicología y la gestión organizacional, influyendo en áreas como la motivación laboral, la comprensión de las necesidades humanas y el diseño de políticas y prácticas de recursos humanos. Sin embargo, también ha sido objeto de críticas y debates en la literatura, ya que no todas las culturas o individuos se ajustan a esta jerarquía de la misma manera.

2.3. Marco conceptual

2.3.1 Variable 1: Satisfacción Laboral Definición

La satisfacción laboral tiene una relación significativa con la capacidad de una organización, institución o empresa para lograr sus objetivos, el término "satisfacción de la fuerza laboral" se usa con frecuencia y es objeto de investigación en el dominio organizacional de una empresa. Por ello, numerosos autores han desarrollado teorías que definen la satisfacción laboral como una teoría de estudio. Para lograr el objetivo de este estudio, es importante tener en cuenta la definición de satisfacción laboral de Herzberg (1954), que establece que está definida por factores tanto externos como internos relacionados con la motivación de un individuo (citado en Boluarte y Merino, 2015). Además, Robbins y Judge (2013) afirman que la satisfacción laboral es importante por una serie de razones. En primer lugar, puede conducir a una mayor productividad y eficiencia. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, son más propensos a ser productivos y a esforzarse por hacer un buen trabajo. En segundo lugar, la satisfacción laboral puede conducir a una reducción del ausentismo y la rotación de personal. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, es menos probable que se ausenten del trabajo o abandonen la empresa. En tercer lugar, la satisfacción laboral puede conducir a una mayor innovación y creatividad. Cuando los

empleados están satisfechos con su trabajo, es más probable que sean innovadores y creativos en sus tareas.

Factores

La satisfacción laboral está influenciada por una combinación de factores internos y externos que refuerzan cómo los individuos perciben su trabajo y su entorno laboral. Katz y Kahn (1996) indican que estos factores pueden variar de una persona a otra y de una situación a otra, pero en general, se pueden categorizar como factores internos y factores externos.

Factores Internos:

- **Personalidad y Valores:** La personalidad de un individuo y sus valores personales pueden influir en cómo se siente en su trabajo. Algunas personas pueden preferir ambientes más desafiantes, mientras que otras pueden valorar más la estabilidad y la seguridad.
- **Necesidades y Expectativas:** Las necesidades y expectativas personales en términos de compensación, desarrollo profesional, equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y otros aspectos pueden impactar la satisfacción laboral.
- **Actitud y Perspectiva:** La actitud general hacia el trabajo y la vida puede afectar cómo se perciben las situaciones laborales. Las personas con una actitud positiva pueden estar más inclinadas a sentirse satisfechas con su trabajo.
- **Autoestima y Autopercepción:** La autoestima y la autopercepción juegan un papel importante en la satisfacción laboral. Las personas con una buena autoestima tienden a sentirse más seguras y satisfechas en su trabajo.

Factores Externos:

- **Compensación y Beneficios:** La remuneración y los beneficios que recibe un individuo por su trabajo, como el salario, los bonos y los beneficios médicos, son factores externos que influyen en la satisfacción laboral.
- **Ambiente de Trabajo:** El ambiente físico y social en el lugar de trabajo, incluyendo la cultura organizacional, las relaciones interpersonales y las políticas de la empresa, puede afectar significativamente la satisfacción laboral.
- **Oportunidades de Desarrollo:** La posibilidad de crecimiento profesional, la formación y el desarrollo continuo son factores externos que pueden tener un impacto en la satisfacción laboral.
- **Equilibrio entre el Trabajo y la Vida Personal:** Las demandas laborales en relación con el tiempo y la energía que una persona puede dedicar a su vida personal pueden afectar la satisfacción laboral.
- **Reconocimiento y Valoración:** Sentirse valorado y reconocido por el trabajo que se realiza puede contribuir positivamente a la satisfacción laboral.
- **Seguridad Laboral:** La estabilidad en el empleo y la seguridad laboral pueden influir en la satisfacción, ya que los empleados tienden a sentirse más satisfechos cuando no se sienten amenazados por la pérdida de empleo.
- **Variedad y Desafío en el Trabajo:** Las oportunidades para asumir tareas diversas y los desafíos pueden aumentar la satisfacción laboral al mantener el interés y el compromiso.

Tanto los factores internos como los externos interactúan y se combinan para influir en la satisfacción laboral de un individuo. Es importante para las organizaciones y los individuos comprender cómo interactúan estos factores para crear un entorno laboral positivo y satisfactorio (se citó en Rodríguez et al., 2004, p. 137).

2.3.2 Variable 2: Desempeño Laboral. Definición

Varios autores y expertos en el campo de la psicología industrial y organizacional han ofrecido definiciones del desempeño laboral. Edwin A. Locke dijo El desempeño laboral es la medida en que un individuo realiza las actividades que contribuyen al logro de los objetivos de la organización. Robert Dubin menciona que El desempeño laboral es la conducta observable y mensurable de los individuos en el trabajo. George C. Homans indicó que El desempeño laboral es la cantidad y calidad de la producción que se obtiene de un individuo en un puesto de trabajo dado.

El desempeño laboral se refiere a la forma en que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Es una medida de la calidad, eficiencia y eficacia con la que un individuo ejecuta las actividades destacadas en su puesto de trabajo, así como su contribución al logro de los objetivos y metas de la organización. El desempeño laboral implica cómo un empleado utiliza sus habilidades, conocimientos y competencias para llevar a cabo sus funciones de manera productiva y en línea con los estándares y expectativas establecidas por la organización Chiavenato (2011). El desempeño laboral se evalúa a través de una combinación de factores, que incluyen la cantidad y calidad del trabajo realizado, la capacidad para trabajar en equipo, la iniciativa, la adaptabilidad a cambios, la comunicación efectiva y la capacidad para cumplir con los objetivos y metas establecidas. Las organizaciones suelen llevar a cabo evaluaciones periódicas del desempeño laboral de sus empleados para proporcionar retroalimentación, identificar áreas de mejora y reconocer los logros. En última instancia, el desempeño laboral influye en la contribución individual y colectiva al éxito y la eficacia de la organización, así como en la satisfacción de los empleados y la reputación general de la empresa. La gestión efectiva del desempeño laboral implica

expectativas establecer claras, proporcionar orientación y retroalimentación constante, y brindar oportunidades para el desarrollo y el crecimiento de los empleados.

Características

Según Flores (2008) y Furnham (2000) el desempeño laboral se caracteriza por una serie de atributos y elementos que reflejan cómo los empleados ejecutan sus tareas y responsabilidades en el lugar de trabajo. Estas características son importantes tanto para la evaluación del rendimiento individual como para la gestión efectiva de los recursos humanos en una organización. Algunas de las características clave del desempeño laboral son:

- a) **Calidad del Trabajo:** La calidad del trabajo se refiere a la precisión, precisión y nivel de excelencia con el que se realizan las tareas. Implica evitar errores, garantizar la integridad de los productos o servicios y cumplir con los estándares de calidad establecidos.
- b) **Cantidad de Trabajo:** La cantidad de trabajo se con la cantidad de tareas o producción relacionada que un empleado es capaz de generar en un período de tiempo determinado. Está relacionado con la productividad y la eficiencia.
- c) **Cumplimiento de Objetivos y Metas:** Los empleados deben ser capaces de alcanzar los objetivos y metas asignados a sus puestos. El desempeño laboral se mide en función de si los empleados logran cumplir con estas expectativas.
- d) **Iniciativa y Proactividad:** La iniciativa implica la capacidad de tomar medidas y realizar tareas sin que se les indique específicamente. Los empleados proactivos buscan oportunidades para mejorar y contribuir al éxito de la organización.

- e) Comunicación Efectiva: La comunicación clara y efectiva es esencial para el desempeño laboral exitoso, ya que permite la coordinación, la colaboración y el entendimiento entre los miembros del equipo.
- f) Colaboración y Trabajo en Equipo: La capacidad de trabajar bien con otros, compartir ideas y contribuir al trabajo en equipo es una característica importante del desempeño laboral.
- g) Adaptabilidad y Flexibilidad: En un entorno empresarial en constante cambio, la adaptabilidad y la flexibilidad son esenciales para ajustarse a nuevas circunstancias, tareas y desafíos.
- h) Autogestión y Organización: La habilidad para administrar el tiempo, establecer prioridades y estabilizar organizado en la realización de tareas y proyectos es fundamental para el desempeño laboral.
- i) Habilidades y Competencias: El desempeño laboral se basa en las habilidades, conocimientos y competencias relevantes para el puesto y la industria.
- j) Resolución de Problemas: La capacidad de abordar desafíos y resolver problemas de manera eficaz contribuir al desempeño laboral.
- k) Creatividad e Innovación: La capacidad de aportar ideas nuevas y creativas puede influir en la capacidad de un empleado para encontrar soluciones novedosas y mejorar procesos.
- l) Contribución a la Cultura Organizacional: El desempeño laboral incluye la adhesión y la contribución positiva a la cultura, los valores y los objetivos de la organización.
- m) Desarrollo Profesional: La disposición a mejorar, aprender y desarrollarse profesionalmente es una característica clave del desempeño laboral.

Estas características son ejemplos de lo que constituye un desempeño laboral efectivo y exitoso. La combinación de estas cualidades puede variar según el puesto, la industria y la cultura organizacional, pero en general, todas contribuyen al logro de los objetivos organizacionales y al éxito individual y colectivo.

Factores

Según Michael Armstrong (1998) El desempeño laboral es lo que los empleados hacen o no hacen en el trabajo y cómo lo hacen. Está relacionado con los resultados y la conducta en el trabajo. Estas definiciones resaltan la importancia del desempeño laboral como un indicador clave de cómo los empleados contribuyen al éxito de la organización a través de su trabajo y cómo se evalúa su conducta y resultados en relación con los estándares y metas establecidas.

Para Chiavenato (2011), los indicadores se dividen en dos categorías: factores actitudinales y factores operativos. Juntas, estas dos categorías describen lo que significa o representa el término "desempeño laboral" en su sentido más amplio; como resultado, ambos pueden ser tomados en consideración cuando realizando una evaluación del desempeño laboral.

El desempeño laboral está influenciado por una variedad de factores que interactúan para determinar cómo los empleados realizan sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Estos factores pueden variar según la persona y el contexto laboral, pero en general, pueden clasificarse en varias categorías:

a) Factores individuales:

- **Habilidades y Competencias:** Las capacidades y conocimientos específicos que un empleado posee para realizar su trabajo.

- **Motivación y Actitud:** El nivel de compromiso, entusiasmo y dedicación que un empleado muestra hacia su trabajo.
- **Personalidad:** Los rasgos de personalidad de un individuo, como su nivel de extroversión, apertura a la experiencia, etc.
- **Valores y Expectativas:** Las creencias personales y las expectativas sobre el trabajo y la organización.

b) Factores Organizacionales:

- **Cultura Organizacional:** La cultura, los valores y las normas de la organización pueden influir en cómo los empleados abordan su trabajo.
- **Liderazgo:** El estilo de liderazgo y la calidad de la dirección pueden tener un impacto en la motivación y el desempeño de los empleados.
- **Comunicación Interna:** La claridad de la comunicación dentro de la organización afecta la comprensión de las expectativas y los objetivos.
- **Estructura Organizacional:** La forma en que se organiza la empresa y se define los roles y responsabilidades influyen en el desempeño laboral.
- **Recursos y Soporte:** La disponibilidad de recursos, tecnología y apoyo necesarios para llevar a cabo el trabajo puede afectar el desempeño.

c) Factores del Puesto:

- **Diseño del Puesto:** La forma en que se estructura y organiza el trabajo puede afectar la eficiencia y la satisfacción del empleado.
- **Variedad y Desafío:** Los puestos que ofrecen tareas diversas y desafiantes tienden a mantener a los empleados comprometidos.
- **Autonomía:** La libertad y la capacidad de tomar decisiones en el trabajo pueden influir en la satisfacción y el rendimiento.

- Retroalimentación y Evaluación: La claridad en la retroalimentación y la evaluación del desempeño pueden guiar a los empleados hacia la mejora continua.

d) Factores Sociales:

- Relaciones Interpersonales: Las relaciones con compañeros de trabajo, supervisores y subordinados pueden afectar la colaboración y la moral.
- Ambiente Laboral: El ambiente físico y social en el lugar de trabajo puede influir en la comodidad y la productividad de los empleados.

e) Factores Externos:

- Condiciones Económicas: Factores económicos más amplios pueden afectar la motivación y el compromiso de los empleados.
- Cambios en la Industria: Las transformaciones en la industria pueden requerir que los empleados se adapten y adquieran nuevas habilidades.
- Estos factores interactúan y se entrelazan para influir en el desempeño laboral. Las organizaciones deben comprender cómo se relacionan estos elementos y considerarlos al gestionar el desempeño de los empleados y crear un ambiente laboral favorable.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue descriptiva transversal. Se dice que es descriptiva porque implica la utilización del método científico para observar y describir el comportamiento de las variables de estudio sin influenciar o manipular bajo ningún concepto el estado original de las mismas. Es transversal porque únicamente se enfoca en la observación de las variables de estudio y se caracteriza por la ausencia de intervenciones externas en los resultados que se pretenden medir o cuantificar (Fidias G, 2012).

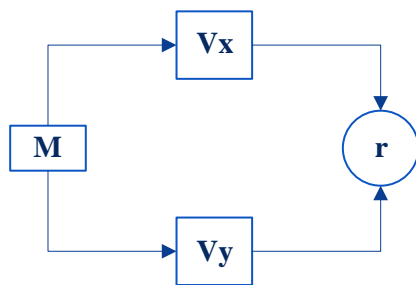
3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental correlacional. Es no experimental porque la investigación prescinde de una variable independiente, y se enfoca en el análisis de variables con comportamiento único que no se manipula ni controla, y que solo se puede medir. Es correlacional porque el investigador mide dos variables y busca la relación estadística entre ellas sin la influencia de ningún factor adicional (Gerrero Dávila & Gerrero Dávila, 2014).

El diseño correlacional se puede representar gráficamente de la siguiente manera:

Figura 1

Esquema para el diseño correlacional de la investigación



Nota: Introducción a la metodología de la investigación científica (M. Gómez, 2006)

Donde:

M : Muestra

V_x : Variable x (Satisfacción laboral)

V_y : Variable y (Desempeño)

r : Coeficiente de correlación

3.3. Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, porque, se enfoca en identificar las características en el comportamiento de la variable de estudio dentro de una población y muestra, y se entiende que no siempre son comparables o aplicables a otro grupo de estudio, además de que pueden cambiar en el espacio y en el tiempo (Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018). En base a esto, el presente estudio tiene una limitación geográfica y temporal.

3.4. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque se fundamenta en recoger y examinar datos cuantificables o medibles sobre las variables de estudio y examina las propiedades cuantitativas de las mismas.

3.5. Población y muestra

3.5.1 Población

La población de estudio es un grupo que se tiene en cuenta al realizar una investigación o utilizar un razonamiento estadístico. la población de estudio va más allá que solo personas; puede ser una colección de objetos que comparten algunas características entre sí (M. Gómez, 2006).

La población del presente estudio estuvo conformada por las 50 personas que forman parte del total de trabajadores del instituto de educación superior pedagógico publico Mercedes Cabello de Carbonera de Moquegua.

3.5.2 Muestra

La muestra dentro de una población es una colección de componentes que juntos representan todo el universo, o más precisamente, una fracción de la población total que necesita ser evaluada (M. Gómez, 2006).

La muestra de estudio, en la presente investigación, estuvo conformada por 20 personas que forman parte del personal administrativo del instituto de educación superior pedagógico publico Mercedes Cabello de Carbonera de Moquegua.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica

La recopilación de datos e información es un método a través del cual los investigadores recopilan y combinan información de muchas fuentes para obtener una imagen completa de un fenómeno o variables de estudio, además, permite abordar preguntas cruciales, evaluar su desempeño y predecir tendencias futuras (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

La técnica para la recolección de datos utilizada en el presente estudio fue la encuesta, el investigador hace a los sujetos de la investigación preguntas relacionadas con la información que están tratando de recopilar. El objetivo fue recopilar datos de una población o muestra sobre las variables que se toman en cuenta en una investigación de manera sistemática y organizada.

3.6.2 Instrumento

Los instrumentos de recolección de datos se refieren a las herramientas, métodos o dispositivos específicos utilizados por los investigadores para recopilar información sistemática y estructurada de individuos, grupos o situaciones con el fin de llevar a cabo un análisis y obtener conclusiones en una investigación o estudio. Estos instrumentos están diseñados para recabar datos de manera organizada y coherente, asegurando la calidad y la confianza de la información recopilada. (Fidias G, 2012). En el presente estudio el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, es un instrumento de recolección de datos que consiste en una serie de preguntas formuladas de manera sistemática y estructurada con el objetivo de recopilar información específica de los participantes.

3.6.3 Validez del instrumento

La validez del instrumento de recolección de datos se refiere a la capacidad del instrumento para medir de manera precisa y confiable lo que se pretende medir. Es un componente crucial en la investigación y garantiza que los resultados obtenidos sean representativos y puedan generalizarse de manera válida a la población o fenómeno que se está estudiando. En el presente estudio, la validación de instrumentos aplicada fue la Validez de contenido, Se refiere a la representatividad del contenido del instrumento en relación con el constructo que se está midiendo. Un panel de expertos suele evaluar el instrumento para asegurarse de que incluye todos los aspectos relevantes del fenómeno que se está estudiando.

Tabla 3

Validación por juicio de expertos

| Experto | Validador | Nivel de Aplicación |
|------------------------------|------------------|----------------------------|
| Lopez castillo, Roció | Magister | Favorable |
| De La Paz Ramos, José Miguel | Magister | Favorable |
| Lujan Minaya, Julio Cesar | Doctor | Favorable |

Nota: Elaboración propia

3.6.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un instrumento de recolección de datos se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones que realiza a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones. Un instrumento confiable debería proporcionar resultados consistentes cuando se utiliza en circunstancias similares. Coeficiente Alfa de Cronbach: Es una medida común de la consistencia interna de un instrumento, especialmente cuando este consta de múltiples ítems. Evalúa cómo se correlacionan entre sí los diferentes ítems del instrumento.

Confiabilidad del cuestionario sobre desempeño

Tabla 4

Procesamiento de casos confiabilidad variable desempeño

| | | N | % |
|--------|----------|----|-------|
| Válido | | 10 | 100,0 |
| Casos | Excluido | 0 | ,0 |
| Total | | 10 | 100,0 |

Nota: Análisis de datos IBM SPSS Statistics V27

Tabla 5

Alfa de Cronbach Cuestionario desempeño

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,989 | 16 |

Nota: Análisis de datos IBM SPSS Statistics V27

Confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción laboral

Tabla 6

Procesamiento de casos confiabilidad variable satisfacción laboral

| | | N | % |
|--------|-----------------------|----|-------|
| Válido | | 10 | 100,0 |
| Casos | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | | 10 | 100,0 |

Nota: Análisis de datos IBM SPSS Statistics V27

Tabla 7

Alfa de Cronbach Cuestionario Satisfacción laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,971 | 16 |

3.6.5 Baremos de los Instrumentos

Los baremos en el contexto de la evaluación de instrumentos se refieren a un conjunto de normas, estándares o criterios utilizados para interpretar y clasificar los resultados obtenidos con el instrumento. Estos baremos son esenciales para dar significado a las puntuaciones obtenidas y para tomar decisiones basadas en esas puntuaciones. En el presente estudio se establecieron como baremos para Establecimiento de Puntuaciones de Referencia en los que se define claramente las puntuaciones de referencia que indican niveles específicos en la variable que se está midiendo.

Tabla 8

Baremos variable Satisfacción laboral

| Nivel | Variable: | Dimensiones | | | |
|------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| | satisfacción laboral | Condiciones de trabajo | Satisfacción de la tarea | Reconocimiento personal | Beneficios económicos |
| Bajo | 16-37 | 4-9 | 4-9 | 4-9 | 4-9 |
| Intermedio | 38-59 | 10-15 | 10-15 | 10-15 | 10-15 |
| Alto | 60-80 | 16-20 | 16-20 | 16-20 | 16-20 |
| Mínimo | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Máximo | 80 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Rango | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Nota: Elaboración propia

Tabla 9*Baremos variable desempeño*

| Nivel | Variable: Desempeño | Dimensiones | | | |
|------------|------------------------|--------------|--------------------------|---------------|--------------------------------|
| | | Proactividad | Capacidad de servicio | Conocimientos | Diligencia en el trabajo |
| Bajo | 16-37 | 4-9 | 4-9 | 4-9 | 4-9 |
| Intermedio | 38-59 | 10-15 | 10-15 | 10-15 | 10-15 |
| Alto | 60-80 | 16-20 | 16-20 | 16-20 | 16-20 |
| Mínimo | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Máximo | 80 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Rango | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Nota: Elaboración propia

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos en el estudio, se realizará bajo distintos aspectos, en cuanto al contenido se evaluará bajo procesos estadísticos descriptivos, esta etapa implica calcular medidas estadísticas básicas como promedios, medianas, desviaciones estándar, gráficos y tablas para describir y resumir los datos en bruto, en esta etapa se utilizará en software Microsoft Excel para la organización de tablas y generación de gráficos estadísticos respectivos. Además de procesos estadísticos inferenciales, Se utilizan técnicas estadísticas para sacar conclusiones generales a partir de una muestra de datos en relación con toda la población. Esto incluye pruebas de hipótesis, intervalos de confianza y análisis de regresión, entre otros, en esta etapa se utilizará el software IBM SPSS Statistics V27.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

En el análisis estadístico de resultados en el presente estudio, se fundamenta en la aplicación de los instrumentos orientados a medir la “Satisfacción laboral” y el “Desempeño” del personal administrativo del IESPPMCC. El instrumento de Satisfacción laboral estuvo estructurado en 4 dimensiones (Condiciones de trabajo, Satisfacción de la tarea, Reconocimiento personal y Beneficios económicos), los cuales a su vez están compuestas por 4 ítems que evalúan los indicadores específicos de cada dimensión, haciendo un total de 16 ítems. El instrumento de Desempeño estuvo estructurado en 4 dimensiones (Proactividad, Capacidad de servicio, Conocimientos y Diligencia en el trabajo), los cuales a su vez están compuestas por 4 ítems que evalúan los indicadores específicos de cada dimensión, haciendo un total de 16 ítems. Los resultados de la investigación se presentan de dos maneras.

El análisis estadístico descriptivo es una rama de la estadística que se centra en resumir y describir de manera sistemática las características fundamentales de un conjunto de datos. El objetivo principal de este tipo de análisis es proporcionar una visión clara y

concisa de la información contenida en los datos, destacando patrones, tendencias y propiedades importantes sin realizar inferencias más allá de los datos observados. En la presente investigación se realizó un análisis de frecuencias para los resultados de las variables evaluadas mediante los baremos descritos en el capítulo anterior.

El análisis estadístico inferencial es una rama de la estadística que se centra en hacer inferencias o deducciones acerca de una población más amplia calculada en una muestra de datos recopilados de esa población. A través de métodos estadísticos, el análisis inferencial busca generalizar los resultados obtenidos de la muestra a la población completa y proporcionar conclusiones más amplias sobre las relaciones y características de interés. En la presente investigación el para el análisis estadístico inferencial se realizó las pruebas de hipótesis de investigación basada en la correlación de Pearson.

4.2. Análisis estadístico descriptivo

4.2.1 Frecuencias para la variable satisfacción laboral

Tabla 10

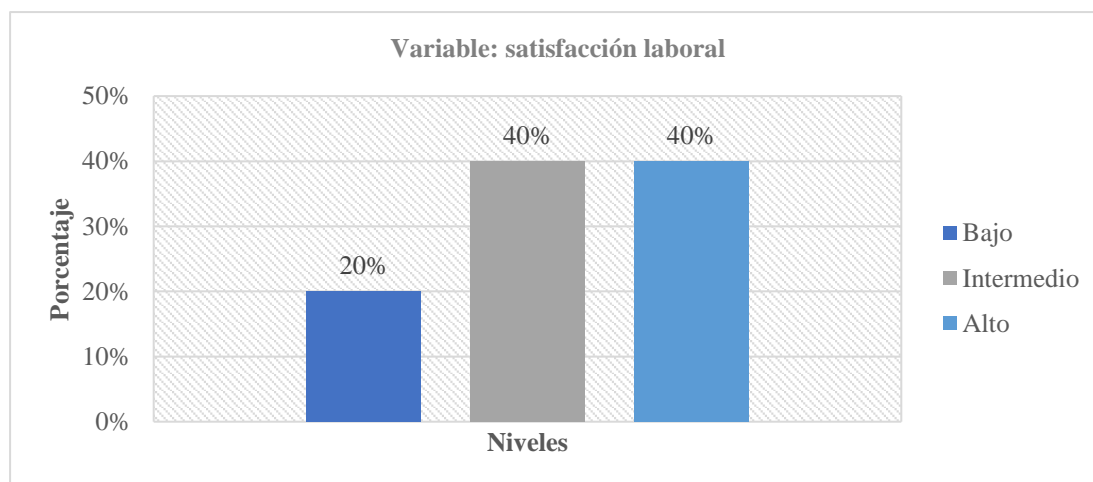
Frecuencia porcentual variable Satisfacción laboral

| Variable | Niveles | frecuencias | |
|-----------------------------------|------------|-------------|------|
| | | f_i | % |
| Variable: satisfacción laboral | Bajo | 4 | 20% |
| | Intermedio | 8 | 40% |
| | Alto | 8 | 40% |
| | Total | 20 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Grafico de distribución porcentual satisfacción laboral



Nota: Elaboración propia

En la figura 2, se observa el análisis porcentual de distribución de datos obtenidos para la variable satisfacción laboral, a partir de los baremos y de los rangos propuestos se obtuvo que el 40% del grupo muestral se encuentra en un nivel de satisfacción laboral alto, el 40% de los encuestados se ubica en un nivel intermedio de satisfacción laboral y el 20% restante se ubica en un nivel bajo de la satisfacción laboral según el instrumento aplicado.

4.2.2 Frecuencias para la variable satisfacción laboral Dimensión: Condiciones de trabajo

Tabla 11

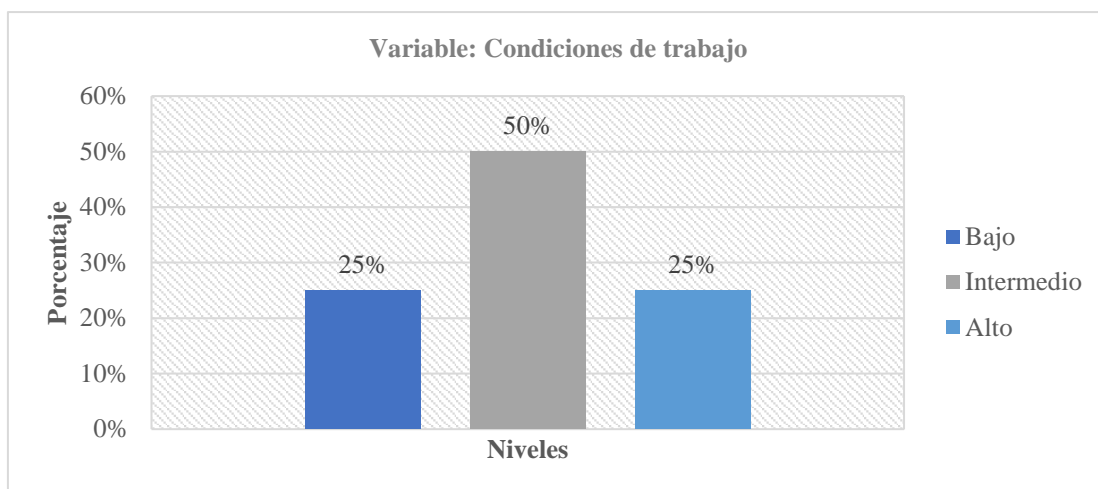
Frecuencia porcentual variable Satisfacción laboral Dimensión: Condiciones de trabajo

| Variable | Niveles | frecuencias | |
|------------------------|------------|-------------|------|
| | | f_i | % |
| Condiciones de trabajo | Bajo | 5 | 25% |
| | Intermedio | 10 | 50% |
| | Alto | 5 | 25% |
| | Total | 20 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Grafico de distribución porcentual satisfacción laboral Dimensión: Condiciones de trabajo



Nota: Elaboración propia

En la figura 3, se observa el grafico de distribución porcentual de datos obtenidos para la variable satisfacción laboral en relación a las condiciones de trabajo, a partir de los baremos y de los rangos propuestos se obtuvo que el 50% del grupo muestral se encuentra en un nivel de satisfacción laboral para sus condiciones de trabajo, intermedio, el 25% de los encuestados se ubica en un nivel alto de satisfacción laboral para las condiciones de trabajo y el 25% restante se ubica en un nivel bajo de la satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo según el instrumento aplicado.

4.2.3 Frecuencias para la variable satisfacción laboral Dimensión: Satisfacción de la tarea

Tabla 12

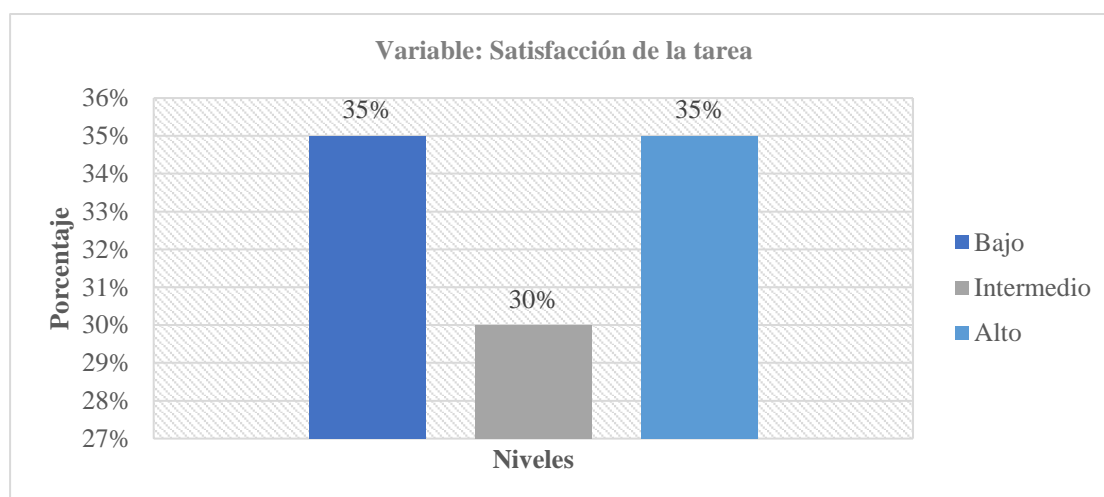
Frecuencia porcentual variable Satisfacción laboral Dimensión: Satisfacción de la tarea

| Variable | Niveles | frecuencias | |
|--------------------------|------------|-------------|------|
| | | f_i | % |
| Satisfacción de la tarea | Bajo | 7 | 35% |
| | Intermedio | 6 | 30% |
| | Alto | 7 | 35% |
| | Total | 20 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Grafico de distribución porcentual satisfacción laboral Dimensión: Satisfacción de la tarea



Nota: Elaboración propia

En la figura 4 se observa el grafico porcentual de barras del análisis de datos obtenidos para la variable satisfacción laboral en su dimensión de satisfacción de la tarea, el 35% de encuestados se ubica en un nivel alto de satisfacción de la tarea, el 35% se ubica en un nivel bajo, y el 30% restante se ubicó en un nivel intermedio de satisfacción labora en su dimensión de satisfacción de la tarea.

4.2.4 Frecuencias para la variable satisfacción laboral Dimensión: Reconocimiento personal

Tabla 13

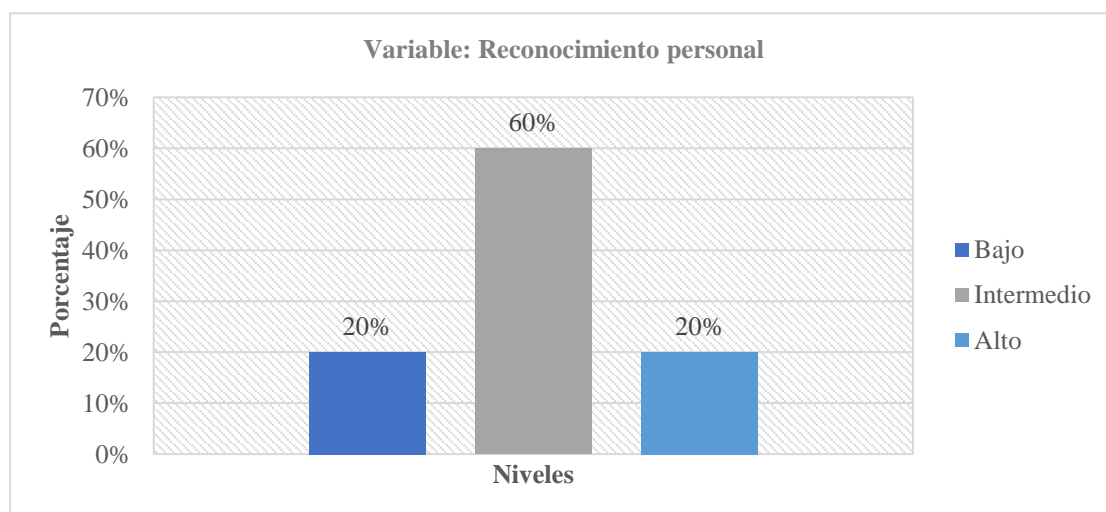
Frecuencia porcentual variable Satisfacción laboral Dimensión: Reconocimiento personal

| Variable | Niveles | frecuencias | |
|-------------------------|--------------|-------------|------|
| | | f_i | % |
| Reconocimiento personal | Bajo | 4 | 20% |
| | Intermedio | 12 | 60% |
| | Alto | 4 | 20% |
| | Total | 20 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 5

Gráfico de distribución porcentual satisfacción laboral Dimensión: Reconocimiento personal



Nota: Elaboración propia

En la figura 5 se observa el gráfico porcentual de barras del análisis de datos obtenidos para la variable satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento personal, el 60% de encuestados se ubica en un nivel intermedio de satisfacción laboral en cuanto a reconocimiento personal, el 20% se ubica en un nivel alto, y el 20% restante se ubicó en un nivel bajo de satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento personal.

4.2.5 Frecuencias para la variable satisfacción laboral Dimensión: Beneficios económicos

Tabla 14

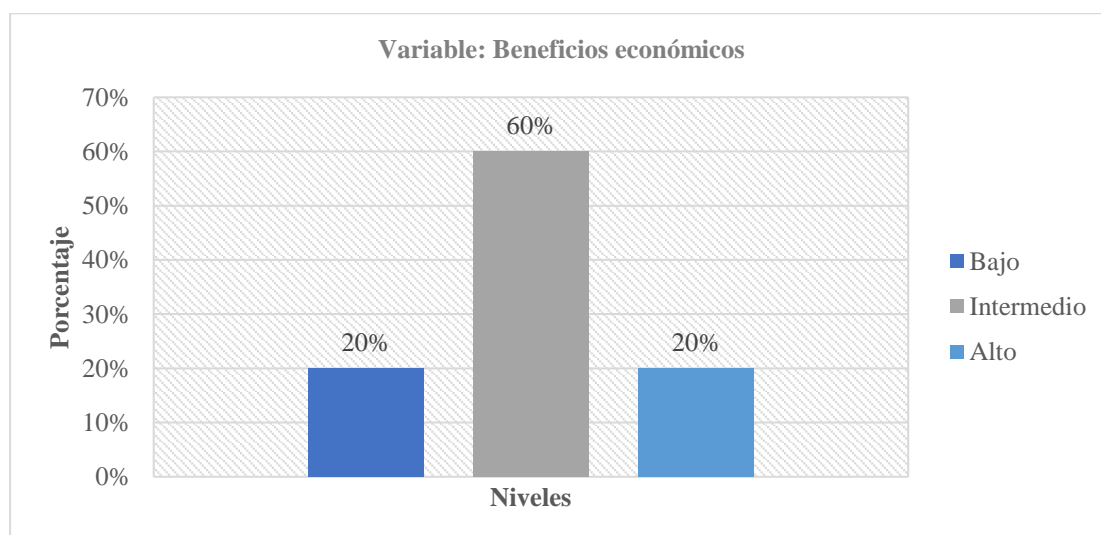
Frecuencia porcentual variable Satisfacción laboral Dimensión: Beneficios económicos

| Variable | Niveles | frecuencias | |
|-----------------------|--------------|-------------|------|
| | | f_i | % |
| Beneficios económicos | Bajo | 4 | 20% |
| | Intermedio | 12 | 60% |
| | Alto | 4 | 20% |
| | Total | 20 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 6

Gráfico de distribución porcentual satisfacción laboral Dimensión: Beneficios económicos



Nota: Elaboración propia

En la figura 6 se observa el gráfico porcentual de barras del análisis de datos obtenidos para la variable satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos, el 60% de encuestados se ubica en un nivel intermedio de satisfacción laboral en cuanto a beneficios económicos, el 20% se ubica en un nivel alto, y el 20% restante se ubicó en un nivel bajo de satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos.

4.2.6 Frecuencias para la variable desempeño

Tabla 15

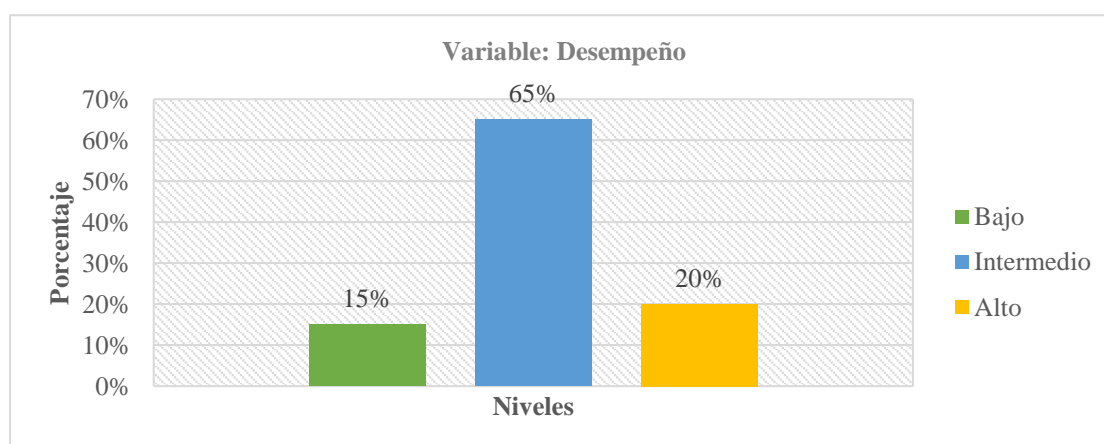
Frecuencia porcentual variable desempeño

| Variable | Niveles | frecuencias | |
|---------------------|------------|-------------|------|
| | | f_i | % |
| Variable: Desempeño | Bajo | 3 | 15% |
| | Intermedio | 13 | 65% |
| | Alto | 4 | 20% |
| | Total | 20 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 7

Gráfico de distribución porcentual desempeño



Nota: Elaboración propia

En la figura 7 se observa el gráfico porcentual de barras del análisis de datos obtenidos para la variable desempeño, el 65% de encuestados se ubica en un nivel intermedio de desempeño en las labores de trabajo administrativo, el 15% se ubica en un nivel alto de desempeño, y el 15% restante se ubicó en un nivel bajo de desempeño laboral.

4.2.7 Frecuencias para la variable desempeño Dimensión: Proactividad

Tabla 16

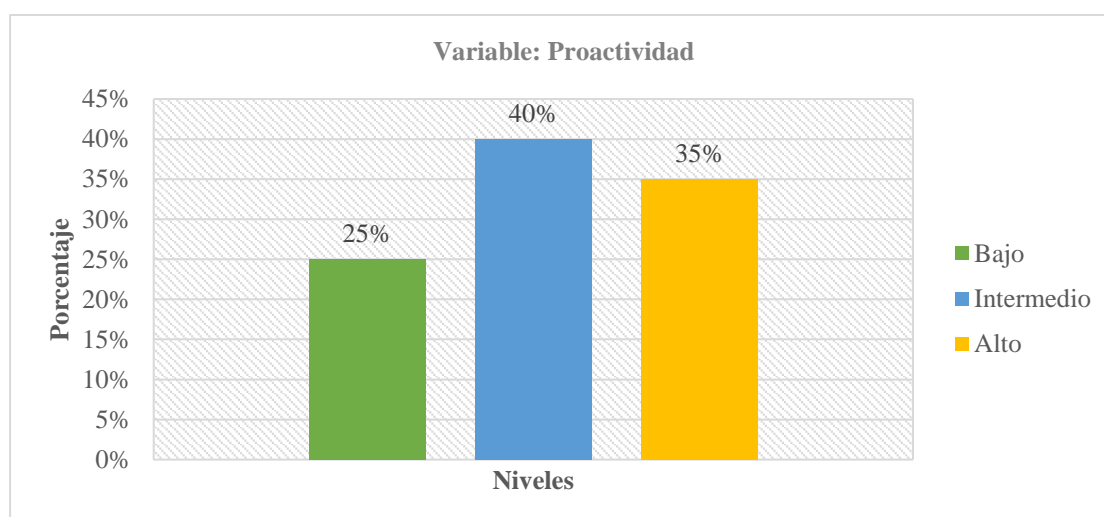
Frecuencia porcentual variable desempeño Dimensión: Proactividad

| Variable | Niveles | frecuencias | |
|--------------|------------|-------------|------|
| | | f_i | % |
| Proactividad | Bajo | 5 | 25% |
| | Intermedio | 8 | 40% |
| | Alto | 7 | 35% |
| | Total | 20 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 8

Gráfico de distribución porcentual desempeño Dimensión: Proactividad



Nota: Elaboración propia

En la figura 8 se observa el gráfico porcentual de barras del análisis de datos obtenidos para la variable desempeño en su dimensión de proactividad, el 40% de encuestados se ubica en un nivel intermedio de desempeño y proactividad en las labores de trabajo administrativo, el 35% se ubica en un nivel alto de desempeño, y el 25% restante se ubicó en un nivel bajo de desempeño laboral en su dimensión de proactividad.

4.2.8 Frecuencias para la variable desempeño Dimensión: Capacidad de servicio

Tabla 17

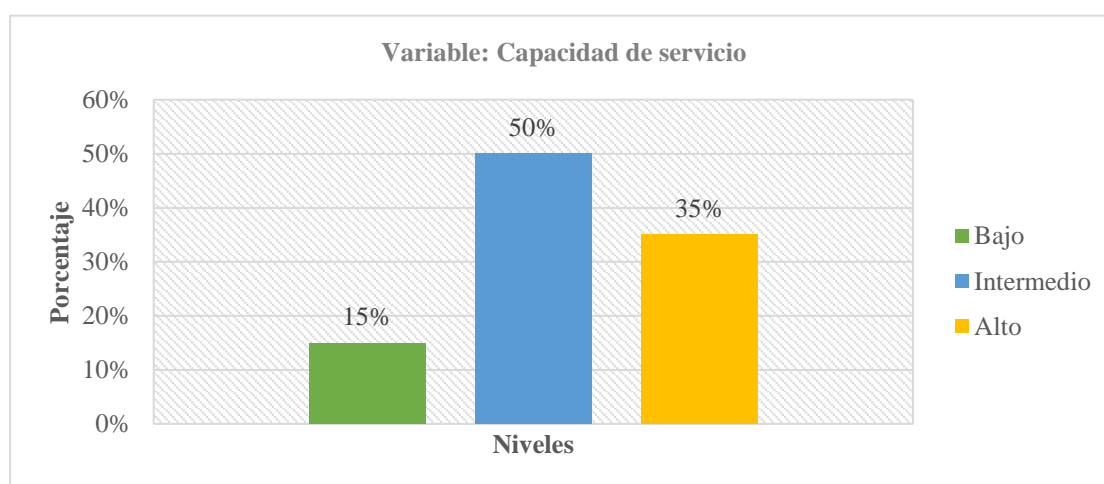
Frecuencia porcentual variable desempeño Dimensión: Capacidad de servicio

| Variable | Niveles | frecuencias | |
|-----------------------|------------|-------------|------|
| | | f_i | % |
| Capacidad de servicio | Bajo | 3 | 15% |
| | Intermedio | 10 | 50% |
| | Alto | 7 | 35% |
| | Total | 20 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 9

Grafico de distribución porcentual desempeño Dimensión: Capacidad de servicio



Nota: Elaboración propia

En la figura 9 se observa el grafico porcentual de barras del análisis de datos obtenidos para la variable desempeño en su dimensión de capacidad de servicio, el 50% de encuestados se ubica en un nivel intermedio de desempeño en cuanto a su capacidad de servicio en las labores de trabajo administrativo, el 35% se ubica en un nivel alto de desempeño, y el 15% restante se ubicó en un nivel bajo de desempeño laboral en su dimensión de capacidad de servicio.

4.2.9 Frecuencias para la variable desempeño Dimensión: Conocimientos

Tabla 18

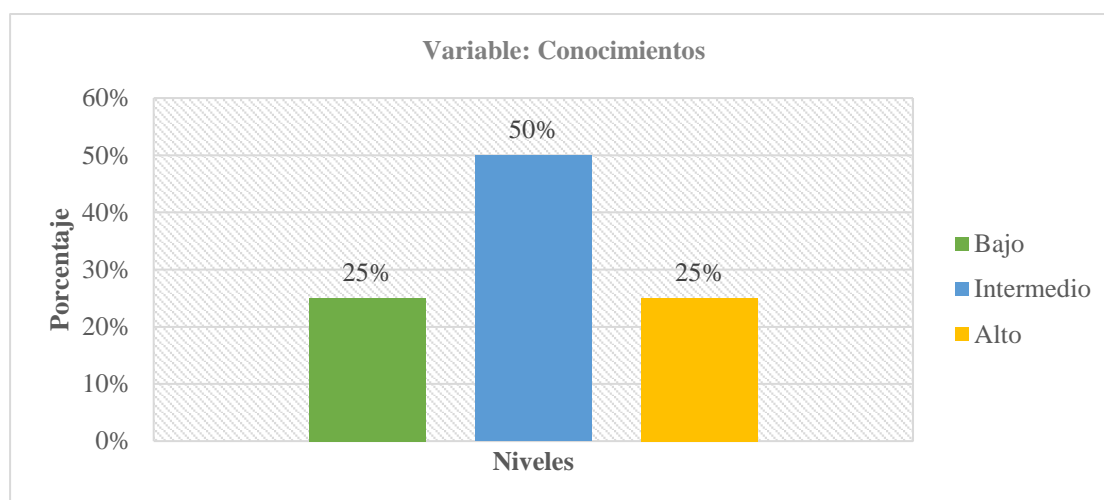
Frecuencia porcentual variable desempeño Dimensión: Conocimientos

| Variable | Niveles | frecuencias | |
|---------------|------------|-------------|------|
| | | f_i | % |
| Conocimientos | Bajo | 5 | 25% |
| | Intermedio | 10 | 50% |
| | Alto | 5 | 25% |
| | Total | 20 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 10

Gráfico de distribución porcentual desempeño Dimensión: Conocimientos



Nota: Elaboración propia

En la figura 10 se observa el gráfico porcentual de barras del análisis de datos obtenidos para la variable desempeño en su dimensión de conocimientos, el 50% de encuestados se ubica en un nivel intermedio de desempeño en cuanto a sus conocimientos en las labores de trabajo administrativo, el 25% se ubica en un nivel alto de desempeño, y el 25% restante se ubicó en un nivel bajo de desempeño laboral en su dimensión de conocimientos.

4.2.10 Frecuencias para la variable desempeño Dimensión: Diligencia en el trabajo

Tabla 19

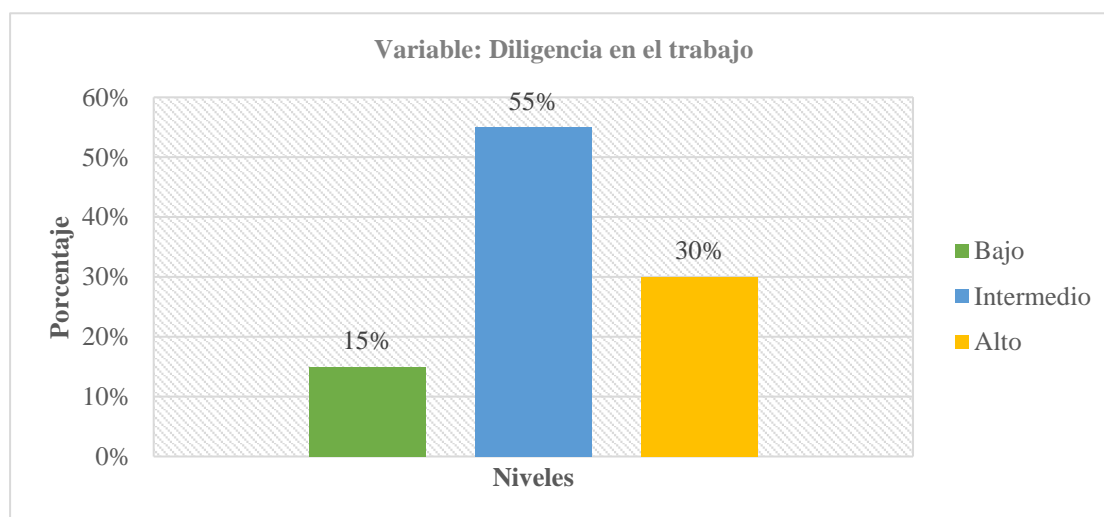
Frecuencia porcentual variable desempeño Dimensión: Diligencia en el trabajo

| Variable | Niveles | frecuencias | |
|--------------------------|------------|-------------|------|
| | | f_i | % |
| Diligencia en el trabajo | Bajo | 3 | 15% |
| | Intermedio | 11 | 55% |
| | Alto | 6 | 30% |
| | Total | 20 | 100% |

Nota: Elaboración propia

Figura 11

Grafico de distribución porcentual desempeño Dimensión: Diligencia en el trabajo



Nota: Elaboración propia

En la figura 11 se observa el grafico porcentual de barras del análisis de datos obtenidos para la variable desempeño en su dimensión de diligencias en el trabajo, el 55% de encuestados se ubica en un nivel intermedio de desempeño en cuanto a sus diligencias en el trabajo, en las labores de trabajo administrativo, el 30% se ubica en un nivel alto de desempeño, y el 15% restante se ubicó en un nivel bajo de desempeño laboral en su dimensión de diligencias en el trabajo.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1 Prueba de normalidad variables satisfacción laboral y desempeño

i. Planteamiento de hipótesis

Ho: los datos de las variables satisfacción laboral y desempeño tienen una distribución normal.

Ha: los datos de las variables satisfacción laboral y desempeño no tienen una distribución normal.

ii. Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia (alfa) 5%

iii. Prueba estadística aplicada

La prueba de Shapiro-Wilk es una prueba estadística utilizada para evaluar si una muestra de datos sigue una distribución normal. Esta prueba se utiliza comúnmente en estadística para verificar la normalidad de los datos antes de realizar ciertos análisis paramétricos que asumen la normalidad.

Tabla 20

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

| Variable | Estadístico | gl | p |
|----------------------|-------------|----|------|
| Satisfacción Laboral | ,889 | 20 | ,026 |
| Desempeño | ,920 | 20 | ,047 |

Nota: Análisis de datos IBM SPSS Statistics V27

iv. Criterio de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la Ho y aceptamos la Ha.

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Ha.

v. Decisión y conclusión

Como en ambos casos el valor de $p < 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir los datos de las variables satisfacción laboral y desempeño no tienen una distribución normal.

4.3.2 Correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño

1) Planteamiento de la hipótesis

Ho: $\rho = 0$; No existe correlación entre variables satisfacción laboral y desempeño

Ha: $\rho \neq 0$: Si existe correlación entre variables satisfacción laboral y desempeño

2) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3) Prueba estadística

Correlación de Spearman, es una prueba estadística no paramétrica utilizada para evaluar la fuerza y la dirección de una relación monótona entre dos variables. A diferencia de la correlación de Pearson, la correlación de Spearman no asume una relación lineal y es adecuada para datos ordinales o cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad.

Tabla 21

Correlación de Spearman entre las variables satisfacción laboral y desempeño

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------|
| | | | Satisfacción Laboral | Desempeño |
| | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,606 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,019 |
| | | N | 20 | 20 |
| Rho de Spearman | Desempeño | Coeficiente de correlación | ,606 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,019 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Nota: Análisis de datos IBM SPSS Statistics V27

4) Regla de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a .

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .

5) Conclusión

Como el valor de “p” obtenido fue de 0.019, siendo este valor menor a 0.05, contamos con la suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, podemos concluir que si existe correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño en el personal administrativo del instituto. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.606, esta relación es directa y positiva a un nivel moderado, esto significa que a mayor satisfacción laboral mayor desempeño en el personal administrativo del instituto en estudio.

4.3.3 Correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión:

Proactividad

1) Planteamiento de la hipótesis

$H_0: \rho = 0$; No existe correlación entre variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de proactividad.

$H_a: \rho \neq 0$: Si existe correlación entre variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de proactividad.

2) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3) Prueba estadística

Correlación de Spearman, es una prueba estadística no paramétrica utilizada para evaluar la fuerza y la dirección de una relación monótona entre dos variables. A diferencia de la correlación de Pearson, la correlación de Spearman

no asume una relación lineal y es adecuada para datos ordinales o cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad.

Tabla 22

Correlación de Spearman entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión: Proactividad

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| | | | Satisfacción Laboral | Proactividad |
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,639 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,014 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Proactividad | Coefficiente de correlación | ,639 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,014 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Nota: Análisis de datos IBM SPSS Statistics V27

4) Regla de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a .

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .

5) Conclusión

Como el valor de “p” obtenido fue de 0.014, siendo este valor menor a 0.05, contamos con la suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, podemos concluir que si existe correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión de Proactividad en el personal administrativo del instituto. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.639, esta relación es directa y positiva a un nivel moderado, esto significa que a mayor satisfacción laboral mayor desempeño y proactividad en el personal administrativo del instituto en estudio.

4.3.4 Correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión:

Capacidad de servicio

1) Planteamiento de la hipótesis

Ho: $\rho = 0$; No existe correlación entre variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de capacidad de servicio.

Ha: $\rho \neq 0$: Si existe correlación entre variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de capacidad de servicio.

2) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3) Prueba estadística

Correlación de Spearman, es una prueba estadística no paramétrica utilizada para evaluar la fuerza y la dirección de una relación monótona entre dos variables. A diferencia de la correlación de Pearson, la correlación de Spearman no asume una relación lineal y es adecuada para datos ordinales o cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad.

Tabla 23

Correlación de Spearman entre las variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de capacidad de servicio

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------------|
| | | | Satisfacción Laboral | Capacidad de servicio |
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,425 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,042 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Capacidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,425 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,042 | . |
| | | N | 20 | 20 |

4) Regla de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a .

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .

5) Conclusión

Como el valor de “p” obtenido fue de 0.042, siendo este valor menor a 0.05, contamos con la suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, podemos concluir que si existe correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de capacidad de servicio en el personal administrativo del instituto. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.425, esta relación es directa y positiva a un nivel moderado, esto significa que a mayor satisfacción laboral mayor desempeño desarrollo de la dimensión de capacidad de servicio en el personal administrativo del instituto en estudio.

4.3.5 Correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión: Conocimientos

1) Planteamiento de la hipótesis

$H_0: \rho = 0$; No existe correlación entre variables satisfacción laboral y desempeño dimensión del conocimiento.

$H_a: \rho \neq 0$: Si existe correlación entre variables satisfacción laboral y desempeño dimensión del conocimiento.

2) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3) Prueba estadística

Correlación de Spearman, es una prueba estadística no paramétrica utilizada para evaluar la fuerza y la dirección de una relación monótona entre dos variables. A diferencia de la correlación de Pearson, la correlación de Spearman no asume una relación lineal y es adecuada para datos ordinales o cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad.

Tabla 24

Correlación de Spearman entre las variables satisfacción laboral y desempeño dimensión del conocimiento

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------|
| | | | Satisfacción Laboral | Conocimientos |
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,323 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,023 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Conocimientos | Coeficiente de correlación | ,323 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,023 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Nota: Análisis de datos IBM SPSS Statistics V27

4) Regla de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a .

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .

5) Conclusión

Como el valor de “p” obtenido fue de 0.023, siendo este valor menor a 0.05, contamos con la suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, podemos concluir que si existe correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño dimensión del conocimiento en el personal administrativo del instituto. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.323, esta relación es directa y positiva a un nivel bajo, esto significa

que a mayor satisfacción laboral mayor desempeño en la dimensión del conocimiento en el personal administrativo del instituto en estudio.

4.3.6 Correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño Dimensión:

Diligencia en el trabajo

1) Planteamiento de la hipótesis

Ho: $\rho = 0$; No existe correlación entre variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de diligencias en el trabajo.

Ha: $\rho \neq 0$: Si existe correlación entre variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de diligencias en el trabajo.

2) Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3) Prueba estadística

Correlación de Spearman, es una prueba estadística no paramétrica utilizada para evaluar la fuerza y la dirección de una relación monótona entre dos variables. A diferencia de la correlación de Pearson, la correlación de Spearman no asume una relación lineal y es adecuada para datos ordinales o cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad.

Tabla 25

Correlación de Spearman entre las variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de diligencias en el trabajo

| Correlaciones | | | | |
|------------------|--------------------------|----------------------------|-------|--------------------------|
| | | Satisfacción Laboral | | Diligencia en el trabajo |
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,641 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,018 |
| | N | | 20 | 20 |
| | Diligencia en el trabajo | Coeficiente de correlación | ,641 | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,018 | . | |

Nota: Análisis de datos IBM SPSS Statistics V27

4) Regla de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a .

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .

5) Conclusión

Como el valor de “p” obtenido fue de 0.018, siendo este valor menor a 0.05, contamos con la suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, podemos concluir que si existe correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño dimensión de diligencias en el trabajo en el personal administrativo del instituto. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.641, esta relación es directa y positiva a un nivel moderado, esto significa que a mayor satisfacción laboral mayor desempeño en la dimensión de diligencias en el trabajo en el personal administrativo del instituto en estudio.

4.4. Discusión de resultados

4.4.1 Discusión de resultados objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera de Moquegua

El Estudio, obtuvo como resultados y conclusión que Como el valor de 'p' obtenido fue de 0.019, siendo este valor menor a 0.05, contamos con la suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, podemos concluir que sí existe medición entre las variables satisfacción laboral y desempeño en el personal

administrativo del instituto. El coeficiente de evaluación de Spearman obtuvo fue de 0.606. El Estudio de Pérez et al. (2017), Los hallazgos de la investigación indican que el 83,1% de los profesionales de enfermería se refieren experimentan insatisfacción laboral. Los autores llegan a la conclusión de que el personal de enfermería se encuentra insatisfecho, lo que podría afectar su desempeño en el trabajo y redundar en una menor productividad.

Ambos abordan estudios la relación entre satisfacción laboral y desempeño, pero hay diferencias notables en los enfoques y las conclusiones. Mientras que el primer estudio se basa en datos cuantitativos y estadísticos, utilizando un análisis de clasificación de Spearman, el segundo estudio proporciona una evaluación más cualitativa, centrándose en la insatisfacción laboral y su posible impacto en el desempeño. El primer estudio presenta un análisis estadístico que respalda la existencia de una compensación positiva significativa entre satisfacción laboral y desempeño en el personal administrativo. La elección de un valor de 'p' menor a 0.05 sugiere una fuerte evidencia en contra de la hipótesis nula. Además, el coeficiente de estimación de Spearman de 0.606 indica una relación moderadamente fuerte entre las dos variables. En contraste, el segundo estudio, aunque ofrece un porcentaje significativo de insatisfacción laboral entre profesionales de enfermería, no proporciona un análisis cuantitativo de la compensación entre satisfacción laboral y desempeño. La conclusión se basa en la percepción general de insatisfacción y la sugerencia de que esto "podría afectar" el desempeño sin proporcionar evidencia estadística directa.

La conclusión del primer estudio es más definitiva al afirmar que existe compensación, respaldada por un análisis estadístico significativo, mientras que el segundo estudio sugiere que la insatisfacción "podría afectar" el desempeño, sin una afirmación clara de

compensación. En resumen, ambos estudios abordan la relación entre satisfacción laboral y desempeño, pero difieren en la metodología y la conclusión. El primer estudio ofrece una evidencia estadística más sólida de evaluación, mientras que el segundo estudio se basa en percepciones cualitativas de insatisfacción.

4.4.2 Discusión de resultados objetivo específico 1

Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la proactividad del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.

Los resultados obtenidos en esta tesis revelan hallazgos significativos en cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión de proactividad en el personal administrativo del instituto. La evidencia estadística respalda la conclusión de que existe una compensación positiva y directa entre estas dos variables. El valor de "p" obtenido, siendo 0.014 y menor que el umbral convencional de 0.05, indica que podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Esta constatación estadística sugiere fuertemente que la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño proactivo del personal administrativo. El coeficiente de estimación de Spearman de 0.639 refuerza esta conclusión al indicar una relación moderadamente fuerte y directa. Este resultado tiene importantes implicaciones para la gestión de recursos humanos en el instituto, ya que sugiere que fomentar la satisfacción laboral podría contribuir positivamente al nivel de proactividad en el desempeño del personal administrativo. La dirección de recursos humanos podría considerar estrategias específicas para mejorar la satisfacción laboral, con el objetivo de optimizar el rendimiento proactivo de los empleados. En comparación con la investigación de Sánchez y Gómez (2019), que aborda la relación entre desempeño y satisfacción laboral en el área de hospitalización, se observan algunas diferencias clave. En su estudio, los

autores informan porcentajes de satisfacción laboral entre los encuestados, pero no proporcionan un análisis estadístico detallado de la relación entre estas variables. La presente tesis va más allá al proporcionar una evidencia cuantitativa sólida mediante el uso de pruebas estadísticas, lo que fortalece la validez de las conclusiones. Además, al centrado específicamente en la dimensión de proactividad, se añade una capa adicional de detalle y especificidad a la comprensión de la relación entre satisfacción laboral y desempeño. En resumen, los resultados de esta tesis respaldan la existencia de una compensación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño proactivo en el personal administrativo del instituto, ofreciendo insights valiosos para la gestión de recursos humanos en el contexto organizativo.

4.4.3 Discusión de resultados objetivo específico 2

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la capacidad de servicio del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.

Los resultados obtenidos en esta investigación ofrecen una perspectiva valiosa sobre la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión de capacidad de servicio en el personal administrativo del instituto. La evidencia estadística respalda la conclusión de que existe una evaluación positiva y moderada entre estas dos variables. El valor de "p" obtenido, que es 0.042 y menor que el nivel de significancia convencional de 0.05, proporciona una base estadística sólida para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Este resultado sugiere que la satisfacción laboral está vinculada al desempeño en la dimensión de capacidad de servicio en el personal administrativo del instituto.

El coeficiente de estimación de Spearman de 0.425 refuerza esta conclusión al indicar una relación moderada, directa y positiva. Este hallazgo implica que a medida que

aumenta la satisfacción laboral, también lo hace el desempeño en el desarrollo de la capacidad de servicio del personal administrativo. Este resultado tiene importantes implicaciones para la gestión de recursos humanos, ya que destaca la importancia de fomentar la satisfacción laboral para mejorar específicamente la capacidad de servicio en el ámbito administrativo. La relación directa y positiva observada sugiere que, al mejorar la satisfacción laboral, la institución podría experimentar un aumento en la calidad del servicio proporcionado por el personal administrativo. Esto podría traducirse en una mejora general en la eficiencia y la efectividad de las operaciones del instituto. Comparando estos resultados con investigaciones anteriores, se destaca la especificidad de esta investigación al centrarse en la dimensión de capacidad de servicio. Muchas investigaciones han abordado la relación entre satisfacción laboral y desempeño, pero pocas se han enfocado en dimensiones específicas del desempeño, como la capacidad de servicio.

En resumen, los resultados presentados contribuyen significativamente al campo, destacando la importancia de la satisfacción laboral en la mejora del desempeño en la dimensión de capacidad de servicio del personal administrativo. Estos hallazgos ofrecen orientación práctica para la gestión de recursos humanos, proporcionando una base sólida para estrategias destinadas a mejorar la satisfacción laboral y, por ende, el desempeño en la dimensión de capacidad de servicio en el contexto del instituto en estudio.

4.4.4 Discusión de resultados objetivo específico 3

Encontrar la relación entre la satisfacción laboral y los conocimientos del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.

Los resultados obtenidos en este estudio proporcionan evidencia sustancial que respalda la existencia de una compensación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión del conocimiento en el personal administrativo del instituto. La utilización de pruebas estadísticas ha fortalecido la validez de estas conclusiones, destacando la importancia de la satisfacción laboral en el contexto específico de la dimensión del conocimiento. El valor de "p" obtenido, que es 0.023 y menor que el nivel de significancia convencional de 0.05, permite rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna. Esta evidencia estadística indica que hay una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión del conocimiento. Este hallazgo tiene implicaciones sustanciales para la gestión de recursos humanos, ya que sugiere que mejorar la satisfacción laboral puede contribuir positivamente al rendimiento en la dimensión del conocimiento del personal administrativo.

El coeficiente de evaluación de Spearman de 0.323 revela una relación directa y positiva a un nivel bajo. Aunque la evaluación es moderadamente débil, sigue siendo estadísticamente significativa. Esto implica que, si bien la conexión entre satisfacción laboral y desempeño en la dimensión del conocimiento es perceptible, puede haber otros factores que influyan en esta relación. Esta investigación aporta una comprensión más específica al centrado en la dimensión del conocimiento. Al hacerlo, destaca cómo la satisfacción laboral puede influir en la capacidad del personal administrativo para adquirir, procesar y aplicar conocimientos en el entorno de trabajo. Esta información puede ser valiosa para la toma de decisiones en la gestión de recursos humanos y el diseño de estrategias de desarrollo profesional.

En comparación con otros estudios, es relevante notar que la fuerza de la evaluación, aunque baja, no debe subestimarse. Incluso relaciones estadísticamente modestas

pueden tener implicaciones prácticas y proporcionar orientación útil para mejorar la eficiencia y eficacia en el trabajo. En resumen, los resultados de este estudio respaldan la existencia de una evaluación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión del conocimiento en el personal administrativo del instituto. Esta contribución específica al conocimiento organizacional es valiosa y puede informar decisiones estratégicas en la gestión de recursos humanos para mejorar el rendimiento y la productividad en el ámbito de la dimensión del conocimiento.

4.4.5 Discusión de resultados objetivo específico 4

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las diligencias en el trabajo del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.

Los resultados obtenidos en este estudio proporcionan evidencia significativa para respaldar la existencia de una compensación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión de diligencias en el trabajo en el personal administrativo del instituto. La interpretación de los hallazgos se basa en el valor de "p" y el coeficiente de compensación de Spearman. El valor de "p" de 0.018, siendo menor que el nivel de significancia de 0.05, nos permite rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna. Este resultado sugiere que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión de diligencias en el trabajo. La aceptación de la hipótesis alterna respalda la idea de que la satisfacción laboral puede influir directa y positivamente en el nivel de diligencias en el trabajo del personal administrativo.

El coeficiente de estimación de Spearman de 0.641 refuerza esta conclusión al indicar una relación moderadamente fuerte y directa. Este valor significa que a medida que la satisfacción laboral aumenta, también lo hace el desempeño en la dimensión de

diligencias en el trabajo. La relación positiva a un nivel moderado sugiere que hay una conexión significativa entre el bienestar laboral y la diligencia en el trabajo en el contexto específico del personal administrativo del instituto estudiado. Estos resultados tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos en el instituto. La conexión positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión de diligencias en el trabajo sugiere que mejorar la satisfacción laboral podría ser una estrategia efectiva para promover un mayor nivel de diligencia y compromiso laboral entre el personal administrativo.

Es crucial destacar que estos resultados son específicos para la dimensión de diligencias en el trabajo y no pueden extrapolarse directamente a otras dimensiones del desempeño. Además, la determinación determinada no implica necesariamente causalidad, y otros factores pueden influir en la relación observada. En comparación con investigaciones previas, la contribución de este estudio radica en su enfoque específico en la dimensión de diligencias en el trabajo y su aplicación al contexto del personal administrativo. La evidencia cuantitativa sólida respalda la validez de las conclusiones y proporciona una base sólida para futuras investigaciones y prácticas de gestión de recursos humanos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 1) El análisis estadístico arrojó un valor de "p" de 0.019, inferior al nivel de significancia convencional de 0.05, Esta evidencia estadística sólida nos permite expresar de manera concluyente que existe una evaluación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo en el ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. El coeficiente de calificación de Spearman, calculado en 0.606, revela una relación directa y positiva a un nivel moderado. Este hallazgo implica que a medida que la satisfacción laboral aumenta, el desempeño del personal administrativo también experimenta un crecimiento proporcional en este instituto educativo.
- 2) La evidencia estadística, reflejada en el valor de "p" de 0.014, inferior al nivel de significancia de 0.05. Este resultado indica que hay una evaluación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión de proactividad entre el personal administrativo del instituto. El coeficiente de calificación de Spearman obtenido, con un valor de 0,639, revela una relación directa y positiva a un nivel moderado. Esta asociación sugiere que a medida que la satisfacción laboral aumenta, también lo hace la proactividad en el desempeño del personal administrativo.
- 3) En relación la satisfacción laboral y el desempeño dimensión de capacidad de servicio, el valor de "p" obtenido, con un nivel de significancia de 0.042, es menor que el umbral crítico de 0.05, Este hallazgo robustece la idea de que la satisfacción laboral está vinculada al desempeño en la dimensión de capacidad

de servicio del personal administrativo del instituto. El coeficiente de calificación de Spearman de 0.425 confirma y cuantifica esta relación, demostrando una conexión directa y positiva entre la satisfacción laboral y el desarrollo de la capacidad de servicio del personal administrativo en el contexto específico del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera.

- 4) Para la satisfacción laboral y el desempeño en su dimensión de conocimiento el valor de "p" obtenido, con un nivel de significancia de 0.023, se sitúa por debajo del umbral convencional de 0.05, indicando la existencia de una compensación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión del conocimiento. El coeficiente de estimación de Spearman de 0.323 refuerza esta conclusión al indicar una relación directa y positiva a un nivel bajo. Esto significa que a medida que la satisfacción laboral aumenta, se experimenta un nivel, pero significativo incremento en el desempeño en la dimensión del conocimiento por parte del personal administrativo del instituto.
- 5) Para la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño dimensión de diligencias en el trabajo, el valor de "p" de 0.018 menor al nivel de significancia de 0.05, podemos mencionar de manera concluyente que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión de diligencias en el trabajo del personal administrativo del instituto. El coeficiente de correlación de Spearman, que asciende a 0,641, refleja una relación directa y positiva a un nivel moderado.

5.2. Recomendaciones

Basándonos en los resultados sólidos y concluyentes obtenidos en el análisis estadístico de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo

en el ISPP Mercedes Cabello De Carbonera, se formulan las siguientes recomendaciones para acciones futuras:

- 1) Implementación de Programas de Mejora de Satisfacción Laboral, Dado que se ha establecido una conexión significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo, se sugiere la implementación de programas específicos destinados a mejorar la satisfacción laboral dentro del instituto. Estos programas podrían incluir medidas como encuestas de satisfacción regular, sesiones de retroalimentación y la identificación de áreas de mejora en el entorno laboral.
- 2) Programas de Desarrollo Personal y Profesional, Diseñar e implementar programas de desarrollo que permitan a los empleados adquirir habilidades y conocimientos adicionales. La inversión en el crecimiento profesional puede no solo aumentar la satisfacción laboral, sino también estimular la proactividad al empoderar a los empleados con nuevas capacidades.
- 3) Programas de Desarrollo de Habilidades de Servicio, Considerando la relación positiva identificada, se recomienda la implementación de programas de desarrollo de habilidades de servicio para el personal administrativo. Esto podría incluir entrenamientos específicos, talleres y actividades que fortalezcan las habilidades necesarias para brindar un servicio de alta calidad. La inversión en el desarrollo de estas habilidades podría traducirse en un mejor desempeño en la dimensión de capacidad de servicio.
- 4) Implementar programas de desarrollo profesional que no solo mejoren las habilidades y conocimientos del personal administrativo, sino que también fomenten un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio. La inversión en el

crecimiento profesional puede influir positivamente en la satisfacción laboral y, por ende, en el desempeño en la dimensión del conocimiento.

- 5) Dado que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la dimensión de diligencias en el trabajo es estadísticamente significativa, se recomienda invertir en programas de capacitación para los supervisores y líderes del instituto. Esto puede incluir entrenamiento en habilidades de gestión de personal, comunicación efectiva y liderazgo motivacional para fortalecer la relación entre los equipos y sus supervisores.

BIBLIOGRAFÍA

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL.
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <https://cutt.ly/FKuDZZW>
- Arias, F. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ra Ed.)*. México: Grupo Editorial Patria. doi:http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Dr_ogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Cd. de México: Grupo Editorial Patria®.
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 75-103. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Braja M., D. (2015). *Fundamentos de Ingeniería Geotécnica Cuarta Edición*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Burbano Orjuela, H., & Silva Mojica, F. (2019). *Ciencia del Suuuelo, Principios Básicos, Propiedades Químicas del Suelo*. Bogotá: Monómeros filial de PEQUIVEN.

Fidias G, A. (2012). *El poryecto de investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_D_E_INVESTIGACION_6a_EDICION

Gan Busto, F., & Triginé I Prats, J. (2006). *Clima laboral*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.

Gerrero Dávila, G., & Gerrero Dávila, M. C. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

M. Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba - Argentina: Editorial Brujas.

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO. (2009). *Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana*. Lima: Ministerio del Trabajo y Producción del Empleo.

Morillo Moronta, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivos. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 43-57.

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación de la investigación Cuantitativa*

- *Cualitativa y Redacción de la Tesis 5a.Edición*. Lima, Perú: Ediciones de la U Conocimiento a su alcance. Obtenido de https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_Naupas_5aEd.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2019). *El Panorama Laboral de América Latina y el Caribe 2019*. Lima - Perú: Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2019.

Pita Beramatos, M., & Cruz Varas Perez, M. (2018). *Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años: una revisión de la literatura científica*. Lima - Perú: Universidad Privada del Norte.

Toro Núñez, G. (2018). *Desempeño Laboral basado en Competencias*. Madrid - España: Editorial Académica Española.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: “Relación entre la satisfacción laboral y desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera de Moquegua 2023”

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos | Metodología |
|---|--|--|--|--|--|--------------|--|
| Problema general: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Variable X: Satisfacción laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo • Satisfacción de la tarea • Reconocimiento personal • Beneficios económicos | <ul style="list-style-type: none"> • Puesto de trabajo • Ambiente de trabajo • Comunicación y coordinación • Condiciones del entorno • Capacitación y progreso • Motivación y reconocimiento | Cuestionario | Tipo de investigación: Descriptiva transversal Enfoque de la investigación: Cuantitativo Diseño de la investigación: No experimental correlacional |
| ¿Cuál es la relación la relación existente entre satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera de Moquegua? | Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera de Moquegua | Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera de Moquegua. | | | | | |
| Problemas específicos: | Objetivos específicos: | Hipótesis específicas: | Variable Y: Desempeño | <ul style="list-style-type: none"> • Proactividad • Capacidad de servicio • Conocimientos • Diligencia en el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Productividad • Motivación • Eficiencia • Trabajo en equipo | Cuestionario | Nivel de la investigación: Descriptivo Población: 50 personas, personal de trabajo del ISPPMCC. Muestra: 20 personas, personal |
| 1) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la proactividad del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera? 2) ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la capacidad de servicio del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera? | 1) Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la proactividad del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. 2) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la capacidad de servicio del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. | 1) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la proactividad del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. 2) Existe una relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y la capacidad de servicio del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|-----------------------------|
| 3) ¿En qué medida existe una relación entre la satisfacción laboral y los conocimientos del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera? | 3) Encontrar la relación entre la satisfacción laboral y los conocimientos del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. | 3) La satisfacción laboral tiene una relación significativa con los conocimientos del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. | | | | | administrativo del ISPPMCC. |
| 4) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las diligencias en el trabajo del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera? | 4) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las diligencias en el trabajo del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. | 4) Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las diligencias en el trabajo del personal administrativo del ISPP Mercedes Cabello De Carbonera. | | | | | |