

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

Satisfacción y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaría de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Presentada por:

Mauricio Alexandre MEDINA MOYANO

Asesor:

Irma REYES BLÁCIDO

**Para optar al Grado Académico de
Maestro en Administración
con mención en Gestión Pública**

Lima – Perú

2020

**Satisfacción y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de
Emergencia Mujer Comisaría de Familia Santiago y Servicio de Atención
Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia
Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables**

A mi familia, por cuyo apoyo, comprensión, pude hacer realidad el transitar por la senda del magisterio peruano.

Reconocimientos

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación por su valiosa enseñanza y permanente orientación en mis estudios de maestría.

A la Dr. Irma REYES BLACIDO, por su asesoramiento en la realización de la presente investigación.

A los señores informantes y miembros del Jurado Evaluador de la presente tesis, por sus oportunas observaciones que permitieron mejorar la elaboración del informe final.

Asimismo, mi reconocimiento a todas las personas que colaboraron de una u otra manera en la ejecución de esta investigación.

Tabla de Contenidos

Carátula	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Reconocimientos	iv
Tabla de Contenidos	v
Lista de Tablas	viii
Lista de Figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I. Planteamiento del Problema	1
1.1. Determinación del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema general.	3
1.2.2. Problemas específicos.	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general.	4
1.3.2. Objetivos específicos.	4
1.4. Importancia y Alcances de la Investigación	5
1.4.1. Importancia.	5
1.4.2. Alcances.	6
1.5. Limitaciones de la Investigación	7
Capítulo II. Marco Teórico	8
2.1. Antecedentes de la Investigación	8

2.1.1. Antecedentes internacionales.	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.	11
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1. Satisfacción laboral.	12
2.2.2. Desempeño laboral.	18
2.3. Definición de Términos Básicos	24
Capítulo III. Hipótesis y Variables	26
3.1. Hipótesis	26
3.1.1. Hipótesis general.	26
3.1.2. Hipótesis específicas.	26
3.2. Variables	27
3.2.1. Definición conceptual.	27
3.2.2. Definición operacional.	28
3.3. Operacionalización de Variables	29
Capítulo IV. Metodología	30
4.1. Enfoque de Investigación	30
4.2. Tipo de Investigación	30
4.3. Diseño de Investigación	31
4.4. Método	31
4.5. Población y Muestra	32
4.5.1. Población.	32
4.5.2. Muestra.	32
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	33
4.6.1. Técnicas.	33
4.6.2. Instrumentos.	34

4.7 Tratamiento Estadístico	34
4.7.1. Estrategia de prueba de hipótesis.	34
4.7.2. Procedimiento.	35
Capítulo V. Resultados	36
5.1. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos	36
5.1.1. Validez.	36
5.1.2. Confiabilidad.	36
5.2. Presentación y Análisis de los Resultados	38
5.2.1. Análisis descriptivo de la variable: Satisfacción laboral.	38
5.2.2. Análisis descriptivo de la variable: Desempeño laboral.	61
5.2.3. Contrastación de hipótesis.	79
5.3. Discusión	80
Conclusiones	83
Recomendaciones	84
Referencias	85
Apéndices	86
Apéndice A. Matriz de Consistencia	87
Apéndice B. Instrumentos de Recolección de Información	90

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.	29
Tabla 2. Población.	32
Tabla 3. Muestra	33
Tabla 4. Validez de expertos del instrumento.	36
Tabla 5. Variable 1: Alfa de Cronbach - satisfacción laboral.	37
Tabla 6. Variable 2: Alfa de Cronbach - desempeño laboral.	37
Tabla 7. Variables: Satisfacción y desempeño laboral.	37
Tabla 8. Satisfacción laboral.	38
Tabla 9. Dimensión: Relación personal con la autoridad.	39
Tabla 10. Proximidad y frecuencia de supervisión.	40
Tabla 11. Valoración del trabajo por la supervisión.	41
Tabla 12. Apoyo por la supervisión.	42
Tabla 13. Dimensión: Ambiente físico.	43
Tabla 14. Salubridad del lugar del trabajo.	44
Tabla 15. Espacio de trabajo.	45
Tabla 16. Entorno físico.	46
Tabla 17. Dimensión: Beneficios sociales.	47
Tabla 18. Salario.	48
Tabla 19. Oportunidades de promoción.	49
Tabla 20. Reconocimiento recibido.	50
Tabla 21. Cumplimiento laboral por la patronal.	51
Tabla 22. Negociación laboral	52
Tabla 23. Dimensión: Desarrollo personal.	53
Tabla 24. Satisfacción personal por el trabajo.	54

Tabla 25. Oportunidad laboral en actividades deseadas.	55
Tabla 26. Dimensión: Desarrollo personal.	56
Tabla 27. Formación continua.	57
Tabla 28. Equidad en el tratamiento de la patronal.	58
Tabla 29. Participación en la toma de decisiones.	59
Tabla 30. Política administrativa.	60
Tabla 31. Desempeño laboral.	61
Tabla 32. Conocimiento del puesto.	62
Tabla 33. Disposición al aprendizaje continuo.	63
Tabla 34. Trabajo en equipo.	64
Tabla 35. Actitud positiva.	65
Tabla 36. Capacidad para solucionar conflictos.	66
Tabla 37. Dimensión: Destrezas interpersonales (habilidades).	67
Tabla 38. Calidad de los trabajos.	68
Tabla 39. Cantidad de los trabajos.	69
Tabla 40. Cumplimiento de plazos.	70
Tabla 41. Dimensión: Resultados.	71
Tabla 42. Colaboración.	72
Tabla 43. Discreción.	73
Tabla 44. Creatividad.	74
Tabla 45. Puntualidad.	75
Tabla 46. Asistencia.	76
Tabla 47. Responsabilidad.	77
Tabla 48. Dimensión: Comportamiento.	78

Lista de Figuras

Figura 1. Satisfacción laboral.	38
Figura 2. Dimensión: Relación personal con la autoridad.	39
Figura 3. Proximidad y frecuencia de supervisión.	40
Figura 4. Valoración del trabajo por la supervisión.	41
Figura 5. Apoyo por la supervisión.	42
Figura 6. Dimensión: Relación con la autoridad.	43
Figura 7. Salubridad del lugar del trabajo.	44
Figura 8. Espacio de trabajo.	45
Figura 9. Entorno físico	46
Figura 10. Dimensión: Ambiente físico.	47
Figura 11. Salario.	48
Figura 12. Oportunidades de promoción.	49
Figura 13. Reconocimiento recibido.	50
Figura 14. Cumplimiento laboral por la patronal.	51
Figura 15. Negociación laboral.	52
Figura 16. Dimensión: Beneficios laborales.	53
Figura 17. Satisfacción personal por el trabajo.	54
Figura 18. Oportunidad laboral en actividades deseadas.	55
Figura 19. Dimensión: Desarrollo personal.	56
Figura 20. Formación continua.	57
Figura 21. Equidad en el tratamiento de la patronal.	58
Figura 22. Participación en la toma de decisiones.	59
Figura 23. Política administrativa.	60
Figura 24. Desempeño laboral.	61

Figura 25. Conocimiento del puesto.	62
Figura 26. Disposición al aprendizaje continuo.	63
Figura 27. Trabajo en equipo.	64
Figura 28. Actitud positiva.	65
Figura 29. Capacidad para solucionar conflictos.	66
Figura 30. Dimensión: Destrezas interpersonales (habilidades).	67
Figura 31. Calidad de los trabajos.	68
Figura 32. Cantidad de los trabajos.	69
Figura 33. Cumplimiento de plazos	70
Figura 34. Dimensión: Resultados.	71
Figura 35. Colaboración.	72
Figura 36. Discreción.	73
Figura 37. Creatividad.	74
Figura 38. Puntualidad.	75
Figura 39. Asistencia.	76
Figura 40. Responsabilidad.	77
Figura 41. Dimensión: Comportamiento.	78

Resumen

En el presente trabajo de investigación científica titulado Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, se investiga el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019? Para dar respuesta a esta pregunta se ha realizado una serie de procedimientos empezando por la muestra que estuvo constituida de 30 trabajadores que laboran CEM de Familia Santiago y SAU Cusco del PNCVFS, tanto en puestos de carácter ejecutivo (coordinaciones) como las del tipo operativo, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir las variables. Los resultados fueron analizados en el nivel descriptivo a través de frecuencias y porcentajes para conocer la influencia de la formación profesional en la variable de la inserción laboral. Los resultados indican que, la satisfacción se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables.

Palabras clave: Satisfacción laboral / Desempeño laboral.

Abstract

In this scientific research work entitled Satisfaction and work performance of the workers of the Emergency Center for Women Commissary of Family Santiago and Urgent Care Service (SAU) of Cusco, of the National Program Against Family and Sexual Violence of the Ministry of Women and Vulnerable populations, the following problem is investigated: What is the relationship between Job Satisfaction and the work performance of workers at the Emergency Center for Women Commissary of Family Santiago and Urgent Care Service (SAU) of Cusco, of the National Program Against Family and Sexual Violence of the Ministry of Women and vulnerable populations. 2019. To answer this question, a series of procedures have been carried out starting with the sample that consisted of 30 workers who work CEM of Familia Santiago and SAU Cusco of the PNCVFS, both in executive positions (coordinations) and those of the operational type, to whom a questionnaire was applied to measure the variables. The results were analyzed at the descriptive level through frequencies and percentages to know the influence of professional training in the variable of labor insertion. The results indicate that satisfaction is significantly related to the work performance of the workers of the Emergency Center for Women Commissary of Family Santiago and Urgent Care Service (SAU) of Cusco, of the National Program Against Family and Sexual Violence of the Ministry of Women and vulnerable populations

Keywords: Job satisfaction / Work performance

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo, explicativo, no experimental y transversal. En él se analizó las variables satisfacción y desempeño laboral en del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables; a través de un conjunto de procedimientos, para determinar el nivel de relación que existe entre una variable independiente y otra dependiente. Para ello ha sido necesario recopilar datos primarios e informaciones para contrastar estas variables, luego registrar, evaluar, analizar y sistematizar los resultados, con el fin de responder a los problemas planteados sobre cómo se relaciona la Satisfacción personal en el desempeño laboral en los trabajadores.

También fue necesario aplicar una encuesta mediante un cuestionario de preguntas como muestra representativa de los trabajadores, y se han considerado indicadores adecuados para saber cuál es el nivel de relación de la Satisfacción personal en el desempeño laboral de los trabajadores.

La tesis tiene estructurada en cuatro capítulos, los cuales se han desarrollado de manera ordenada, didáctica y sencilla para su fácil comprensión e interpretación de sus contenidos, resultados y conclusiones.

Así tenemos que nuestra investigación se esquematiza de la siguiente manera:

En el Capítulo I, titulado Planteamiento del Problema. En este acápite se realiza un diagnóstico de la situación problemática, el cual otorga sustento al planteamiento del problema planteado. Asimismo, se formula el problema de investigación, los objetivos generales y específicos, del mismo modo se expresa la importancia y alcances de la investigación, así como los alcances y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II. Se plantea el fundamento teórico de la investigación: En el que se expresan los antecedentes del estudio, a nivel internacional y nacional, haciéndose referencia al marco conceptual que sustenta la perspectiva desde la cual son planteados los aspectos centrales de la investigación: como son las teorías que sustentan el liderazgo del equipo directivo, así como la calidad de la gestión educativa, sus elementos y características.

El Capítulo III. Comprende el sistema de hipótesis las definiciones básicas de la variable y su Operacionalización pertinente.

En el capítulo IV. Se presenta la metodología, la cual se sustenta en el enfoque, tipo y diseño de investigación empleados, asimismo la población y muestra de trabajo, así como las técnicas e instrumentos de recolección de la información y el procedimiento trabajado para el desarrollo de la tesis.

En el capítulo V. De los resultados; en él se consignan los datos que dan validez y confiabilidad a los instrumentos de investigación, así como la presentación y análisis de resultado a nivel descriptivo e inferencial, los cuales se presentan en la discusión de resultados.

Finalmente, las conclusiones, según los resultados de la muestra; en las recomendaciones, se plantea nuestras propuestas como producto del estudio realizado.

Luego consignar las referencias empleadas, en los apéndices se presenta la matriz de consistencia y los instrumentos utilizados en el presente estudio.

Capítulo I. Planteamiento del Problema

1.1. Determinación del Problema

La relación de la satisfacción en el desempeño laboral requiere la colaboración continua entre el empleado y empleador. Esa es la única forma en que se pueden hacer ajustes para mejorar las habilidades y objetivos de cada individuo. Donde se debe evaluar al empleado, la calificación de sus últimos logros, relaciones internas y áreas de mejora.

En la actualidad, el estado peruano enfrenta un gran desafío interinstitucional que es la incorporación de Sistemas administrativos integrados, frente a la globalización y la necesidad social surgiendo cambios en el ambiente laboral, que afectan a las entidades estatales como privadas, donde se requiere de nuevas habilidades y destrezas para optimizar el potencial humano disponible, siempre buscando el trabajo conjunto con la visión institucional. De esta forma el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a través del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual se viene incorporando nuevas normatividades y directivas para el funcionamiento técnico y administrativo para una lucha frontal contra la Violencia hacia la mujer e integrantes de familia, con sus servicios gratuitos que brinda a través de los CEM, LINEA 100, CHAT 100, HOGARES DE REFUGIO y SAU a nivel nacional

Ante este escenario plantearemos la problemática de la Satisfacción en el desempeño laboral, considerando para la presente investigación el Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y el Servicio de Atención Urgente (SAU) como la adaptación de estos nuevos desafíos; además, que se encuentran afectadas por el déficit de trabajadores para dar atención a los usuarios, y escasa economía de los trabajadores.

En este contexto, la productividad, capacidad y el manejo del capital humano en la entidad, se convierte en un elemento clave de mejoramiento de la atención a los usuarios; por lo cual, la motivación, comunicación, desafío, estrés, conflicto, valores, trabajo en

equipo son aspectos cada vez más importantes. Así mismo, la satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores ocupa un lugar preferente; debido a que, la percepción sea positiva o negativa de los trabajadores, que mantienen en su trabajo, influye en la solución de los problemas que tiene la entidad pública. Sin embargo, no siempre existen las condiciones óptimas para establecer la satisfacción de los trabajadores y los usuarios de los servicios que brinda el programa; por cuanto, existen problemas en los niveles de ausentismo, lentitud, apatía, cansancio, y bajo rendimiento laboral. Por qué el programa no aplica los modelos, metodologías, y procedimientos, que permitan diseñar un proceso lógico para conocer el estado actual de la satisfacción laboral en el desempeño de sus trabajadores.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados, es tratado como un tema irrelevante; no viéndose sus orígenes que acarrear una problemática de desempeño o satisfacción laboral como pueden ser: incumplimiento en las tareas asignadas, problemas familiares, pérdida de bienes, faltas, tardanzas, exceso de licencias por salud, incumplimiento de horas laborales, malestar de algunos trabajadores, inasistencia a reuniones para ver las debilidades y fortalezas de la institución, entre otros. En consecuencia, cada trabajador se limita solo a cumplir sus funciones manera rutinaria, donde, la mayoría desconoce sus responsabilidades y aportes para el cumplimiento de los objetivos trazados institucionales. Los perjudicados de un trabajo rutinario son los usuarios a los servicios del programa.

La relación de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores, ha sido materia de estudio en otras realidades, donde se ha demostrado que existe tal relación; ante esta descripción del problema en el presente proyecto de investigación se busca

conocer la satisfacción en el desempeño laboral en los trabajadores del CEM CIA FAM. SANTIAGO Y SAU CUSCO DEL PNCVFS.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general.

PG. ¿Cuál es la relación entre Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contr7a la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

PE1. ¿Cómo es la Relación con la autoridad en los trabajadores en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019?.

PE2. ¿Cómo es la relación del ambiente físico en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019?

PE3. ¿Cómo es la relación de los beneficios laborales en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019?

- PE4. ¿Cómo es la relación en el desarrollo personal en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019?
- PE5. ¿Cómo se relaciona la política administrativa de la entidad en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

- OG. Determinar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

- OE1. Establecer la relación con la autoridad de los trabajadores en el desempeño laboral, del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.
- OE2. Establecer la relación del ambiente físico en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la

Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

OE3. Establecer la relación de los beneficios laborales en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

OE4. Establecer la relación del desarrollo personal en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

OE5. Establecer la relación de la política administrativa de la entidad en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

1.4. Importancia y Alcances de la Investigación

1.4.1. Importancia.

La importancia del presente estudio es pretender llevar a la reflexión a los trabajadores Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve su personal contratado, considerando que existen factores determinantes que influyen en el desempeño laboral.

Es relevante; por cuanto, estudiar la relación satisfacción y desempeño laboral, significará insertarse en su complejidad, en sus interacciones y conexiones organizacionales. Del mismo modo, otro aporte será el de analizar y plantear como se desarrolla explícitamente nivel de desempeño de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. El aporte que se tenga sobre el presente trabajo beneficiara a la entidad pública, que comprende sus trabajadores

1.4.2. Alcances.

El alcance temporal del presente estudio de investigación queda comprendido en el periodo correspondiente al año 2019.

Los colaboradores fueron 30 trabajadores entre contratados del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables.

En cuanto a los alcances tendremos lo siguiente:

- Alcance espacial: Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco.
- Alcance temporal: periodo del año 2019.
- Alcance temático: Satisfacción y desempeño laboral.
- Alcance institucional: Fundamentalmente trabajadores Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco

1.5. Limitaciones de la Investigación

En el proceso de investigación nos hemos encontrado una serie de dificultades que hemos ido superando a lo largo del presente trabajo. Sin embargo, cabe mencionar alguno de ellos:

- Limitaciones del tipo económico y financiero que tenemos los tesisistas para realizar nuestro trabajo de investigación.
- El tamaño de la muestra, que se tomó en las áreas de atención, Promoción, estrategia comunitaria y admisión de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, ya que a la fecha no se cuentan cubiertas en su totalidad las plazas.
- El diseño a aplicarse, siendo no experimental, limita en el establecimiento de una relación real de causa - efecto y solo se pudo establecer una relación básica entre las variables.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Fuentes, S. (2012), en su tesis: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)” (Tesis pregrado). Pretendió establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad; investigación no experimental, con una muestra de 20 trabajadores. Concluyó que: Se estableció que no existe influencia de la satisfacción laboral en la productividad. Debido que la muestra señaló tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos). (p.67).

Lanas (2014), en su estudio, “La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito” Ecuador, con el objetivo de determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral a través del cuestionario de W.E.N.S y el de Escala General de Satisfacción Laboral, aplicado en 33 funcionarios, llegó a la conclusión de que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Muñoz (2014) en su tesis “Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral del personal obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca “EMAC-EP” en el año 2014” en Cuenca-Ecuador, con el objetivo de determinar la satisfacción laboral en la Empresa EMAC EP, trabajó con 80 empleados, donde concluyó que el personal se encuentra medianamente satisfecho, la empresa no conoce a fondo las necesidades del empleado, la falta de empoderamiento del Departamento de Recursos Humanos respecto al bienestar y satisfacción de los trabajadores genera la desmotivación.

Ruiz (2009) desarrolló la investigación titulada “Nivel de Satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán”, Universidad del Bio Bio – Chile (2017); cuyo propósito a estudiar fue la Satisfacción laboral en empresas públicas y privadas, llegando a las siguientes conclusiones:

- Las personas que componen el sector público muestran un mayor nivel de satisfacción que las que componen el sector privado.
- La mayor proporción de varones y damas pertenecientes a organizaciones del sector público y privado de la ciudad de Chillán, se encuentran en un nivel alto de satisfacción respecto el trabajo.
- Ninguna de las mujeres encuestadas, pertenecientes al sector público y privado presenta un nivel bajo de satisfacción.
- Las mujeres de ambos sectores tienden a sentirse más satisfechas que los varones, dado que la mayor proporción de encuestadas se ubica en un nivel medio o alto satisfacción, asimismo, ninguna de ellas como se mencionó se encuentra en un nivel bajo de satisfacción.
- Dentro de los aspectos en que todos concuerdan sentirse muy satisfechos se encuentra “La relación con sus colegas de trabajo” destaca también “La relación con sus superiores” y “Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo”.
- Dentro de los aspectos específicos en que el total de encuestados dicen sentirse menos satisfecho está el aspecto salarial, las oportunidades de promoción que tienen los trabajadores, y el reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.
- Independiente de la edad que tienen los trabajadores encuestados y del sector al que pertenecen, más del 50% de ellos se hallan en un nivel alto de satisfacción respecto al trabajo, destacan aquí aspectos tales como: Las satisfacciones que le produce su

trabajo por sí mismo, la supervisión que se ejerce sobre ellos y el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. El resto de los trabajadores se encuentran mayoritariamente en un nivel medio de satisfacción laboral

- Respecto a la antigüedad laboral, aquellos trabajadores que poseen entre uno y cinco años de antigüedad en su respectivo lugar de trabajo, se encuentra una proporción alta de satisfacción y es superior en el sector público que en el privado; la proporción restante se ubica en un nivel medio de satisfacción. En contraste a ello, los trabajadores que poseen entre 11 a 20 años de antigüedad laboral se encuentran en un nivel de satisfacción levemente alta en el sector privado que en el público.
- De los trabajadores del sector privado que poseen menos de un año de antigüedad laboral, son las mujeres las que se sienten más satisfechas, ello porque son estas las que se encuentran en su totalidad en un nivel alto de satisfacción.
- Las personas que perciben sueldos entre los \$400.000 y \$800.000, se encuentran más satisfechos en el sector público que aquellos que se desempeñan labores en el sector privado, esto porque un 69,2% de las personas que trabajan en el sector público se concentran en un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que en el sector privado esta proporción llega sólo al 55,9%.

Según (Palmar R., Valero U., y Jhoan M., 2014, pág. 166) el desempeño laboral se define como “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Calderón, E. (2015), en su tesis: “Factores que limitan la aplicación del reglamento de ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo, para la satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes contratos y los trabajadores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, del Distrito de Tarapoto, año 2014”. (Tesis posgrado). Tuvo como objetivo conocer los factores que limitan la aplicación del reglamento; utilizó el método deductivo, inductivo y descriptivo para su desarrollo, tomando como muestra a 50 trabajadores de la institución. Concluye con: El desconocimiento del Reglamento de Ley 29783, afecta negativamente en los trabajadores y personal administrativo del PEHCBM conllevando a una satisfacción baja para el desarrollo de las actividades de los colaboradores (p.50).

Matos (2012) desarrolló la investigación titulada “La Satisfacción laboral y su influencia en el Desempeño de los trabajadores de la institución educativa “Alfonso Ugarte” del anexo de Huari – Huancan”. Universidad del Centro del Perú; cuyo objetivo fue despertar la reflexión de la dirección general de la organización sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el trabajador, considerando que existen factores determinantes en el desempeño Laboral. Actualmente se está llevando a cabo diferentes foros nacionales e internacionales con un profundo debate en torno a los cambios que las Instituciones Educativas han ido sufriendo en las últimas décadas. En toda organización el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. La Satisfacción básicamente es el conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, donde influye su motivación y comportamiento, cuyos factores son: comunicación, desafío, estrés, y conflicto, mientras que el desempeño laboral es la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar y generar trabajo en menor tiempo y mejor calidad cuyos factores son: actitud, adaptabilidad, eficacia y conocimiento.

Rosales, R. (2015), en su investigación desarrollada: “Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana”, (Tesis posgrado). Tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, tipo de investigación descriptiva, con una muestra de 90 trabajadores. Lo cual concluye que: Se hallaron correlaciones positivas entre la satisfacción con la vida y el factor un buen lugar para trabajar de la satisfacción laboral. Abarcando tres indicadores: capacitación para trabajar bien, un ambiente de trabajo limpio y bonito y compañeros de trabajo organizados y cordiales. (p.61).

Chupayo (2007), se ha ocupado del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Dando a conocer que existe una correlación positiva directa entre el clima organizacional y desempeño laboral al determinar que ha mayor rendimiento mayor clima laboral. Los trabajadores nombrados como contratados de la Municipalidad Provincial de Huancayo concuerdan con el rendimiento alto, medio, mientras que en el desempeño laboral la dimensión es por capacitaciones.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral.

2.2.1.1. Definición.

Hoy en día las entidades estatales se preocupan por mantener satisfechos a los trabajadores, pues gracias a ello estos podrán desempeñarse con eficiencia en cada una de sus actividades y metas planificadas, sin embargo esta satisfacción no solo se centra en aspectos tangibles, como el dinero, las condiciones laborales o los beneficios laborales, sin embargo no dejan de ser importante, pero aparte de ello es necesario que las entidades públicas se preocupen por motivar, incentivar y reconocer el esfuerzo de sus trabajadores mediante halagos, felicitaciones, brindándole la confianza suficiente para que este se siente

parte de la organización, emitir documentos de reconocimiento y se comprometa a cumplir con los objetivos establecidos. “Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (*Gargallo, A. F. 2008, p. 564*). Además, es importante que las entidades públicas tomen en cuenta las necesidades que tiene el personal de ese modo este se sentirá contento, y podrá desempeñar y realizar sus tareas con entusiasmo.

La satisfacción es que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno, que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño, además, los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. (*Chiang, M. 2010, p. 45*).

Adicional a esta definición, existen autores que definen la satisfacción laboral desde diversos enfoques, como:

Según Castellanos, J. (2010), señalan que la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. (p.63).

La satisfacción es la actitud del resultado de las acciones que realiza la organización para mantenerlo contento, además para demostrarle lo importante y valiosos que es para la empresa. (*Sánchez, S; 2011, p.88*).

Brow y Moberg (1990) manifiestan que la satisfacción laboral se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Según Hall (1996) el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Dessler (1993) planteó que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

2.2.1.2. Factores de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral posee factores que permiten determinar las condiciones con las cuales el personal podrá sentirse contento con su trabajo y con la misma organización, que son: • Motivación • Comunicación • Desafío • Estrés y conflicto • Valores y • Trabajo en Equipo.

Según (Duarte, S. 2014, p. 08) refiere que para que el personal se sienta satisfecho con el trabajo que realiza, es necesario que tenga un reto de trabajo, de esa manera se sentirá útil, y satisfecho consigo mismo al cumplir con los objetivos, además es importante que sea recompensado por esa labor, por el esfuerzo y por el compromiso que tiene con la organización, para el buen desempeño del colaborador influye diferentes aspectos como las condiciones de trabajo, el apoyo que reciba, la compatibilidad que existe con su puesto de trabajo, y sobre todo que sea considerado cuando la empresa tome decisiones.

Es importante tomar en cuenta cada una de los siguientes factores mencionados, pues al cumplirlos la satisfacción del personal incrementará y lo demostrará al realizar sus actividades laborales con mayor eficiencia. (Duarte, S. 2014, p. 10).

2.2.1.3. Características de la satisfacción laboral

Robbins y Coulter (2005, citado por Fuentes, 2012) afirman que, por lo regular, las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del deber ser o de lo que un empleado desea de su puesto son: las necesidades, los valores, los rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del deber ser son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: Retribución, Condiciones de trabajo, Supervisión, Compañeros, Contenido del puesto, Seguridad en el empleo y Oportunidad de progreso.

2.2.1.4. Importancia de la satisfacción laboral.

Según Harris (2004, citado por Castillo y Limón, 2006), las empresas que involucran a los empleados en la toma de decisiones, provocan en estos que se sientan dueños del proceso, que crean en la causa y que hagan lo necesario en la ejecución para el éxito de la empresa. En este proceso, los líderes y sus funciones son fundamentales, ya que deben escuchar las ideas, conceptos y esperanzas de los empleados y transmitirles emoción y pasión por su trabajo.

2.2.1.5. Causas principales de la insatisfacción laboral.

Según (Hannoun, 2011), hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.

- Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares

2.2.1.6. Teoría vinculada a la satisfacción laboral.

2.2.1.6.1. Teoría bifactorial de Herzberg.

También conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959) formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

2.2.2. Desempeño laboral.

2.2.2.1. Definición.

D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otras definiciones que debemos considerar del desempeño laboral como son:

Stoner (1994) quien afirmó “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. (p. 510)

Chiavenato (2002), expuso que el desempeño es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. (p. 236)

Druker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros. (p. 75)

Robbins (2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. (p. 564)

2.2.2.2. Elementos del desempeño laboral.

Davis y newtrons (2000), conceptualizó las siguientes: Capacidades, Adaptabilidad, Comunicación, Iniciativa, Conocimientos, trabajo en equipo, Estándares de trabajo, Desarrollo de talentos, Potencia el diseño del trabajo y Maximizar el desempeño.

Desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, en el área organizacional se estudiado, principalmente elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. *Davis y Newtrons (2000)*, conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto debemos citar a los siguientes autores:

1. Chiavenato (2000, p. 367), expuso que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.
2. Stoner (1994) Sobre la base de su definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas, cita los

siguientes elementos: Desempeño Grupal. Es un conjunto de personas que se comunican con frecuencia durante cierto tiempo. Los grupos pueden ser analizados en términos de desempeño de la misma forma que la organización a la que pertenecen: Éste será igualmente el resultado de la combinación de una serie de componentes: Los productos de la empresa, los procesos y sistemas de trabajo, la forma en la que se ejerce el liderazgo, la calidad y cantidad de tecnología puesta al servicio del grupo de empleados que se analiza, entre otros elementos permitirán un mayor o menor aprovechamiento del talento de los miembros del equipo.

Desempeño individual. El desempeño individual, no sólo es el más importante porque garantiza los demás, sino el más complejo, puesto que intervienen elementos individuales, diferentes de persona a persona. Las personas han sido vistas desde diferentes perspectivas en especial los conceptos relativos a la manera que actúan o se desempeñan dentro de las organizaciones.

3. Benavides (2002, p. 72), *al* definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.

Las instituciones públicas para poder dar una buena atención y orientación a sus usuarios, deben tener en cuenta factores que influyen en el desempeño y que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa, entre los cuales se consideran se encuentran:

2.2.2.3.1. Satisfacción del trabajo.

Con respecto a la satisfacción del trabajo *Davis y Newstrom, (1991:203)*, plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de encanto o mal que difiere de los pensamientos, objetivo se intenciones del comportamiento estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

2.2.2.3.2. Autoestima.

La autoestima es un elemento a considerar, motivado a que es un sistema de necesidad de la persona, manifestando esta necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido en el equipo de trabajo. La autoestima es muy significativa en aquellos trabajos o puesto laborales que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante, imperativo y significativo, superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser contaminante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

2.2.2.3.3. *Trabajo en equipo.*

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios o a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo, dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

2.2.2.3.4. *Capacitación del trabajador.*

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

Nash, (1989:229), “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente porque casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Otros elementos a tomar en cuenta son: actitud, adaptabilidad, eficacia, conocimientos, eficiencia, satisfacción laboral.

2.2.2.4. Teoría vinculada al desempeño laboral.

2.2.2.4.1. Teoría de evaluación de desempeño de Idalberto Chiavenato (2009).

Chiavenato, I. (2009), manifiesta que en todo momento y en todas las circunstancias, evaluamos lo que sucede en nuestro derredor. Las personas permanentemente evalúan asuntos muy diversos, como el efecto de la inflación en la economía nacional, el desempeño de las exportaciones nacionales y el comportamiento de las bolsas de valores, qué tan bien funciona el aparato de sonido de un compañero, la calidad de la heladería a la que nos gusta ir y el sabor de la cerveza importada, cómo se comporta la novia actual de nuestro mejor amigo, qué tan bueno es el profesor de matemáticas, la potencia del automóvil nuevo de papá, etc.

La evaluación del desempeño es un tema común y corriente en nuestra vida personal. También lo es en las organizaciones, las cuales siempre están ante la necesidad de evaluar diversos desempeños, como el de finanzas, recursos humanos, operaciones y ventas, así como el técnico y el de mercadotecnia. Además, evalúan la calidad de los productos, la productividad de la compañía, el servicio al cliente y, principalmente, el desempeño humano. A final de cuentas, las personas dan vida a la organización y son la piedra angular de su dinámica.

La organización moderna ya no tiene tiempo para remediar un desempeño apenas tolerable o por debajo de la media. Para que la organización tenga una actuación competitiva y salga bien librada en el mundo globalizado de hoy, el desempeño humano debe ser excelente en todo momento.

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona

está dispuesta a hacer. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo.

La evaluación del desempeño se puede enfocar en el puesto que ocupa la persona o en las competencias que aporta a la organización para contribuir al éxito de ésta.

2.3. Definición de Términos Básicos

Autoestima. Es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia uno mismo, hacia nuestra manera de ser, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. En resumen: es la evaluación perceptiva de nosotros mismos.

Comportamiento. Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Desempeño laboral. Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Desempeño. Es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.

Empleador. Es empleadora aquella persona que da empleo. Es un concepto íntima y esencialmente relacionado con el de empleado, que es el otro sujeto de la relación laboral.

Funcionarios. Funcionario es aquella persona que desempeña funciones dentro de la estructura del Estado, formando parte de su aparato burocrático.

Honestidad. Entiende por honestidad u honradez a una virtud humana consistente en el amor a la justicia y la verdad por encima del beneficio personal o de la conveniencia. De las personas honestas u honradas se espera que digan ante todo la verdad, que sean justos y razonables, que obren de manera íntegra o sean transparentes en sus motivaciones.

Necesidad. Es el estado de un ser en que se halla en carencia de un elemento, y su consecución resulta indispensable para vivir en un estado de bienestar corporal (y a veces espiritual) pleno.

Necesidades básicas. Es el conjunto de bienes y servicios indispensables para la existencia de la población, que regularmente son obtenidos y consumidos de manera colectiva por los miembros de la familia en el contexto de las actividades propias de la vida familiar.

Puntualidad. Es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida.

Resultado. Es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto. En el deporte, se denomina resultado al saldo que arroja una competencia y que supone, al final de la misma, la determinación del ganador.

Satisfacción. Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Trabajador. Es la persona física que con la edad legal mínima presta servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

Capítulo III. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

HG. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas.

HE1. La Relación con la autoridad de los trabajadores, influye directa y significativamente en el Desempeño laboral, en el Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

HE2. El Ambiente físico influye directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

HE3. Los Beneficios laborales influyen directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

HE4. El Desarrollo personal influye directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

HE5. La Política administrativa de la entidad influye directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

3.2. Variables

Las variables que se han considerado para el presente trabajo de investigación han sido las siguientes:

3.2.1. Definición conceptual.

3.2.1.1. Variable: Satisfacción laboral.

La satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Aunque la satisfacción en el trabajo es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que interesa a muchos gerentes porque es más probable que los empleados satisfechos se presenten a trabajar y permanezcan en una organización, la comprensión de cuatro factores psicológicos (actitud de los empleados, personalidad, percepción y aprendizaje) puede ayudarnos a predecir y explicar los niveles de productividad de los empleados, el ausentismo y la rotación, el comportamiento de ciudadanía organizacional y la satisfacción en el trabajo. (Stephen P. Robbins, 2005, p. 343)

3.2.1.2. Variable: Desempeño laboral.

La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa. (Werther-Davis 1995, p. 302).

3.2.2. Definición operacional.

3.2.2.1. Variable: Satisfacción laboral.

Para obtener información sobre la satisfacción laboral se dividió en cinco dimensiones: Relación con la autoridad, ambiente físico, beneficios laborales, desarrollo personal y política administrativa.

3.2.2.2. Variable: Desempeño laboral.

Para obtener información sobre la satisfacción laboral se dividió en tres dimensiones: Destrezas intrapersonales (Habilidades), resultados, comportamiento.

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1.
Operacionalización de variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción laboral	Relación con la autoridad	Relación personal con la autoridad	Muy mala Mala Regular Buena Muy buena
		Proximidad y frecuencia de supervisión.	
		Valoración del trabajo por la supervisión	
	Ambiente físico	Apoyo por la supervisión	
		Salubridad del lugar de trabajo	
		Espacio de trabajo	
	Beneficios laborales	Entorno físico.	
		Salario	
		Oportunidad de promoción	
		Reconocimiento recibido	
Cumplimiento laboral por la patronal			
Desarrollo personal	Negociación laboral.		
	Satisfacción personal por el trabajo		
Política administrativa	Oportunidad laboral en actividades deseadas		
	Formación continua		
	Equidad en el tratamiento por la patronal		
Desempeño laboral	Destrezas intrapersonales (Habilidades)	Participación en la toma de decisiones	
		Conocimiento del puesto	
		Disposición al aprendizaje continuo	
		Trabajo en equipo	
		Actitud positiva	
	Resultados	Capacidad para solución de conflictos	
		Calidad de los trabajos	
		Cantidad de los trabajos	
	Comportamiento	Cumplimiento de plazos	
		Colaboración	
Discreción			
Creatividad			
Puntualidad			
Asistencia			
Responsabilidad			

Capítulo IV. Metodología

4.1. Enfoque de Investigación

El tipo de enfoque de investigación empleado fue Cuantitativo. Por cuanto se realizó la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición Numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

De igual manera, este enfoque centra la investigación social, de manera predominante, en los aspectos objetivos y susceptibles de cuantificar del fenómeno o hechos.

Según *Hernández, Fernández y Baptista (2010)* la “investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pág. 4).

Fue un enfoque cuantitativo permite contrastar las hipótesis formuladas mediante los resultados obtenidos, teniendo en cuenta la significancia estadística, lo cual permitirá establecer la relación existente entre las variables Satisfacción laboral y la Desempeño laboral de los trabajadores.

4.2. Tipo de Investigación

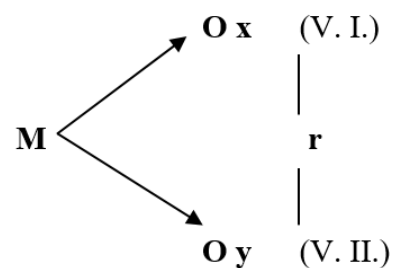
El tipo de investigación que se aplicara es: Descriptivo – Correlacional causal de Corte transversal (transaccional):

- Descriptivo: Porque requiere e interpreta lo que es, es decir, está relacionada a condiciones o conexiones existentes, efectos que se sienten o tendencias que se relacionan.
- Correlacional: Porque busca identificar probables relaciones de influencia entre variables medidas, con la finalidad de observar la dirección o grado en que se relacionan.

- Causal: Porque determina la relación causa-efecto de una variable, una categoría en un momento específico.
- Transaccional: Porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único en el año 2019.

4.3. Diseño de Investigación

Es una investigación no experimental, *ex-post-facto*, tipo descriptiva correlacional causal, de corte transversal o transaccional. El esquema es el siguiente:



Denotación:

- M = Muestra de Investigación
- Ox = Variable I: (Satisfacción Laboral)
- Oy = Variable II: (Desempeño Laboral)
- r = Relación entre variables

4.4. Método

El método aplicado será el inductivo-deductivo.

- Método Inductivo: Parte de fenómenos particulares para llegar a generalizaciones. Esto se refiere a pasar de los resultados obtenidos de la observación y experimentación con elementos particulares a la formulación de hipótesis, principios y leyes de tipo general.
- Método Deductivo: Parte de Fenómenos generales para llegar a uno particular. Esto se refiere a la aplicación de principios, teorías y leyes a casos particulares.

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población.

En la presente investigación la población está constituida por los 30 trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.

Tabla 2.
Población.

Descripción	2017	2018	2019	Promedio
Trabajadores	5	30	30	30

4.5.2. Muestra.

El tamaño de la muestra, a estudiar se determinó con la siguiente ecuación:

donde:

$$n = \frac{z^2 p q}{e^2}$$

n = Tamaño de la muestra

z = Distribucion normal al 95% de confiabilidad

p = Variabilidad estimada de poblacion

q = (1 - p)

e = Error muestral (5%)

El factor de corrección, se determinará con la ecuación:

$$n^0 = \frac{n * N}{n + N}$$

donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Poblacion total

Para determinar el tamaño de la muestra a estudiar, se aplicó el criterio de “estimación y determinación del tamaño de la muestra para poblaciones finitas” explicado por Bereson y Levine (1992).

Según estos autores la determinación de la muestra debió de ser 72 unidades. Sin embargo, el número de muestras fue de 30 unidades, representando el 95% de los profesionales registrados en los archivos del área de personal.

z	1.95
p	0.95
q	0.05
e	0.05
n	72
N	30
n°	30

Tabla 3.
Muestra

Descripción	2016	2017	2018	Total
Trabajadores	0	5	30	30

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

4.6.1. Técnicas.

La técnica de recolección de datos usada en el presente estudio fue la Encuesta. De acuerdo a lo expuesto por (Pino ,2007 p. 416), se infiere que la encuesta es aquella técnica de investigación útil para obtener datos descriptivos que los encuestados pueden proporcionar [a la investigación] a partir de su propia experiencia.” De ahí que, en la

presente investigación, se empleará la técnica de encuestas para recolectar datos que permitan determinar la relación entre las variables de estudio.

Vara (2012) afirma que: “para la selección de las técnicas que se requieren depende de la naturaleza del problema y la metodología del trabajo” (p. 243).

4.6.2. Instrumentos.

Para la recolección de los datos se ha utilizado un solo instrumento, siendo este el Cuestionario, que está compuesto por un conjunto de preguntas basadas en la definición operacional de las variables en estudio; estas preguntas estarán dirigidas a los 30 trabajadores del Programa Nacional de Lucha Contra la Violencia Familiar y Sexual.

Pino (2007), menciona que “el cuestionario está compuesto por un conjunto de preguntas escritas que forman parte entre sí de un sistema [...] que responden a aquellas variables con las que habíamos operacionalizado la hipótesis”. (p.416).

4.7 Tratamiento Estadístico

Los datos una vez obtenidos fueron procesados haciendo uso de las técnicas propias de la estadística descriptiva, como son los estadígrafos de posición, dispersión, así como las gráficas estadísticas de barras. No se hará uso del análisis de correlaciones, dado el tipo de estudio, para determinar la asociación entre las variables estudiadas.

El procesamiento y análisis de los datos recogidos se hará con la ayuda del software Excel e IBM SPSS 23.

4.7.1. Estrategia de prueba de hipótesis.

La estrategia que permitió contrastar la hipótesis, se realizó de acuerdo a las siguientes etapas: Los datos fueron recolectados, codificados y procesados en el Software SPSS versión 23, haciendo uso inicial de las pruebas estadísticas descriptivas mediante tabla de frecuencias y gráficas de barras para analizar cómo se manifiestan las características de las variables de Satisfacción y Desempeño laboral.

4.7.2. Procedimiento.

Para el procesamiento de los datos se ha utilizado la hoja de cálculo Excel y el software IBM SPSS 23, el cual nos permitieron analizar y demostrar la influencia entre las variables de Satisfacción y Desempeño laboral.

Capítulo V. Resultados

5.1. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

5.1.1. Validez.

Vara (2012) afirma que: “la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 245). La validación del instrumento para la recolección de los datos se realizó a través del criterio de jueces expertos (3 jueces) y a través de la realización de una prueba piloto a una pequeña muestra.

Los jueces fueron el Mgt. Shelny Dongo Rojas, quien otorgó una estimación porcentual de 80%, para ambos instrumentos. El DR. Fernando Flores Lino, quien otorgo un porcentaje de 81%, para ambos instrumentos. El Dr. Crisóstomo Huamán Cosme, quien otorgo un porcentaje de 80%, para ambos instrumentos y el Mgt Gilbert Alberto Monzon Diaz, quien otorgo un porcentaje de 80%. Lo que hace una validez promedio del 80 %.

Cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4.
Validez de expertos del instrumento.

N°	Nombre y apellidos	Coefficiente de validez
01	Dr. Crisóstomo Huamán Cosme	80%
02	Mgt. Shelny Dongo Rojas	80%
03	Mgtr. Fernando Flores Lino	81%
04	Mgt Gilbert Alberto Monzon Diaz	80%
	Confiabilidad	80%

5.1.2. Confiabilidad.

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad evalúa el instrumento usado del mismo modo puede contener varias escalas, la fiabilidad se puede calcular con diversos procedimientos. (p.105).

El instrumento fue sometido al análisis de fiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum V^2_i}{V^2_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach. ΣV_i = Varianza de cada ítem.

K = Número de Ítems. V_t = Varianza total

Se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach al instrumento de investigación, debido a que la escala de medición es politómica de tipo Likert. Habiéndose obtenido los siguientes valores:

Tabla 5.

Variable 1: Alfa de Cronbach - satisfacción laboral.

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.933	17

Tabla 6.

Variable 2: Alfa de Cronbach - desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.817	13

Tabla 7.

Variables: Satisfacción y desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.917	30

Como puede observarse tenemos un valor próximo a la unidad (1), lo que implica que nuestra herramienta de datos es fiable.

5.2. Presentación y Análisis de los Resultados

5.2.1. Análisis descriptivo de la variable: Satisfacción laboral.

Luego de haber aplicado el cuestionario a la muestra objeto de investigación se procesó la información obtenida y se procedió a analizar la información, de la cual se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

Tabla 8.
Satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente suficiente	28	93,3	93,3	93,3
	Suficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

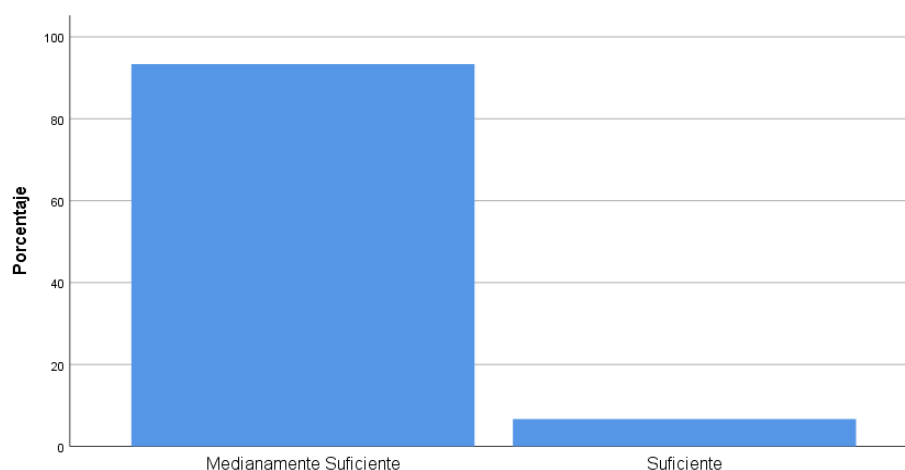
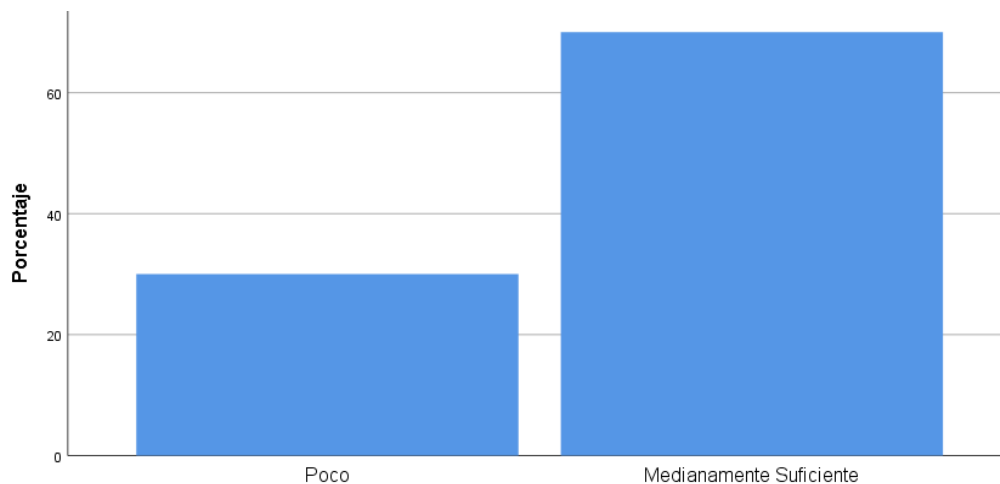


Figura 1. Satisfacción laboral.

Interpretación. En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores en su mayoría se encuentran medianamente suficientes en su Satisfacción Laboral y unos cuantos suficiente a favor de estar satisfechos en su centro de labor, ello indicaría que la Satisfacción laboral refleja cierto grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la entidad, la calidad del trabajo y los niveles de productividad.

Tabla 9.*Dimensión: Relación personal con la autoridad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	9	30,0	30,0	30,0
	Medianamente suficiente	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.*Figura 2. Dimensión: Relación personal con la autoridad.*

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores consideran que la relación personal con la autoridad es medianamente suficientemente afectada de forma positiva o negativa de evaluar su desempeño laboral en un 70.00%, a través de la supervisión. Solo un 30% considera que las supervisiones poco afectan las relaciones personales con la autoridad. En conclusión, se indicaría que la relación personal con la autoridad es medianamente suficiente afectada por las evaluaciones por parte de la supervisión.

Tabla 10.
Proximidad y frecuencia de supervisión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Poco	3	10,0	10,0	10,0
	Poco	11	36,7	36,7	46,7
	Medianamente suficiente	15	50,0	50,0	96,7
	Suficiente	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

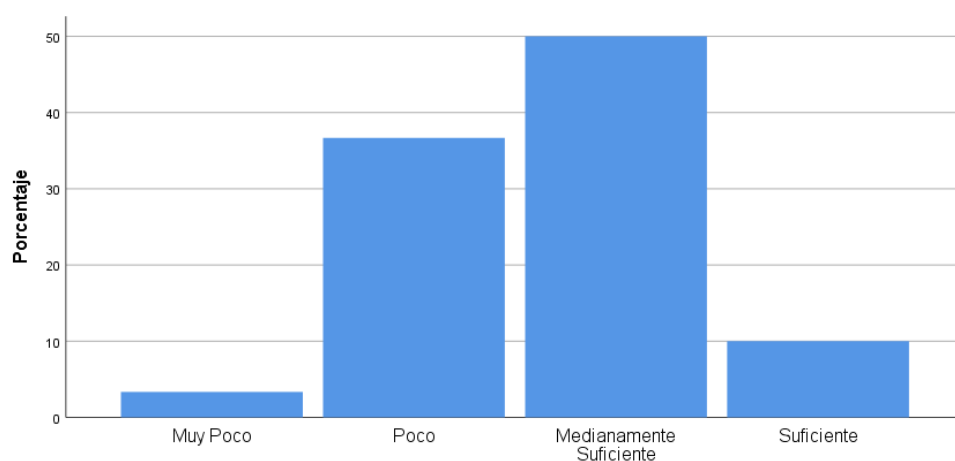


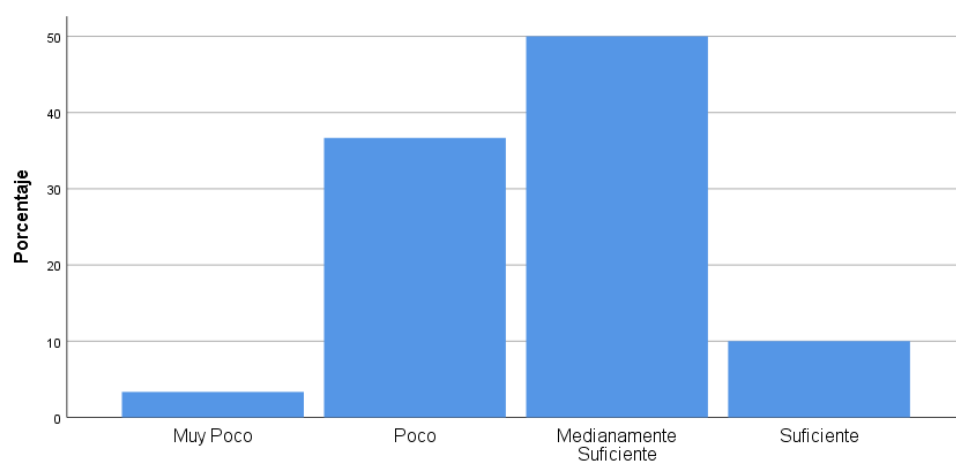
Figura 3. Proximidad y frecuencia de supervisión.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores consideran que la proximidad y frecuencias de supervisión les afecta medianamente suficientemente en su desempeño laboral, en un 50%, Suficiente, en un 3.3 %, poco 36.7 %, y solamente un 10 % considera que las supervisiones poco o nada le afectan. En conclusión, se indicaría que el desempeño laboral es medianamente suficiente afectado por la proximidad y frecuencia de las supervisiones, tal vez con el temor de no renovar sus contratos y ser retirados de la entidad.

Tabla 11.*Valoración del trabajo por la supervisión.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Poco	1	3,3	3,3	3,3
	Poco	11	36,7	36,7	40,0
	Medianamente suficiente	15	50,0	50,0	90,0
	Suficiente	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.*Figura 4. Valoración del trabajo por la supervisión.*

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores consideran que la supervisión valora el trabajo que realiza un trabajador, en un 10% suficiente, en un 50% medianamente suficiente, en un 3.3 % muy poco y 10% poco considera que no los valora.

Tabla 12.
Apoyo por la supervisión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Poco	1	3,3	3,3	3,3
	Poco	12	40,0	40,0	43,3
	Medianamente Suficiente	12	40,0	40,0	83,3
	Suficiente	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

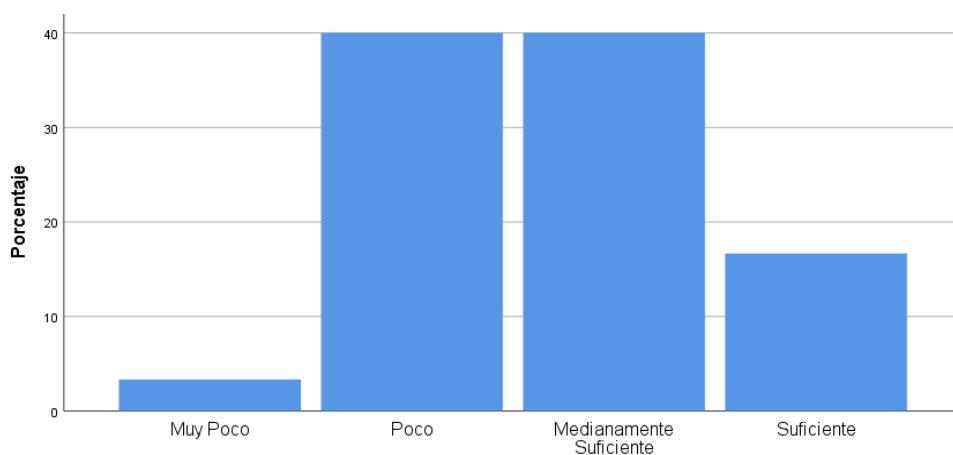


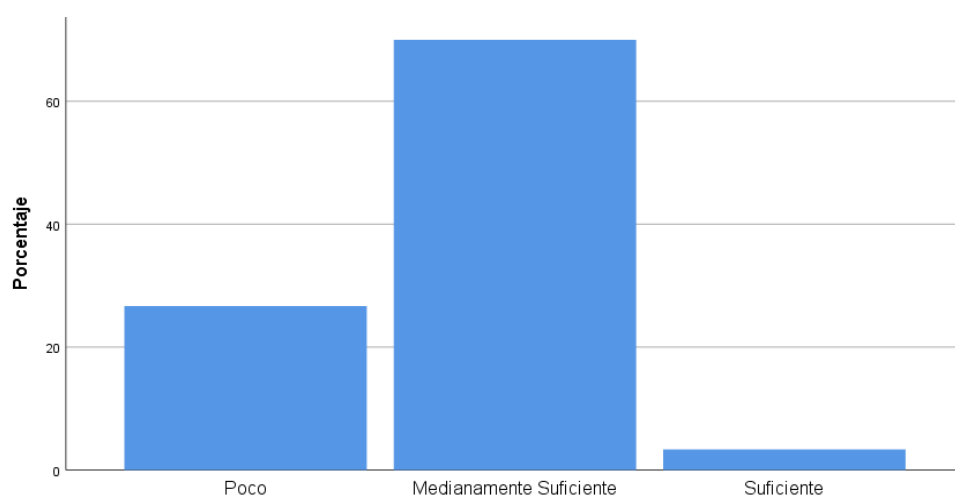
Figura 5. Apoyo por la supervisión.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que existe un empate de poco o medianamente suficiente de 40% existe un adecuado apoyo por la supervisión, el 16.7% considera que existe apoyo por parte de la supervisión en las labores de los trabajadores. Solo un 3.3% considera que muy poco existe apoyo por parte de la supervisión.

Tabla 13.*Dimensión: Ambiente físico.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	8	26,7	26,7	26,7
	Medianamente Suficiente	21	70,0	70,0	96,7
	Suficiente	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.*Figura 6. Dimensión: Relación con la autoridad.*

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar la dimensión utilizada, donde 3.3% se encuentra satisfecho y un 70% medianamente satisfecho con la relación con la autoridad y 26.7% de los trabajadores indica que tiene poca relación con la autoridad.

Tabla 14.
Salubridad del lugar del trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	12	40,0	40,0	40,0
	Buena	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

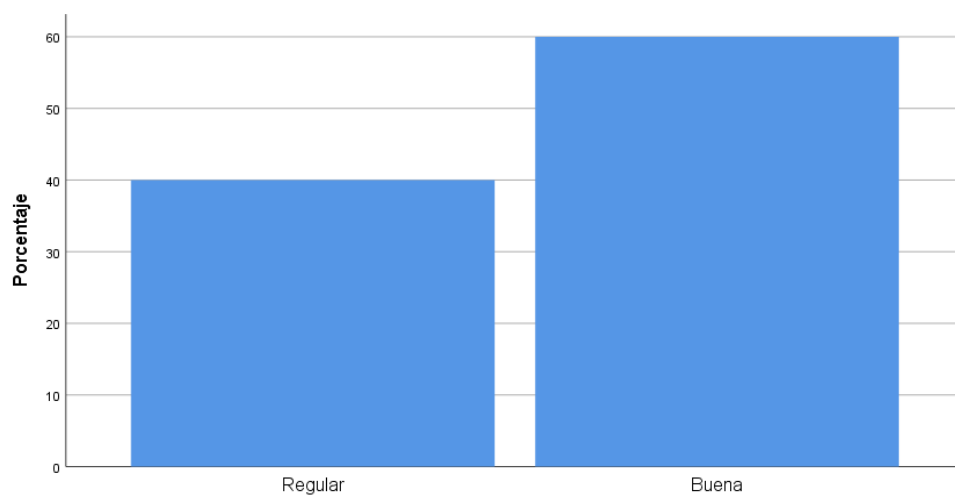


Figura 7. Salubridad del lugar del trabajo.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 60% de trabajadores consideran que la salubridad del lugar de trabajo es buena, un 40% considera que es regular. Por consecuencia, el lugar de trabajo que ofrece el Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco es buena.

Tabla 15.
Espacio de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	30,0	30,0	30,0
	Buena	20	66,7	66,7	96,7
	Muy Buena	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

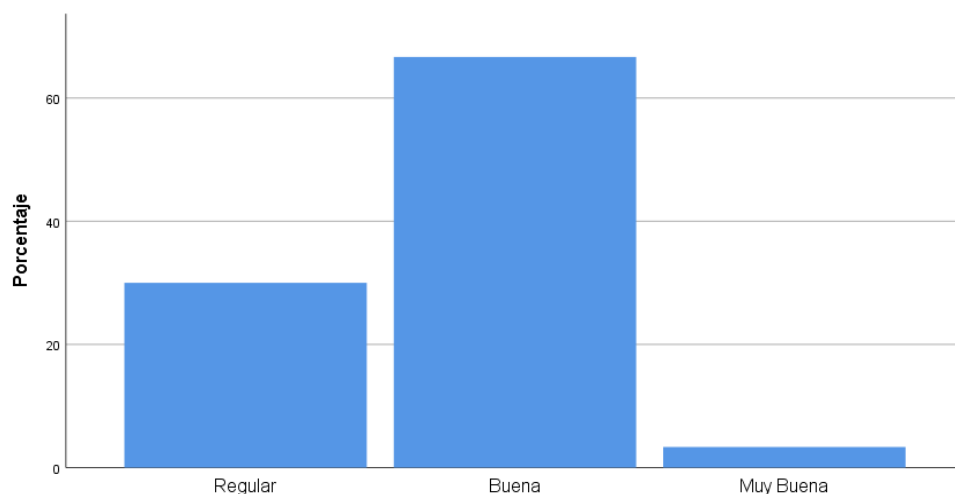


Figura 8. Espacio de trabajo.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 66.7% de trabajadores consideran que el espacio de trabajo es bueno, un 3.3% considera que es muy buena, solamente un 30 % lo considera Regular. Por consecuencia los trabajadores consideran a su espacio de trabajo como buena y adecuada.

Tabla 16.
Entorno físico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	11	36,7	36,7	40,0
	Buena	15	50,0	50,0	90,0
	Muy Buena	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

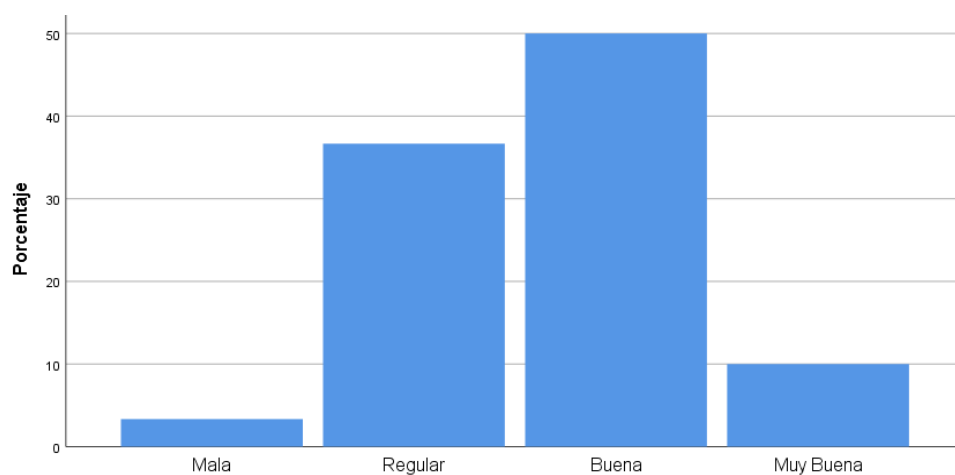


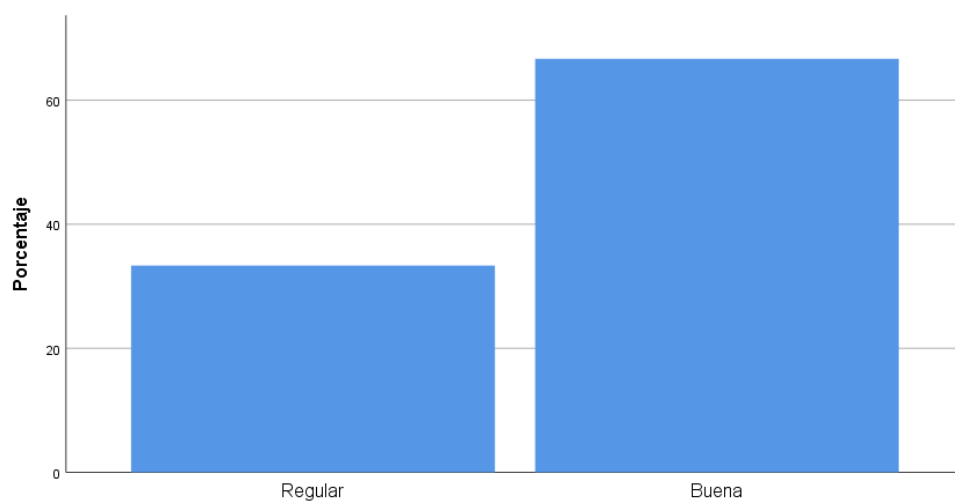
Figura 9. Entorno físico

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 36.7% de trabajadores consideran que el entorno físico, relacionado a insumos, equipos y herramientas, es regular, un 50% lo considera buena, un 10% muy buena y solemnemente un 3.3 % lo considera mala. En consecuencia, en su mayor parte los trabajadores lo consideran buena.

Tabla 17.*Dimensión: Beneficios sociales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	33,3	33,3	33,3
	Buena	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.*Figura 10. Dimensión: Ambiente físico.*

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar la dimensión utilizada referido al ambiente físico, es bueno 66.7% y 33.3% es regular, esto significa que lo ambientes en los que se desenvuelven laboralmente los trabajadores cumple con las condiciones adecuadas y de seguridad.

Tabla 18.
Salario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	13,3	13,3	13,3
	Medianamente Suficiente	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

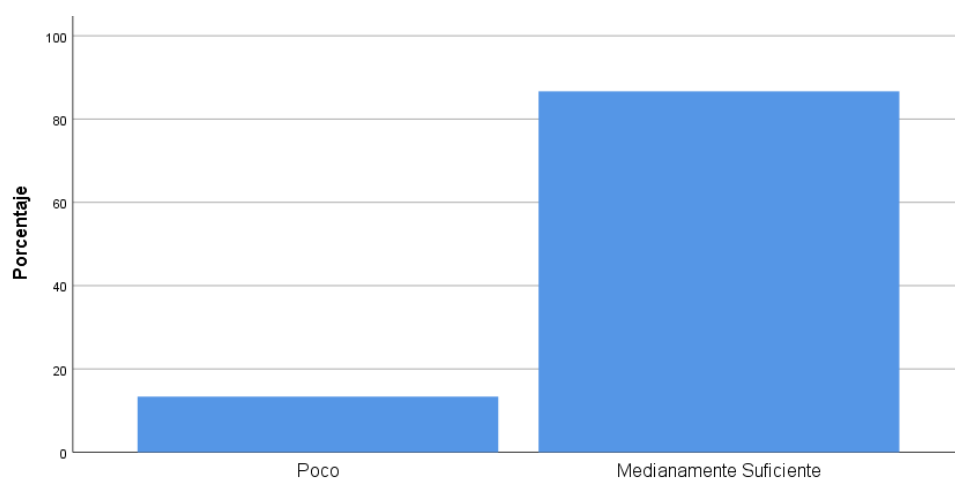


Figura 11. Salario.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 86.7 % de trabajadores consideran que los salarios que perciben son medianamente suficiente, un 13.3% consideran que los salarios son poco. En consecuencia, la mayoría considera que el salario es bueno.

Tabla 19.
Oportunidades de promoción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Poco	2	6,7	6,7	6,7
	Poco	7	23,3	23,3	30,0
	Medianamente Suficiente	19	63,3	63,3	93,3
	Suficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

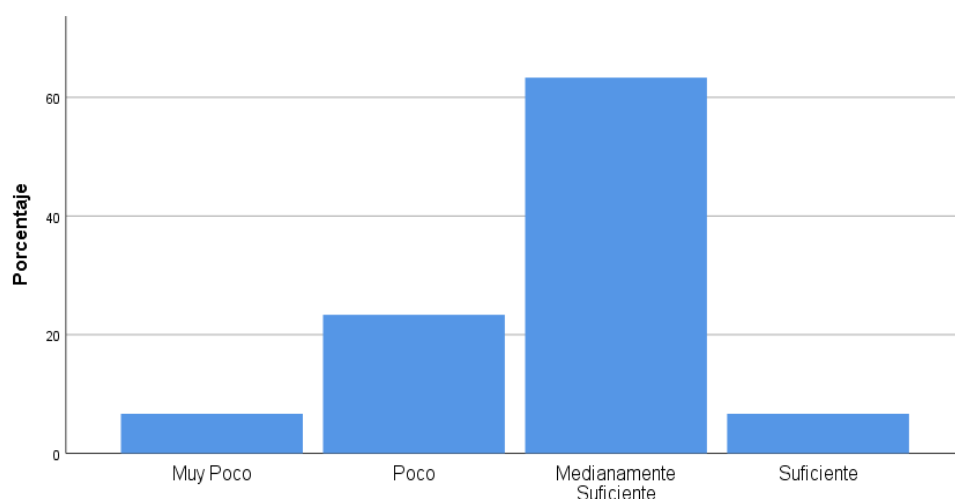


Figura 12. Oportunidades de promoción.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 6.7% considera suficiente y un 63.3% de trabajadores consideran que existe medianamente suficientes oportunidades de promoción según el desempeño que realice el trabajador. Un 23.3% considera que poco y un 6.7% muy poco existe tales oportunidades. Pero en la mayoría de trabajadores se tiene el sentimiento de que pueden promocionarse según el desempeño que tenga un trabajador.

Tabla 20.
Reconocimiento recibido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	16	53,3	53,3	53,3
	Medianamente Suficiente	13	43,3	43,3	96,7
	Suficiente	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

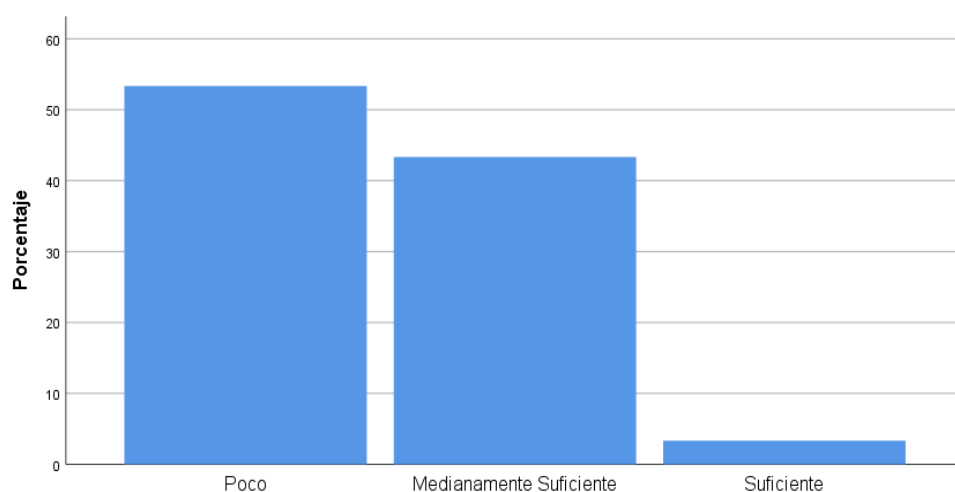


Figura 13. Reconocimiento recibido.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 53.3% de trabajadores consideran que existe poco reconocimiento al esfuerzo que realiza un trabajador en su desempeño laboral. Un 3.3% es suficiente y 43.3% considera es medianamente suficiente. Denotándose que los trabajadores tienen el sentimiento de que pueden ser reconocidos por su labor, según el desempeño que tengan.

Tabla 21.
Cumplimiento laboral por la patronal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	11	36,7	36,7	36,7
	Medianamente Suficiente	17	56,7	56,7	93,3
	Suficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

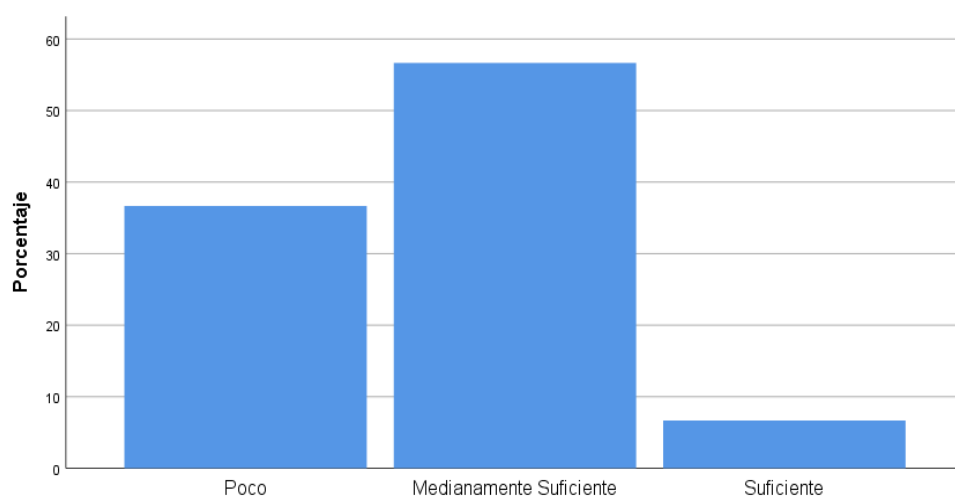


Figura 14. Cumplimiento laboral por la patronal.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 56.7% de trabajadores consideran que la entidad como patronal, cumple medianamente suficientemente y un 6.7% suficiente con las normas y acuerdos laborales entre la municipalidad y sus trabajadores. Un 36.7% considera que poco no se da cumplimiento a las normas laborales y acuerdos entre las partes. Pero en la mayoría de trabajadores se tiene el sentimiento de que la entidad cumple con sus trabajadores, según el desempeño que tenga un trabajador.

Tabla 22.
Negociación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	12	40,0	40,0	40,0
	Medianamente Suficiente	16	53,3	53,3	93,3
	Suficiente	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

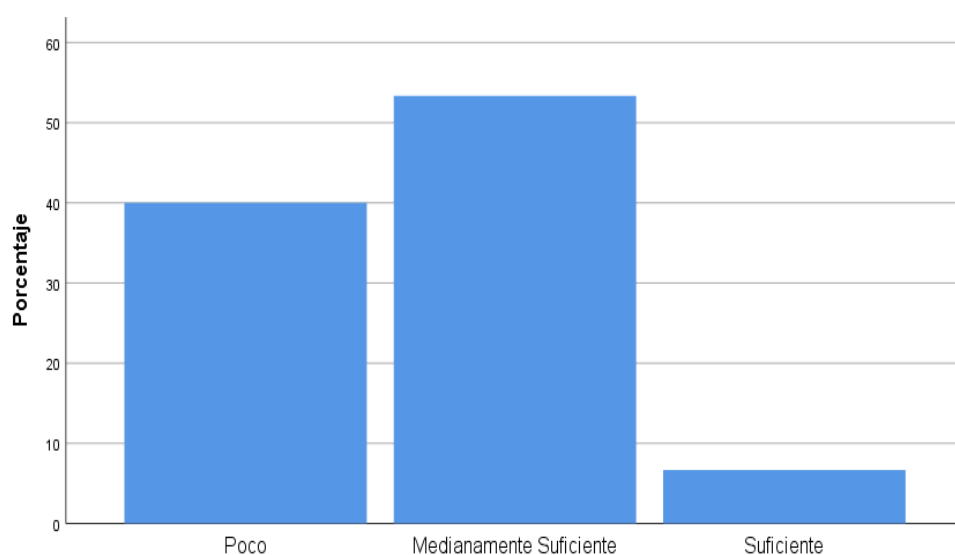


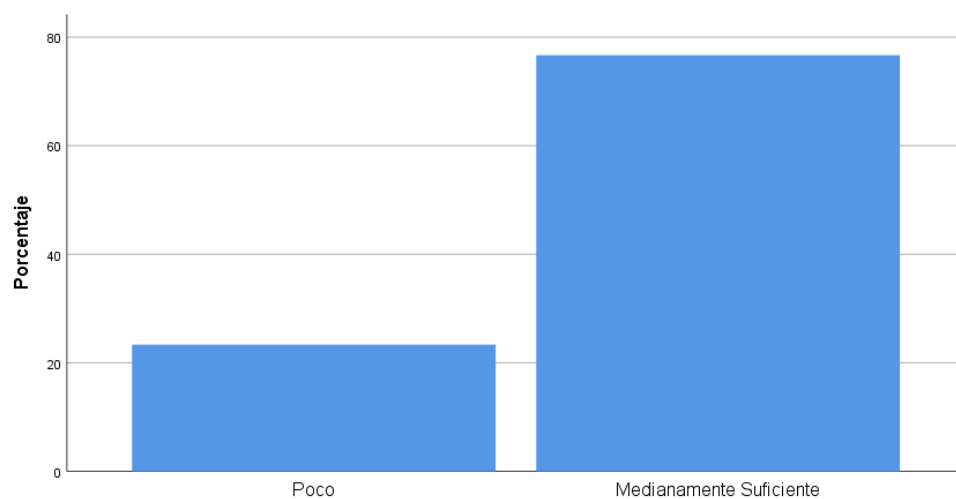
Figura 15. Negociación laboral.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 53.3% de trabajadores consideran que la entidad como patronal, realiza medianamente suficiente y 6.7% suficiente las negociaciones laborales entre la entidad y sus trabajadores, según se presenten conflictos laborales. Un 40% considera poco y no se da solución a los conflictos mediante negociaciones en mesas de concertación. Pero en la mayoría de trabajadores se tiene el sentimiento de que la entidad cumple con sus trabajadores.

Tabla 23.*Dimensión: Desarrollo personal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	7	23,3	23,3	23,3
	Medianamente Suficiente	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.*Figura 16. Dimensión: Beneficios laborales.*

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar la dimensión utilizada referido a los beneficios laborales, es medianamente suficiente 76.7% y 23.3% es regular, esto significa que los beneficios laborales están acorde a la necesidad de los trabajadores de la entidad.

Tabla 24.
Satisfacción personal por el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aceptable	18	60,0	60,0	60,0
	Bastante	11	36,7	36,7	96,7
	Mucho	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

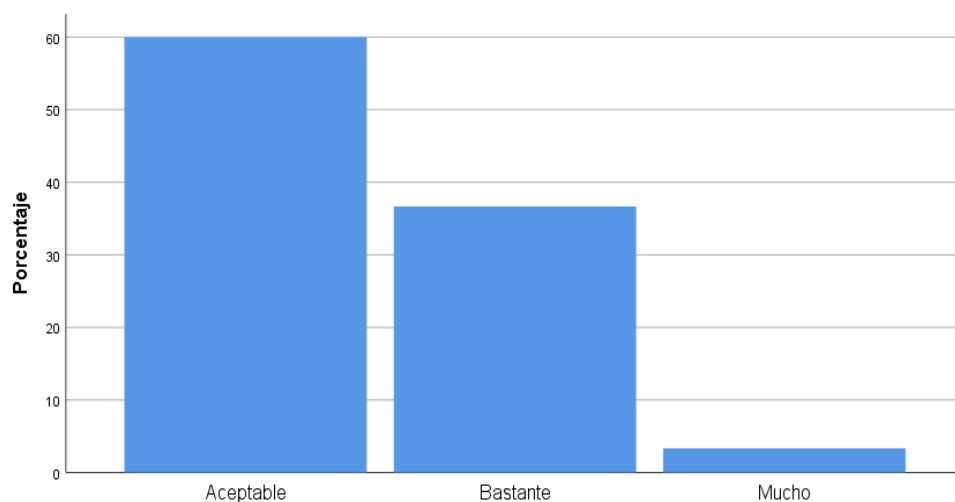


Figura 17. Satisfacción personal por el trabajo.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 60% de trabajadores consideran que en la entidad vienen logrando una satisfacción personal aceptable y un 36.7% bastante satisfacción laboral como persona. Un 3.3% considera que mucho a logrado su satisfacción personal en su puesto de trabajo. En su mayoría consideran que su satisfacción personal en el trabajo está de acuerdo a su rama profesional y el desenvolvimiento de la misma.

Tabla 25.
Oportunidad laboral en actividades deseadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aceptable	21	70,0	70,0	70,0
	Bastante	7	23,3	23,3	93,3
	Mucho	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

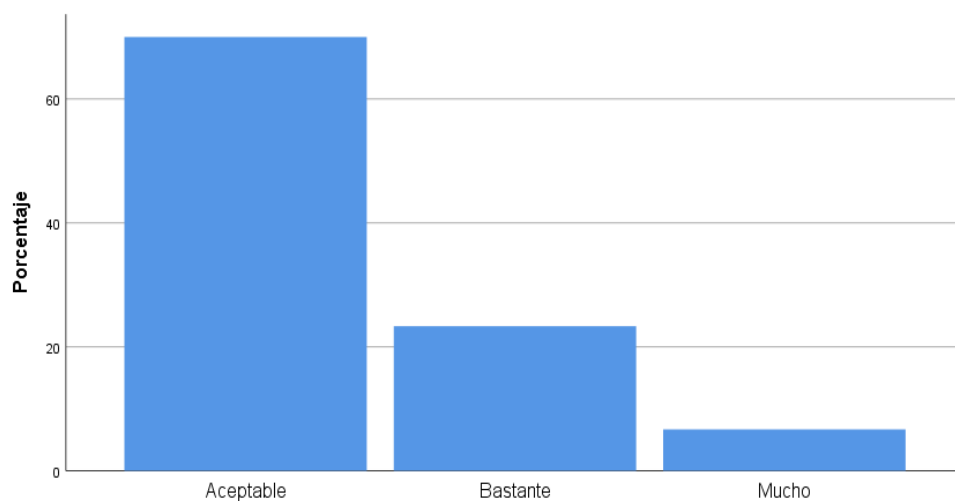


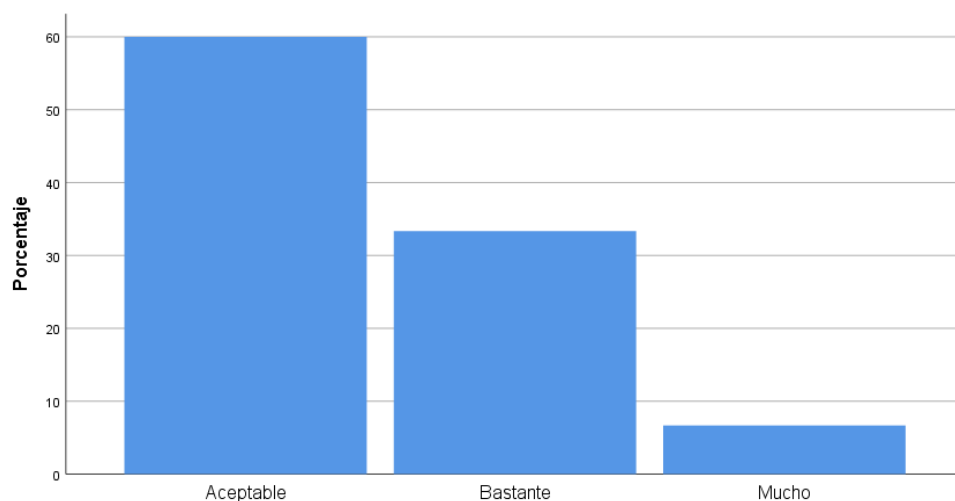
Figura 18. Oportunidad laboral en actividades deseadas.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 70% es aceptable, un 23.3% es bastante y un 6.7% es mucho que los trabajadores en la entidad tienen oportunidades laborales en las actividades que ellos mismos desean realizar. En su mayoría consideran que la oportunidad laboral en las actividades deseadas es una realidad en sus funciones asignadas.

Tabla 26.*Dimensión: Desarrollo personal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aceptable	18	60,0	60,0	60,0
	Bastante	10	33,3	33,3	93,3
	Mucho	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.*Figura 19. Dimensión: Desarrollo personal.*

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar la dimensión utilizada referido al desarrollo personal, es aceptable en un 60%, en un 33.3% es bastante y en un 6.7% mucho, reflejando por parte de los trabajadores tiene un desarrollo personal adecuado a según sus obligaciones, responsabilidades y funciones asignadas.

Tabla 27.
Formación continua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	19	63,3	63,3	63,3
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

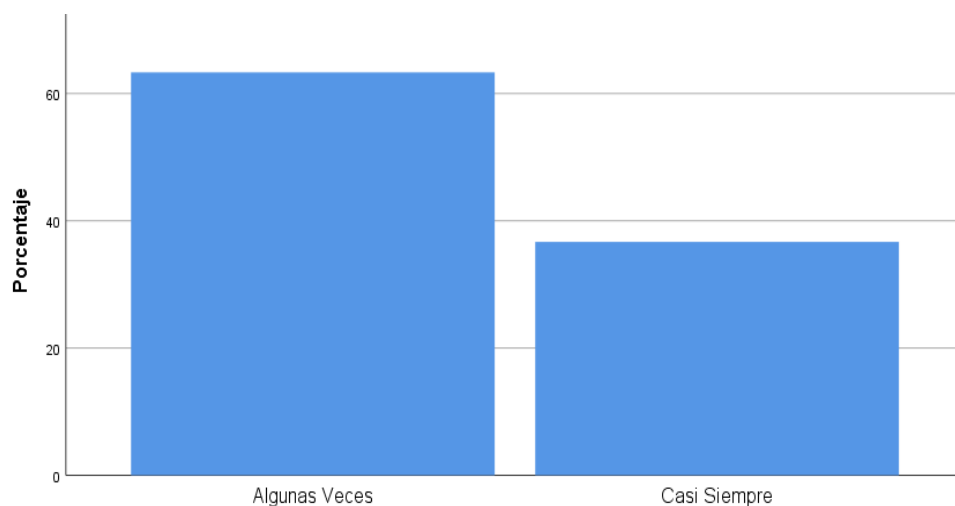


Figura 20. Formación continua.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 63.3% algunas veces y un 36.7% de trabajadores consideran que la entidad algunas veces promueve la formación continua de sus trabajadores, mediante cursos de capacitación. En su mayoría consideran que la entidad promueve la formación continua de sus trabajadores.

Tabla 28.
Equidad en el tratamiento de la patronal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Algunas Veces	13	43,3	43,3	60,0
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

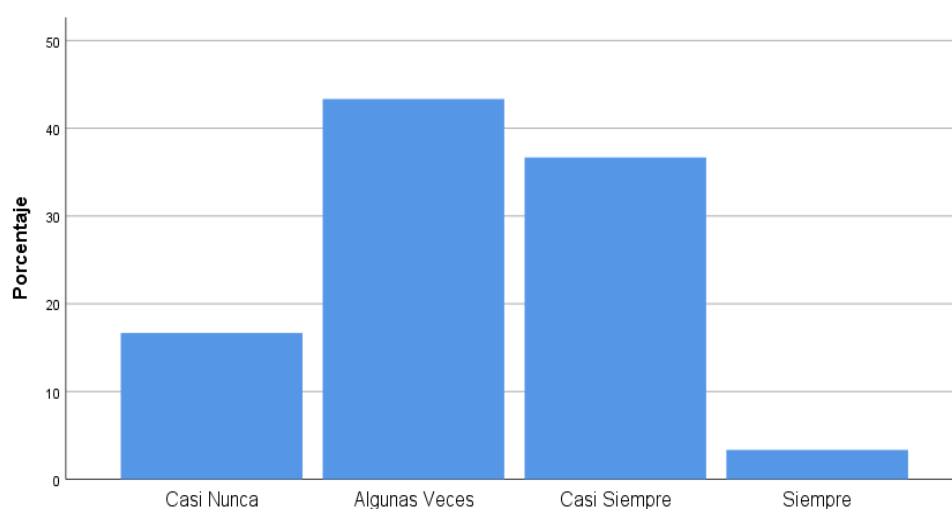


Figura 21. Equidad en el tratamiento de la patronal.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 43.3% algunas veces, un 36.7 % casi siempre y un 3.3 % de trabajadores consideran que la entidad promueve equidad en el tratamiento de sus trabajadores, no habiendo distinción por su posición política, religiosa, económica y social. Solo un 16.7% considera que casi nunca en el tratamiento de sus trabajadores. En su mayoría consideran que la entidad promueve la equidad en el tratamiento de sus trabajadores.

Tabla 29.
Participación en la toma de decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Algunas Veces	13	43,3	43,3	80,0
	Casi Siempre	5	16,7	16,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

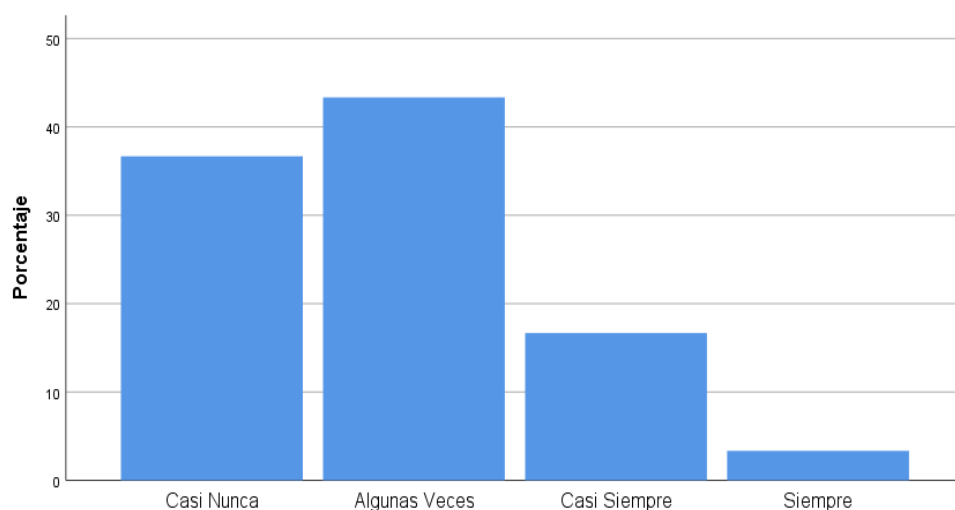


Figura 22. Participación en la toma de decisiones.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 43.3% algunas veces, un 16.7% casi siempre y un 3.3 % siempre consideran que la entidad permite a sus trabajadores la participación en la toma de decisiones, de carácter institucional para el desarrollo y armonía de la entidad. Un 36.7% permite a sus trabajadores la participación en la toma de decisiones

Tabla 30.
Política administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Algunas Veces	19	63,3	63,3	73,3
	Casi Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

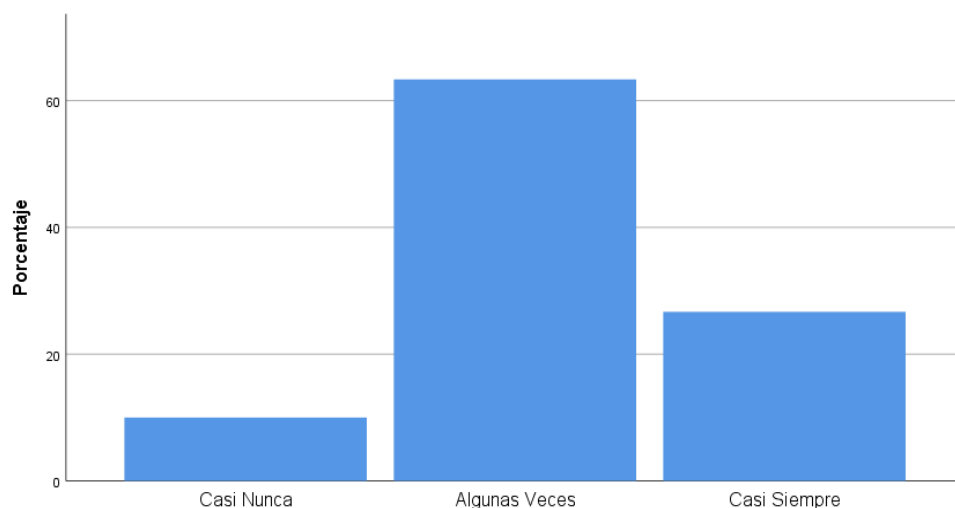


Figura 23. Política administrativa.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar la dimensión utilizada referido a la política administrativa, en un 63.3 % algunas veces y 26.7% casi siempre, las políticas administrativas de formación continua, de equidad y de participación, va siempre como prioridad las políticas administrativas de la entidad.

5.2.2. Análisis descriptivo de la variable: Desempeño laboral.

Tabla 31.
Desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	10,0	10,0	10,0
	Mucho	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

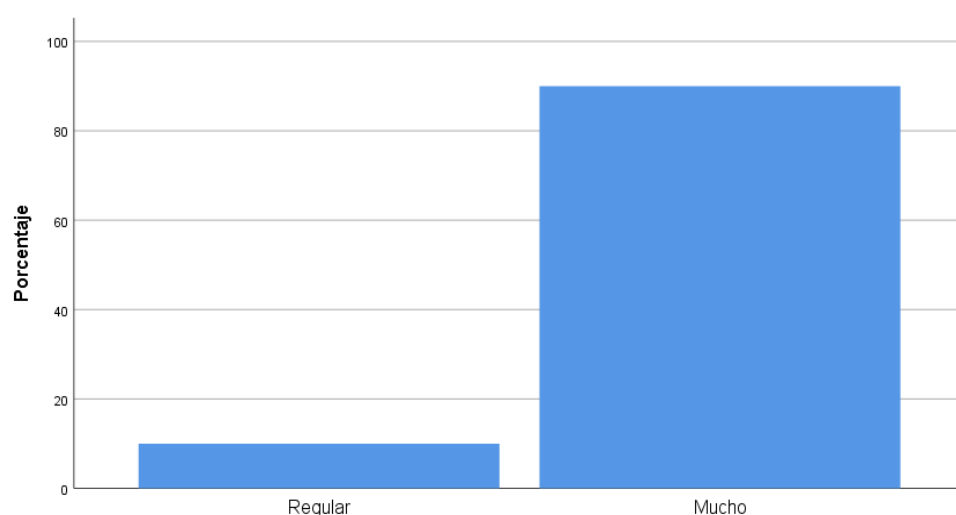


Figura 24. Desempeño laboral.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores presentan un alto grado de Desempeño laboral, tienen un 90% de excelente desempeño laboral y un 10% de regular desempeño laboral. En conclusión, ello indicaría que el desempeño laboral es muy elevado en términos generales.

Tabla 32.
Conocimiento del puesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,3	3,3	3,3
	Mucho	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

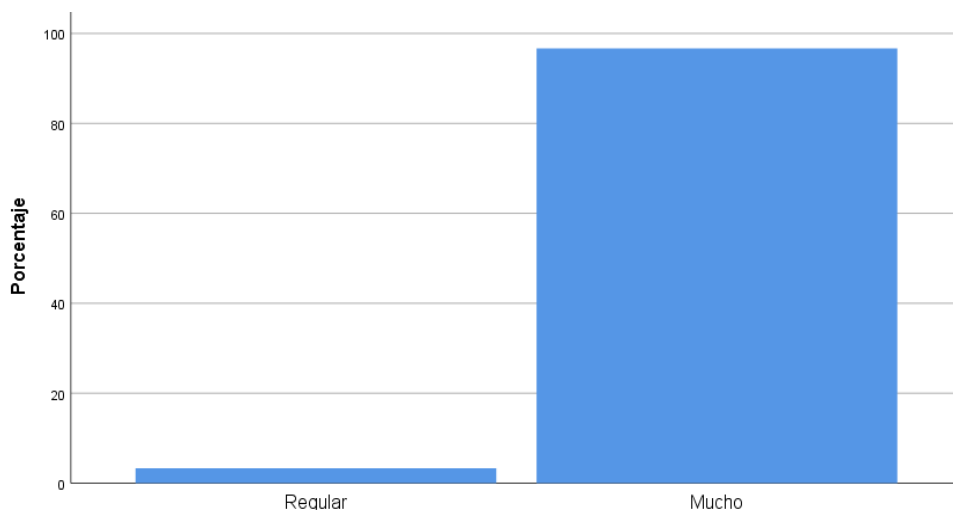


Figura 25. Conocimiento del puesto.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que un 96.7 % de trabajadores tiene mucho conocimiento de las funciones del puesto de trabajo donde actualmente labora y un 3.3% regular. Es debido a que la forma de ingreso se realiza mediante convocatoria CAS y se especifica sus funciones.

Tabla 33.
Disposición al aprendizaje continuo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Mucho	25	83,3	83,3	90,0
	Bastante	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

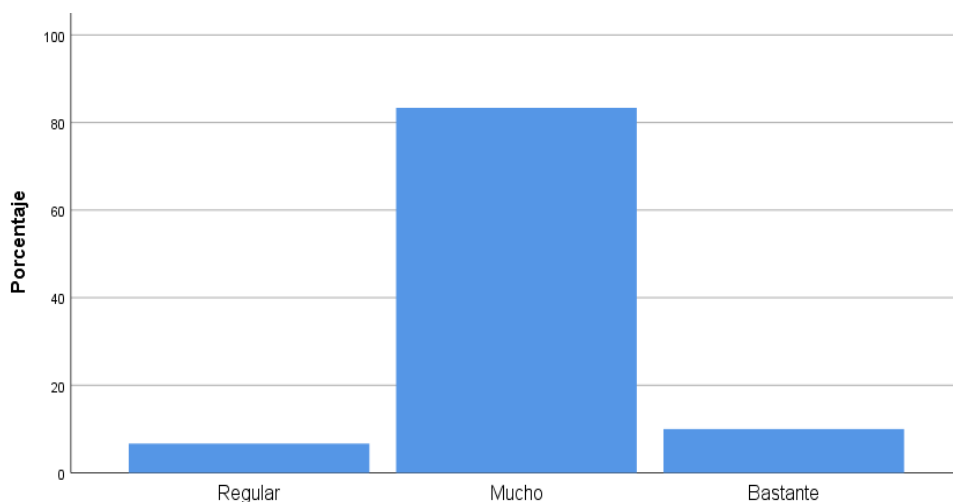


Figura 26. Disposición al aprendizaje continuo.

Interpretación:

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad están predispuestos a una disposición para un aprendizaje continuo de especialización para una mejor labor en su puesto de trabajo reflejado en un 83.3% mucho y 10% bastante. Y solo mostrando un 6.7% de los trabajadores tener una disposición regular de continuo aprendizaje.

Tabla 34.
Trabajo en equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	20,0	20,0	20,0
	Mucho	23	76,7	76,7	96,7
	Bastante	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

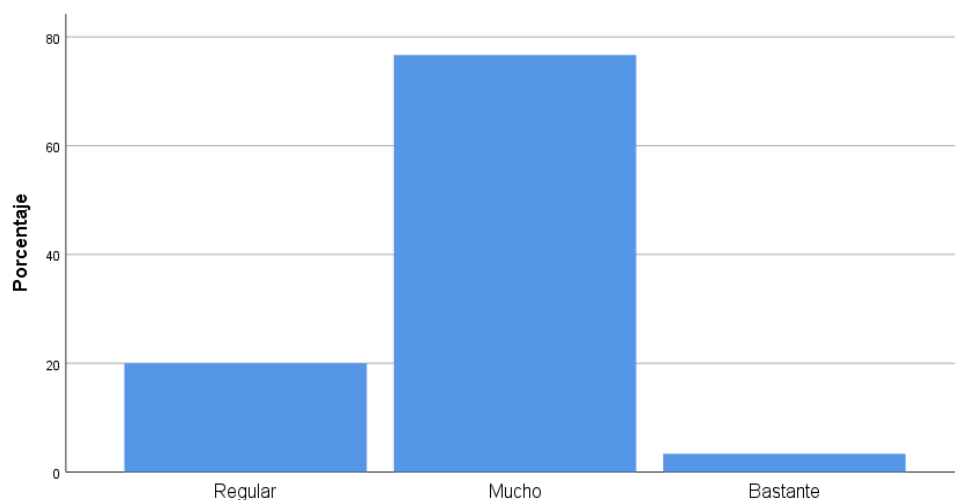


Figura 27. Trabajo en equipo.

Interpretación:

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad realizan un trabajo en equipo como lo refleja la estadística en un 76.7% mucho, un 3.3% bastante y un 20% regular. Consolidando que si existe un trabajo en equipo en los trabajadores de la entidad.

Tabla 35.
Actitud positiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,3	3,3	3,3
	Mucho	26	86,7	86,7	90,0
	Bastante	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

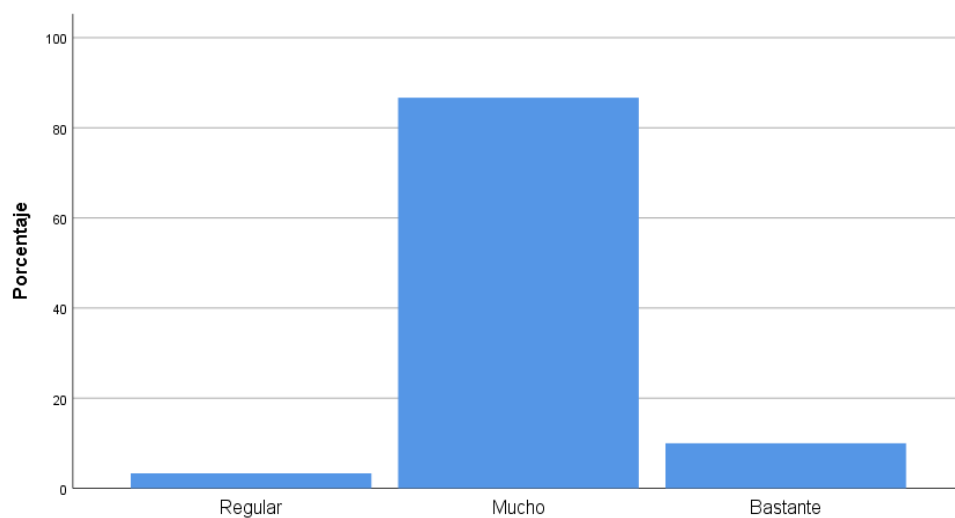


Figura 28. Actitud positiva.

Interpretación:

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad tienen una actitud positiva laboral en los quehaceres que realiza, tal como lo refleja la estadística en un 86.7% mucho, un 10 % bastante y un 3.3% regular. Consolidando que si existe un trabajo en equipo en los trabajadores de la entidad.

Tabla 36.
Capacidad para solucionar conflictos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	23,3	23,3	23,3
	Mucho	18	60,0	60,0	83,3
	Bastante	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

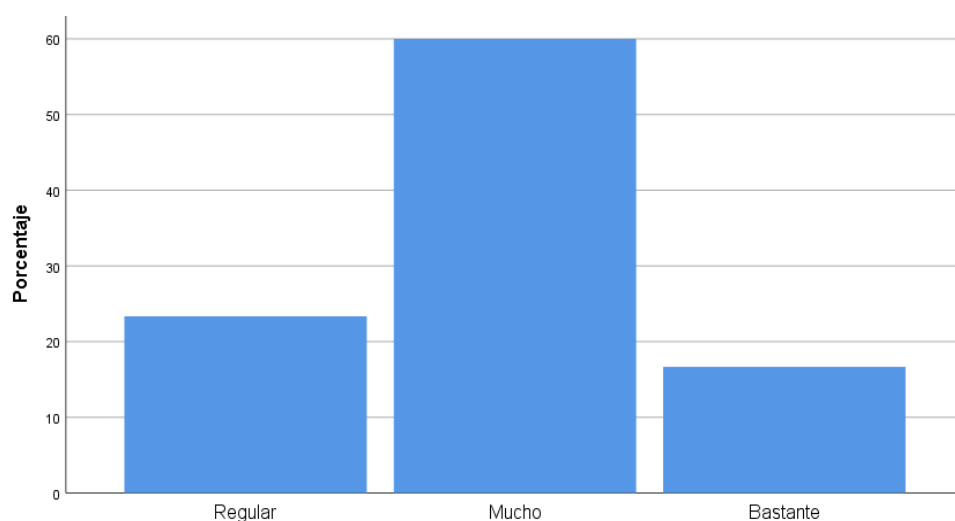


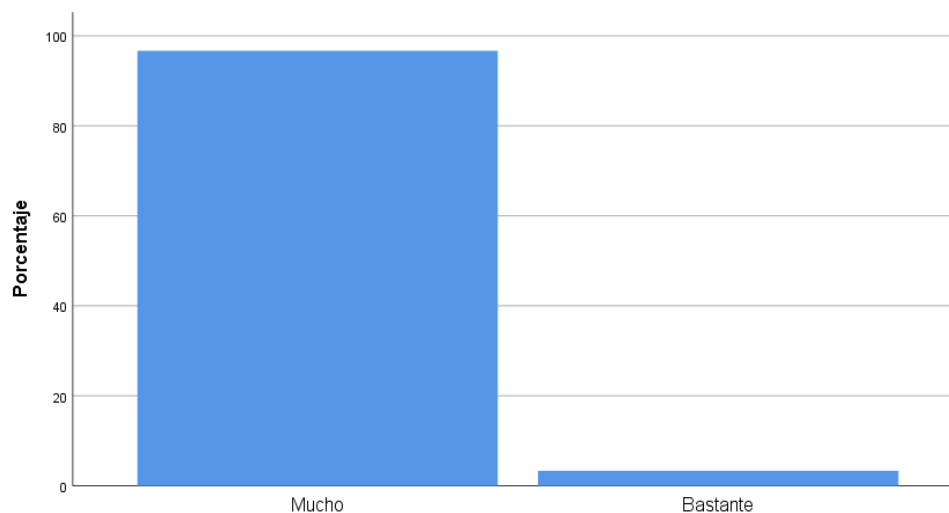
Figura 29. Capacidad para solucionar conflictos.

Interpretación:

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad tienen la capacidad para solucionar conflictos en su centro laboral, tal como lo refleja la estadística en un 60% mucho, un 16.7% bastante y un 23.3% regular. Consolidando que sí existe capacidad para solucionar conflictos en su centro de labor.

Tabla 37.*Dimensión: Destrezas interpersonales (habilidades).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	29	96,7	96,7	96,7
	Bastante	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.*Figura 30. Dimensión: Destrezas interpersonales (habilidades).***Interpretación:**

En la presente figura se puede apreciar la dimensión utilizada referido a las destrezas interpersonales (habilidades), en los trabajadores de la entidad se observa que según el dato estadístico que un 96.7% tiene muchas habilidades para el desarrollo de sus actividades asimismo en un 3.3% se demuestra con bastante habilidad de destreza.

Tabla 38.
Calidad de los trabajos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Mucho	23	76,7	76,7	90,0
	Bastante	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

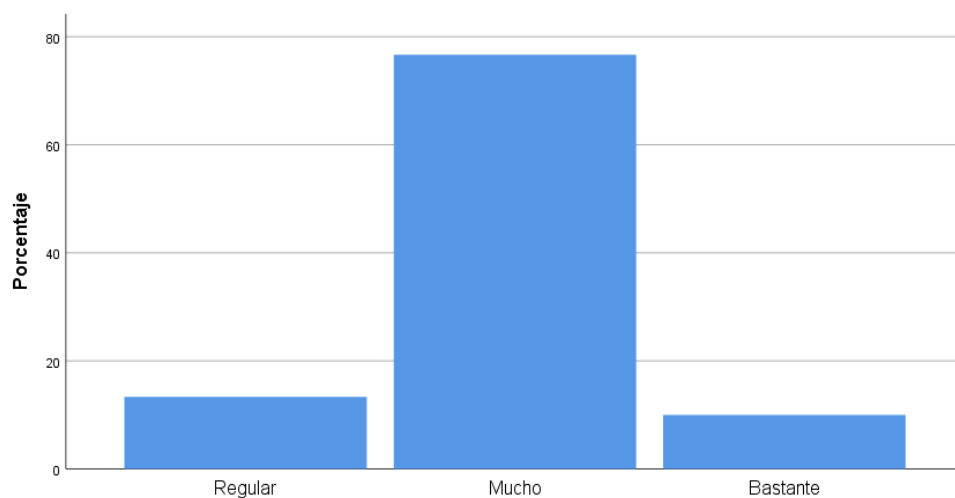


Figura 31. Calidad de los trabajos.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad realizan sus trabajos en forma metódica y ordenada, tal como lo refleja la estadística en un 76.7% mucho, un 10% bastante y un 13.3% regular. Por ser funciones específicas según su puesto laboral asignado.

Tabla 39.
Cantidad de los trabajos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	10,0	10,0	10,0
	Mucho	24	80,0	80,0	90,0
	Bastante	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

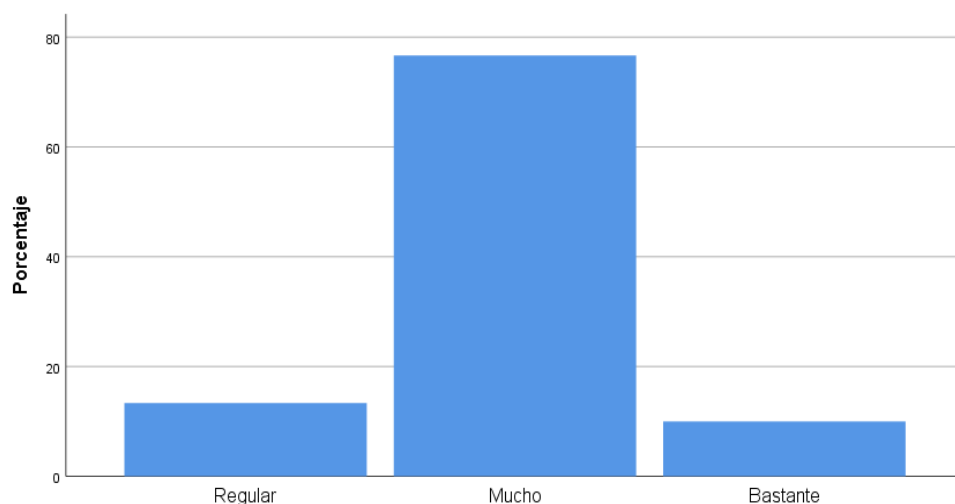


Figura 32. Cantidad de los trabajos.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad cumplen con realizar las tareas diarias que le encomiendan, tal como lo refleja la estadística en un 80% mucho, un 10% bastante y un 10% regular. Por estar sujeto a indicadores de evaluación por una supervisión constante.

Tabla 40.
Cumplimiento de plazos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Poco	13	43,3	43,3	43,3
	Poco	16	53,3	53,3	96,7
	Mucho	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

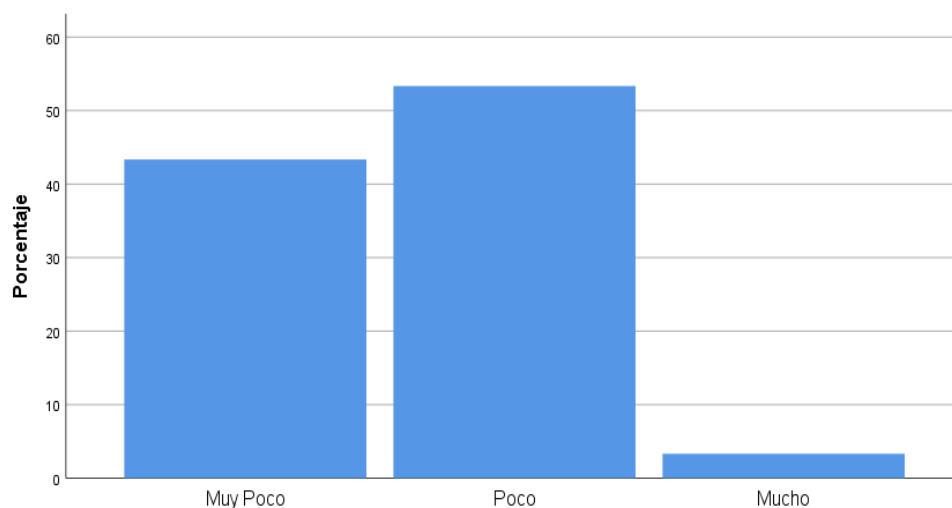


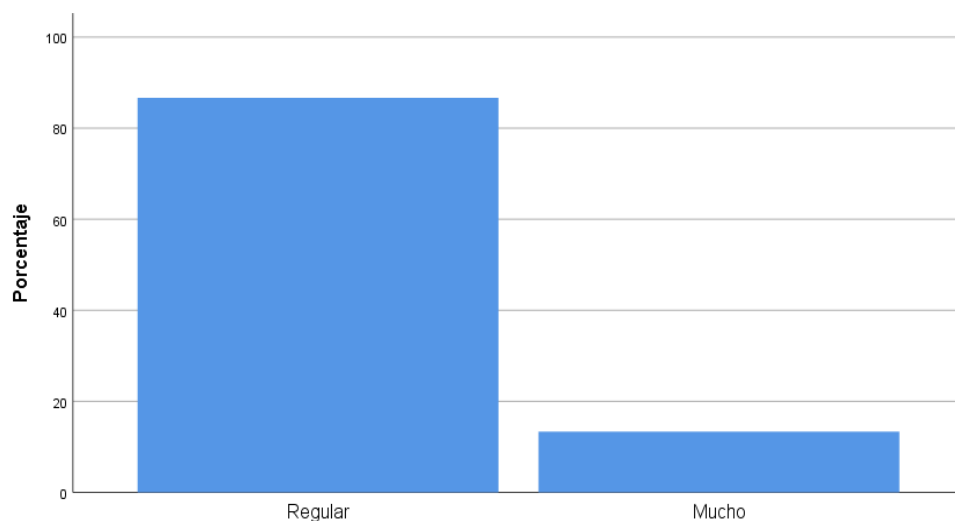
Figura 33. Cumplimiento de plazos

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad en su mayoría han indicado que no tienen ningún retraso en el cumplimiento de plazos establecidos y sin errores, tal como lo refleja la estadística en un 53.3% poco y un 43.3% muy poco. Pero por otra parte hay un 3.3% de trabajadores que tienen demoras en los plazos establecidos.

Tabla 41.*Dimensión: Resultados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	26	86,7	86,7	86,7
	Mucho	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.*Figura 34. Dimensión: Resultados.*

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar la dimensión utilizada referido a los resultados que tiene los trabajadores en la entidad como es la calidad, cantidad y cumplimiento, observándose que según el dato estadístico un 86.7% de forma regular demuestra resultados y un 13.3% demuestra mucho desempeño en sus resultados.

Tabla 42.
Colaboración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Mucho	26	86,7	86,7	93,3
	Bastante	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

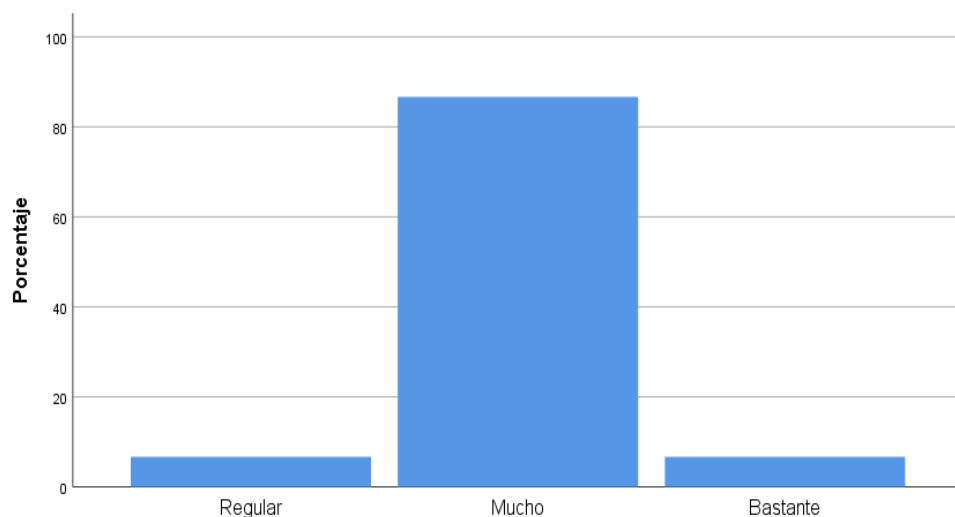


Figura 35. Colaboración.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad en su mayoría han indicado que podrían dar de su tiempo como Colaboración a sus jefes, y compañeros de trabajo, cuando sus tareas están recargadas, tal como lo refleja la estadística en un 86.7% mucho, en un 6.7% bastante y en un 6.7% regular demostrando así su desempeño laboral.

Tabla 43.
Discreción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Mucho	23	76,7	76,7	83,3
	Bastante	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

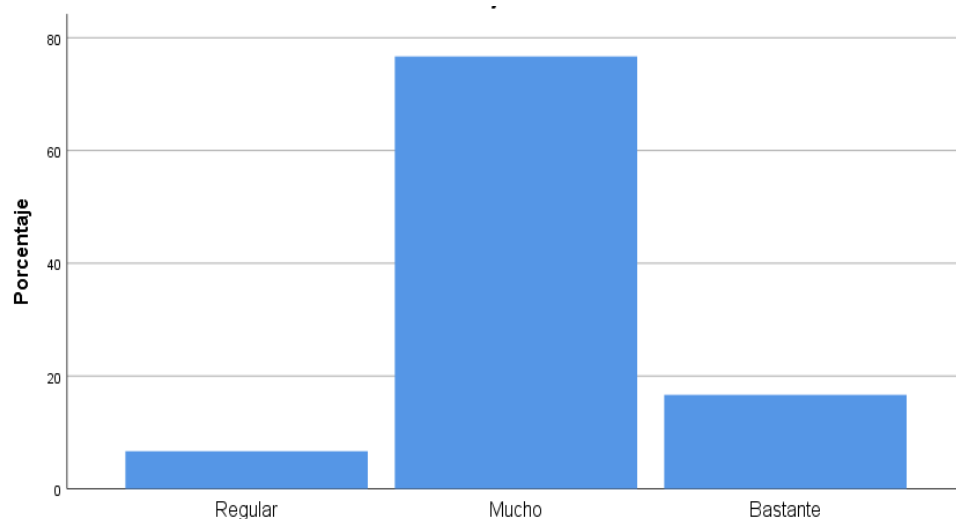


Figura 36. Discreción.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad en su mayoría han indicado que debería haber Discreción sobre los problemas que se presentan en su institución y centro de trabajo, tal como lo refleja la estadística en un 76.7% mucho, un 16.7 % bastante y un 6.7% regular.

Tabla 44.
Creatividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	5	16,7	16,7	20,0
	Mucho	18	60,0	60,0	80,0
	Bastante	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

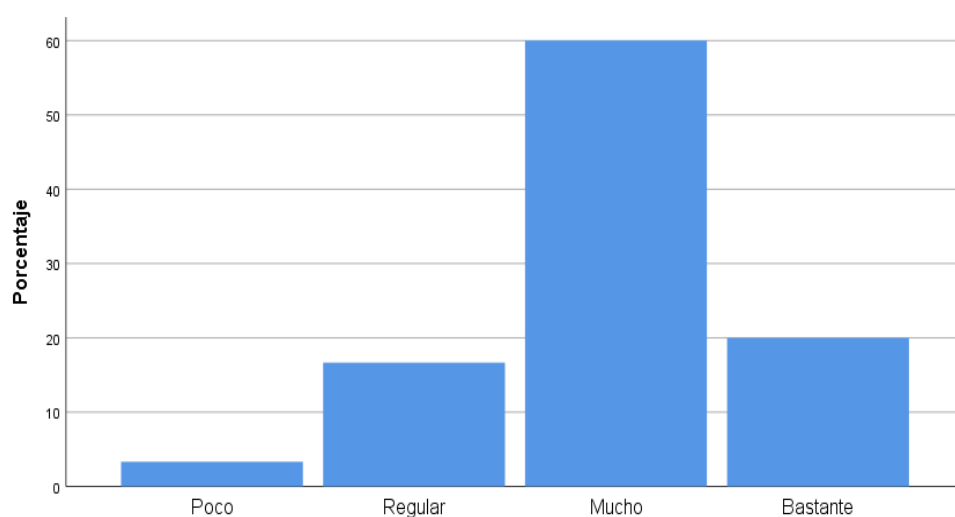


Figura 37. Creatividad.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad en el puesto de trabajo y la tarea que realiza le permiten desarrollar al máximo sus capacidades de Creatividad, tal como lo refleja la estadística en un 60 % mucho, un 20 % bastante, un 16.7 Regular. Pero por otra parte hay un 3.3% de trabajadores que no pueden desarrollar al máximo sus capacidades de creatividad.

Tabla 45.
Puntualidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	3	10,0	10,0	13,3
	Mucho	23	76,7	76,7	90,0
	Bastante	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

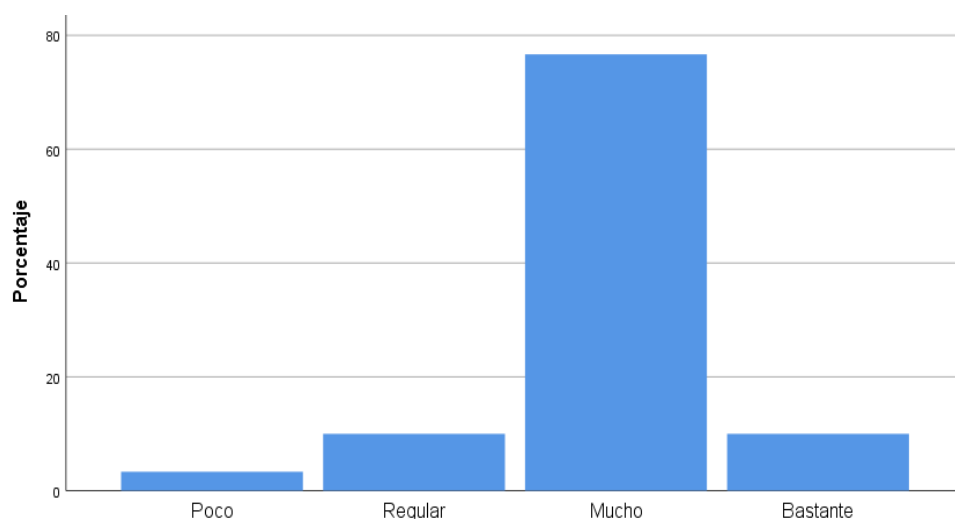


Figura 38. Puntualidad.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad en su mayoría indican que es importante cumplir con el horario y registrar Puntualidad en un puesto de trabajo, tal como lo refleja la estadística en un 76.7% mucho, un 10% bastante y un 10% regular. Pero por otra parte hay un 3.3% de trabajadores que no es importante cumplir con el horario.

Tabla 46.
Asistencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	10,0	10,0	10,0
	Mucho	25	83,3	83,3	93,3
	Bastante	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

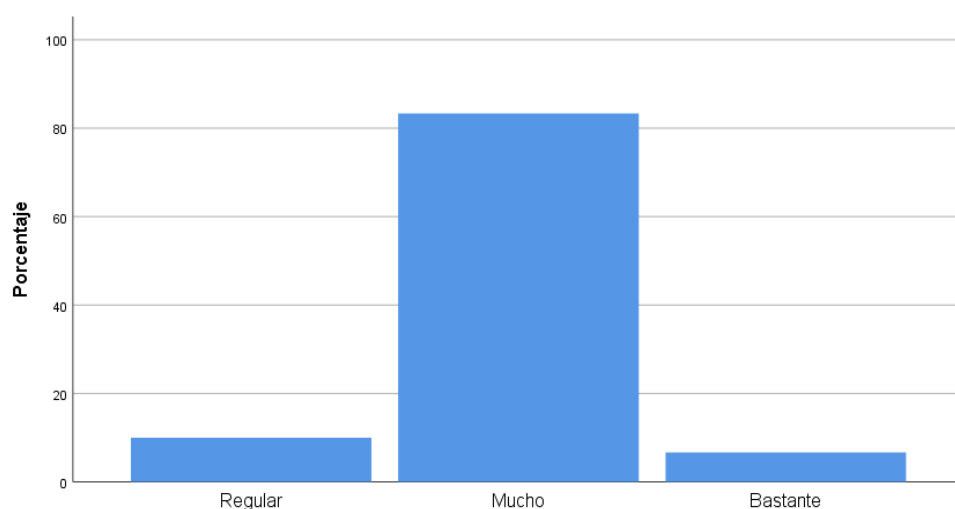


Figura 39. Asistencia.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad en su mayoría han indicado que es importante cumplir con la Asistencia en un puesto de trabajo, tal como lo refleja la estadística en un 83.3% mucho, 6.7% y un 10% regular.

Tabla 47.
Responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Mucho	21	70,0	70,0	83,3
	Bastante	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

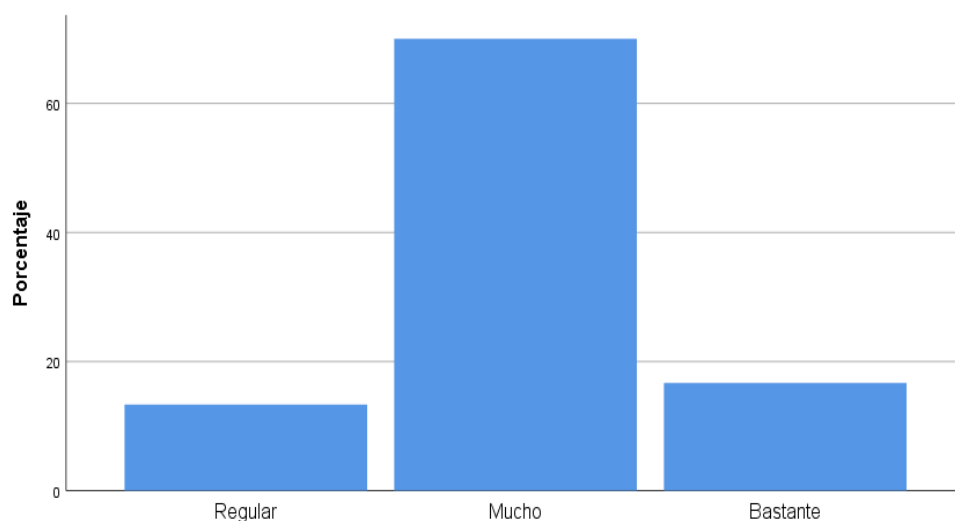


Figura 40. Responsabilidad.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar que los trabajadores de la entidad en su mayoría han indicado que es importante tener Responsabilidad laboral frente a la institución, sus jefes, y compañeros de trabajo, tal como lo refleja la estadística en un 70% mucho, un 16.7% bastante y un 13.3% regular.

Tabla 48.
Dimensión: Comportamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,3	3,3	3,3
	Mucho	25	83,3	83,3	86,7
	Bastante	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas aplicadas. Año 2019.

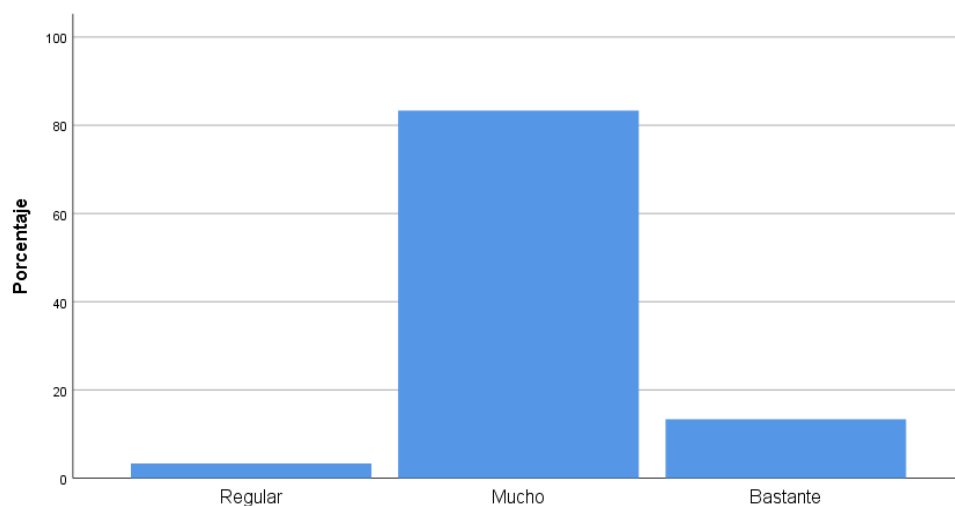


Figura 41. Dimensión: Comportamiento.

Interpretación

En la presente figura se puede apreciar la dimensión utilizada referido comportamiento que tiene los trabajadores en la entidad como es la puntualidad, creatividad, discreción y responsabilidad, observándose que según el dato estadístico un 83.3% demuestra mucho comportamiento adecuado y un 13.3% demuestra bastante, así como un 3.3% regular comportamiento.

5.2.3. Contrastación de hipótesis.

5.2.3.1. Hipótesis general.

La Satisfacción laboral influye directa y significativamente en el Desempeño laboral de los de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables.

5.2.3.2. Hipótesis específica de investigación 01.

La Relación con la autoridad de los trabajadores, influye directa y significativamente en el Desempeño laboral, del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables.

5.2.3.3. Hipótesis específica de investigación 02.

El Ambiente físico influye directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables.

5.2.3.4. Hipótesis específica de investigación 03.

Los Beneficios laborales influyen directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables.

5.2.3.5. Hipótesis específica de investigación 04.

El Desarrollo personal influye directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y

Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables.

5.2.3.6. Hipótesis específica de investigación 05.

La Política administrativa de la entidad influye directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores de la del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables.

5.3. Discusión

En el presente estudio titulado “El Desempeño laboral y la Satisfacción de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019 encontramos que los instrumentos utilizados para el recojo de la información fueron los adecuados, habiendo alcanzado un índice de confiabilidad de 0,933 en el instrumento que nos permitió medir la variable Satisfacción laboral y 0,817, para el instrumento de la variable Desempeño laboral. El diseño seleccionado fue el adecuado y nos permitió concluir satisfactoriamente la investigación.

En el trabajo de campo se ha verificado, de manera precisa, los objetivos planteados en nuestra investigación, cuyo propósito fue conocer la formación profesional y la inserción laboral, estableciendo el nivel de relación existente entre ambas variables de estudio.

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por: *Matos Benites, Enma Liz (2017)*, desarrolla la investigación titulada “La Satisfacción laboral y su influencia en el Desempeño de los trabajadores de la institución educativa “Alfonso Ugarte” del anexo

de Huari – Huancan”, donde concluyen que la satisfacción Laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa “Alfonso Ugarte” del anexo de Huari-Huancan , por cuanto después de la aplicación de instrumentos ya mencionados, se estableció que la satisfacción es favorable y el desempeño aceptable.

Finalmente, podemos decir que la interacción entre los factores propios de Satisfacción laboral y Desempeño laboral, interactúan en combinaciones diversas y sutiles en apoyo de la inserción laboral.

De esta manera, en cuanto al primer objetivo específico, se plantea determinar si la relación de los trabajadores con la autoridad, influye directa y significativamente en el desempeño laboral. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos se encontró que la variable relación de los trabajadores con la autoridad influye en el desempeño laboral.

De igual manera, en cuanto al segundo objetivo específico, se plantea determinar si el ambiente físico, influye directa y significativamente en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables.; de acuerdo con los resultados obtenidos se deduce que la variable ambiente físico influye significativamente en el desempeño laboral, resultado que nos indica que existe relación significativa entre las variables estudiadas.

De esta manera, en cuanto al tercer objetivo específico, se plantea determinar si los beneficios laborales influyen directa y significativamente en el desempeño laboral.

Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró que si influyen.

De esta manera, en cuanto al cuarto objetivo específico, se plantea determinar si el desarrollo personal, influyen directa y significativamente en desempeño laboral.

Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró que si influyen.

En cuanto al quinto objetivo específico, se plantea determinar si la política administrativa de la entidad, influyen directa y significativamente en desempeño laboral. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró que si influyen.

Finalmente haciendo una revisión de los resultados podemos concluir que la Satisfacción laboral influye directa y significativamente en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables.

Conclusiones

1. La administración pública del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019, respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores presentan un manejo medianamente adecuado en un 93.3%, es decir los trabajadores se encuentran medianamente suficiente de satisfacción en su centro de trabajo.
2. Respecto al Desempeño laboral los trabajadores tienen un excelente desempeño, en un 90%, es decir muchos de los trabajadores se encuentran presentan un alto rendimiento laboral.
3. Con las anteriores conclusiones podemos indicar que la satisfacción personal del trabajador, se relaciona significativamente en su desempeño laboral; pudiendo mencionar que cada trabajador labora de la mejor manera, tomando en cuenta que se siente bien en su puesto de trabajo.

Recomendaciones

- Que, la Oficina de Recursos Humano, como unidad orgánica responsable de la gestión y administración del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, tome las medidas correctivas y acciones que conlleven a la correcta administración de sus recursos humanos, disponiendo mayor acercamiento al mediante charla de motivación y resiliencia para que el personal tenga más identificación con la entidad, a través de capacitaciones y el otorgamiento de reconocimientos a su labor desempeñada.
- Que, la Oficina de Oficina de Recursos Humano haga una propuesta a la directora del Programa, para aprobar un Plan de desarrollo de bienestar social, en cual se detalle las actividades a realizarse para la mejora de su personal.
- Que, la Oficina de Recursos Humanos, como prioridad debe convocar a una reunión de trabajo a las oficinas involucradas que están dentro del organigrama de la entidad, y posterior a reuniones ampliadas y programadas semestralmente para involucrar a los trabajadores.

Referencias

- Atalaya Pisco, María Clotilde. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología- Año III N° 5 septiembre, 1999. Disponible en URL:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevista/psicología/1999_n5/satisfaccion.htm. Fecha de acceso: 7 de marzo de 2010.
- Brown, W., & Moberg, D. (1990). Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. México: Limusa
- Carrasco Díaz, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.
- Anderegg, E. (1995) Técnicas de investigación social. Editorial Lumen. Argentina
- Ríos, A. (2009). Gestión de Calidad y Mejora Continua en la Administración Pública. Actualidad Gubernamental.
- Chapman A. (2007). Maslow's Hierarchy of Needs. Documento en línea recuperado el 15 abril de 2011: www.businessballs.com/maslow.htm
- Chiavenato, Idalberto (1994). Administración de Recursos Humanos. 2° edición. Editorial McGraw-Hill, Bogota.
- Drucker. (2002). La gerencia efectiva. Mexico. D.F. Random House. Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito.
- Feist, J. & Feist, G. (2006). Theories of Personality. (Sexta edición). New York: McGraw Hill.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard University Press.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. Administración. Prentice Hall Hispanoamericana (México, 1996).
- Werther & Davis. (1995). Administración de personal y recursos humanos. México. McGraw Hill.

Apéndices

Apéndice A. Matriz de Consistencia

Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores del centro de emergencia mujer comisaria de familia Santiago y servicio de atención urgente (SAU) de Cusco, del programa nacional contra la violencia familiar y sexual del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de emergencia mujer comisaria de familia Santiago y servicio de atención urgente (SAU) de Cusco, del programa nacional contra la violencia familiar y sexual del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de emergencia mujer comisaria de familia Santiago y servicio de atención urgente (SAU) de Cusco, del programa nacional contra la violencia familiar y sexual del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. 2019.</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Relación con la autoridad</p> <ul style="list-style-type: none"> Relación personal con la autoridad Proximidad y frecuencia de supervisión Valoración del trabajo por la supervisión Apoyo por la supervisión <p>Ambiente físico</p> <ul style="list-style-type: none"> Salubridad del lugar de trabajo Espacio de trabajo Entorno físico <p>Beneficios laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> Salario Oportunidad de promoción Reconocimiento recibido Cumplimiento laboral por la patronal Negociación laboral <p>Desarrollo personal</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción personal por el trabajo 	<p>Métodos: Se va aplicar los siguientes métodos; descriptivo, explicativo, inductivo, deductivo, analítico, sintético, lógico y científico, con el objeto de interpretar los datos provenientes de las encuestas, los archivos de las instituciones y de los hechos y sucesos que conlleven al estudio de la situación real.</p> <p>Tipos: Es una investigación descriptiva, correlacional causal y transeccional.</p> <p>Es descriptiva, porque requiere e interpreta lo que es, es decir, está relacionada a condiciones o</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es la relación del ambiente físico en el desempeño laboral, de los trabajadores del centro de emergencia mujer comisaria de familia Santiago y servicio de atención urgente (SAU) de Cusco, del programa nacional contra la</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación del ambiente físico en el desempeño laboral, de los trabajadores del centro de emergencia mujer comisaria de familia Santiago y servicio de atención urgente (SAU) de Cusco, del programa nacional contra la</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El ambiente físico influye directa y significativamente en el desempeño laboral, de los trabajadores del centro de emergencia mujer comisaria de familia Santiago y servicio de atención urgente (SAU) de Cusco, del programa nacional contra la violencia familiar y sexual del ministerio de la</p>			

<p>violencia familiar y sexual del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. 2019?</p>	<p>violencia familiar y sexual del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. 2019.</p>	<p>mujer y poblaciones vulnerables. 2019.</p>		<p>Oportunidad laboral en actividades deseadas</p>	<p>conexiones existentes, efectos que se sienten o tendencias que se relacionan.</p>
<p>¿Cómo es la relación de los beneficios laborales en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019?</p>	<p>Determinar la relación de los beneficios laborales en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.</p>	<p>Los Beneficios laborales influyen directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Política administrativa Formación continua</p> <p>Equidad en el tratamiento por la patronal</p> <p>Participación en la toma de decisiones</p>	<p>Es correlacional, porque busca identificar probables relaciones de influencia entre variables medidas, con la finalidad de observar la dirección o grado en que se relacionan.</p>
<p>¿Cómo es la relación en el desarrollo personal en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019?</p>	<p>Determinar la relación del desarrollo personal en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.</p>	<p>El Desarrollo personal influye directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.</p>		<p>Destrezas intrapersonales (habilidades) Conocimiento del puesto Disposición al aprendizaje continuo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Actitud positiva</p> <p>Capacidad para solución de conflictos</p>	<p>Es causal, porque determinan la relación causa – efecto de una variable, una categoría en un momento específico.</p>
<p>¿Cómo se relaciona la política administrativa de la entidad en el desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia</p>	<p>Determinar la relación de la política administrativa de la entidad en el desempeño laboral, de los trabajadores</p>	<p>La Política administrativa de la entidad influye directa y significativamente en el Desempeño laboral, de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa</p>		<p>Resultados Calidad de los trabajos Cantidad de los trabajos Cumplimiento de plazos</p> <p>Comportamiento Colaboración Discreción Creatividad Puntualidad Asistencia Responsabilidad</p>	<p>Es transeccional, porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, en el año 2017.</p> <p>Diseño: Es una investigación no experimental, ex post-facto, tipo descriptiva correlacional causal, de corte transversal o transeccional.</p>

Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019?	del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.	Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. 2019.
---	---	--

Apéndice B. Instrumentos de Recolección de Información

Satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables

Folio: _____

Entrevistador/a: _____ Fecha: ____/____/____

Señor(a) Trabajador(a) la presente encuesta como parte de la investigación, tiene como finalidad la obtención de información que permita determinar. Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Emergencia Mujer Comisaria de Familia Santiago y Servicio de Atención Urgente (SAU) de Cusco, del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos de la investigación:“. Mediante esto queremos conocer lo que piensan los trabajadores como usted sobre esta temática.

Instrucciones: Lea atentamente los ítems y marque con una X la alternativa que crea conveniente. Sea totalmente sincero(a) para contribuir con la investigación.

El cuestionario tiene dos secciones. Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

Datos personales:

Edad:

Puesto laboral actual:

Gerencia, Área, unidad, o departamento:

Instrumento: Satisfacción laboral

Relación con la autoridad

1. ¿Considera que la Relación personal con la autoridad es afectada de forma positiva o negativa al momento de evaluar su desempeño laboral?

Muy Poco () Poco () Medianamente Suficiente () Suficiente () Mucho ()

2. ¿Cree que la Proximidad y frecuencia de la supervisión afecte de forma positiva su desempeño laboral?

Muy Poco () Poco () Medianamente Suficiente () Suficiente () Mucho ()

3. ¿Considera que existe una adecuada Valoración del trabajo por la supervisión, por el esfuerzo que realiza en su desempeño laboral?

Muy Poco () Poco () Medianamente Suficiente () Suficiente () Mucho ()

4. ¿Considera que existe un adecuado Apoyo por la supervisión, durante la realización de sus actividades en su desempeño laboral?

Muy Poco () Poco () Medianamente Suficiente () Suficiente () Mucho ()

Ambiente físico

5. ¿Cómo califica la Salubridad del lugar del trabajo, en donde usted labora y realiza sus actividades?

Muy Mala () Mala () Regular () Buena () Muy Buena ()

6. ¿Cómo considera el Espacio de trabajo, en donde usted labora y realiza sus actividades?

Muy Mala () Mala () Regular () Buena () Muy Buena ()

7. ¿Cómo califica el Entorno físico de su centro de trabajo, en relación a insumos, equipos y herramientas?

Muy Mala () Mala () Regular () Buena () Muy Buena ()

Beneficios laborales

8. ¿Considera que su Salario es bastante aceptable o satisfactorio, en relación a las labores que realiza?

Muy Poco () Poco () Medianamente Suficiente () Suficiente () Mucho ()

9. ¿Considera que existe Oportunidades de promoción, (aumento de sueldos, ascenso laboral) en la entidad, según el desempeño que tenga un trabajador en la entidad?

Muy Poco () Poco () Medianamente Suficiente () Suficiente () Mucho ()

10. ¿Considera usted, que un trabajador Recibe un reconocimiento, por su esfuerzo y labor que realiza en la entidad?

Muy Poco () Poco () Medianamente Suficiente () Suficiente () Mucho ()

11. ¿Considera que existe un Cumplimiento laboral por la patronal, en relación a las normas y acuerdos entre los trabajadores y la entidad?

Muy Poco () Poco () Medianamente Suficiente () Suficiente () Mucho ()

12. ¿Considera usted, que existe Negociación laboral, frente a los conflictos laborales que se presentan en la entidad?

Muy Poco () Poco () Medianamente Suficiente () Suficiente () Mucho ()

Desarrollo personal

13. ¿Considera que ha logrado su Satisfacción personal por el trabajo que viene realizando en la entidad, y sentirse realizado como persona?

Nada () Poco () Aceptable () Bastante () Mucho ()

14. ¿Considera usted que la entidad le ha dado la Oportunidad laboral en actividades deseadas, acorde a su capacidad y que le permiten desarrollarse como persona?

Nada () Poco () Aceptable () Bastante () Mucho ()

Política administrativa

15. ¿Considera usted que la entidad viene dando la Formación continua, a sus trabajadores acorde a su capacidad y para mejor servicio a la comunidad?

Nunca () Casi Nunca () Algunas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

16. ¿Considera usted que en la entidad existe la Equidad en el tratamiento de la patronal, hacia sus trabajadores sin distinción alguna (política, social, económica, religiosa, etc.)?

Nunca () Casi Nunca () Algunas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

17. ¿Considera usted que la entidad permite a sus trabajadores la Participación en la toma de decisiones, de carácter institucional para el desarrollo y armonía de la entidad?

Nunca () Casi Nunca () Algunas Veces () Casi Siempre () Siempre ()

Instrumento: Desempeño laboral

Destrezas interpersonales (habilidades)

1. ¿Tiene usted conocimiento de las funciones del puesto de trabajo donde actualmente labora?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()
2. ¿Tiene usted una disposición para un aprendizaje continuo de especialización para una mejor labor en su puesto de trabajo?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()
3. ¿Tiene disposición para realizar los trabajos en equipo para una mejor labor en su centro de trabajo?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()
4. ¿Tiene usted una actitud positiva laboral en los quehaceres que realiza en su centro de trabajo?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()
5. ¿Tiene usted suficiente Capacidad para solucionar conflictos en su centro de labor?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()

Resultado

6. ¿En relación a la Calidad en los trabajos, produce y realiza sus trabajos en forma metódica y ordenada?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()
7. ¿En relación a la Cantidad de los trabajos, cumple con realizar las tareas diarias que le encomiendan?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()
8. ¿En relación al Cumplimiento de plazos, se retrasa en la entrega de sus trabajos en el tiempo establecido y sin errores?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()

Comportamiento

9. ¿Podría dar usted su tiempo como Colaboración a sus jefes, y compañeros de trabajo, cuando sus tareas están recargadas?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()

10. ¿Cree usted que debería haber Discreción sobre los problemas que se presentan en su institución y centro de trabajo?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()

11. ¿En el puesto de trabajo y la tarea que realiza le permite desarrollar al máximo sus capacidades de Creatividad?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()

12. ¿Cree usted que es importante cumplir con el horario y registrar Puntualidad en un puesto de trabajo?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()

13. ¿Cree usted que es importante cumplir con la Asistencia en un puesto de trabajo?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()

14. ¿Cree usted que es importante tener Responsabilidad laboral frente a la institución, sus jefes, y compañeros de trabajo?

Muy Poco () Poco () Regular () Mucho () Bastante ()

Fecha: Diciembre del 2019

Muchas Gracias por su colaboración.