

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Satisfacción y desempeño laboral de los docentes  
con carga administrativa de la Universidad  
Continental Sede Huancayo**

Sheylla Amparo Acevedo Rivera  
Meilyn Socorro Contreras Parraga

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Mg. Isabel Chuquillanqui Galarza

### **Agradecimiento**

A Dios por estar presente en nuestras vidas, brindándonos salud a nosotras y a nuestra familia.

Agradecemos a la Universidad Continental por brindarnos las herramientas necesarias para nuestro desarrollo profesional. Al Mag. David Anglas Urdánegui, Lic. Úrsula Elgegren y Mag. Isabel Sonia Chuquillanqui Galarza por sus consejos y aportes para la culminación exitosa de esta tesis.

Las autoras

### **Dedicatoria**

A nuestros padres por su compañía y apoyo en seguir nuestra formación profesional y a personas especiales dentro de nuestras vidas que nos incentivaron a concluir con éxito esta tesis.

## Índice

Asesor.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice .....	v
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	xiii
Capítulo I Planteamiento del Estudio .....	11
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	11
1.1.1. Planteamiento del problema. ....	11
1.1.2. Formulación del problema.....	15
A. Problema general. ....	15
B. Problemas específicos.....	15
1.2. Determinación de objetivos .....	16
1.2.1. Objetivo general.....	16
1.2.2. Objetivos específicos. ....	16
1.3. Justificación e importancia del estudio .....	17
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	18
Capítulo II Marco Teórico .....	19
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1. A nivel internacional.....	19
2.1.2. A nivel nacional.....	25
2.2. Bases teóricas.....	31
2.2.1. Satisfacción laboral.....	31
A. Definición de la Satisfacción Laboral. ....	31
B. Modelos Teóricos de la Satisfacción Laboral.....	33
C. Dimensiones de Satisfacción Laboral.....	37

D.	Insatisfacción Laboral.....	38
E.	Causas de la Insatisfacción Laboral.....	38
2.2.2.	Desempeño laboral.....	39
A.	Definición de Desempeño Laboral.....	39
B.	Evaluación del Desempeño Laboral.....	41
C.	Métodos de evaluación del Desempeño Laboral.....	41
D.	Dimensiones del desempeño laboral.....	43
E.	Elementos que influyen en el desempeño laboral.....	44
2.2.3.	Personal Administrativo.....	44
2.2.4.	Docente universitario.....	45
2.3.	Definición de términos básicos.....	45
2.3.1.	Satisfacción laboral.....	45
2.3.2.	Desempeño laboral.....	46
2.3.3.	Personal administrativo.....	46
2.3.4.	Docente universitario.....	46
Capítulo III	Hipótesis y Variables.....	47
3.1.	Hipótesis.....	47
3.1.1.	Hipótesis general.....	47
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	47
3.2.	Operacionalización de variable.....	48
3.2.1.	Definición conceptual de las variables.....	48
3.2.2.	Definición operacional de las variables.....	48
3.2.3.	Matriz de la operacionalización de las variables.....	48
Capítulo IV	Metodología del Estudio.....	51
4.1.	Método, tipo o alcance de la investigación.....	51
4.1.1.	Método de Investigación.....	51
4.1.2.	Tipo o alcance.....	51
4.2.	Diseño de la investigación.....	51
4.3.	Población y muestra.....	52
4.3.1.	Población.....	52
4.3.2.	Muestra.....	52

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
4.4.1. Técnica.....	52
4.4.2. Instrumento.....	53
Capítulo V Resultados .....	55
5.1. Resultado y análisis .....	55
5.1.1. Satisfacción laboral.....	55
5.1.2. Desempeño laboral.....	67
5.1.3. Asociación de variables Satisfacción laboral y Desempeño laboral .....	76
5.1.4. Prueba de Hipótesis.....	83
5.2. Discusión de resultados .....	89
Conclusión .....	94
Recomendaciones .....	96
Referencias Bibliográficas.....	98
Anexos.....	105
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	105
Anexo 2: Instrumento de Satisfacción Laboral .....	103
Anexo 3: Instrumento de Desempeño Laboral .....	104
Anexo 4: Encuesta virtual anónima.....	105

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b>	Matriz de la operacionalización de las variables .....	49
<b>Tabla 2</b>	Diagnóstico de satisfacción laboral por categoría .....	55
<b>Tabla 3</b>	Preguntas Categoría Significación de la tarea .....	56
<b>Tabla 4</b>	Frecuencia Categoría Significación de la tarea .....	57
<b>Tabla 5</b>	Preguntas Categoría Condiciones de trabajo.....	59
<b>Tabla 6</b>	Frecuencia categoría Condiciones de trabajo .....	59
<b>Tabla 7</b>	Preguntas de la Categoría Reconocimiento personal y/o social.....	61
<b>Tabla 8</b>	Frecuencia Categoría Reconocimiento personal y/o social .....	62
<b>Tabla 9</b>	Preguntas de la categoría Beneficios económicos .....	63
<b>Tabla 10</b>	Frecuencia categoría Beneficios económicos .....	64
<b>Tabla 11</b>	Frecuencia de los resultados generales .....	65
<b>Tabla 12</b>	Interpretación de las puntuaciones por cada dimensión.....	67
<b>Tabla 13</b>	Dimensión Proactividad .....	67
<b>Tabla 14</b>	Frecuencias en la dimensión Proactividad .....	68
<b>Tabla 15</b>	Dimensión Capacidad de servicio .....	69
<b>Tabla 16</b>	Frecuencias en la dimensión Capacidad de Servicio .....	70
<b>Tabla 17</b>	Dimensión Conocimientos .....	71
<b>Tabla 18</b>	Frecuencias en la dimensión Conocimientos .....	72
<b>Tabla 19</b>	Dimensión Diligencia en el trabajo .....	73
<b>Tabla 20</b>	Frecuencias en la dimensión Diligencia en el trabajo.....	73
<b>Tabla 21</b>	Frecuencia de los resultados generales en el Desempeño Laboral .....	75
<b>Tabla 22</b>	Tipos de correlación por intervalo .....	77
<b>Tabla 23</b>	Correlación y significancia entre las variables Motivación y Factores Psicosociales.....	84
<b>Tabla 24</b>	Correlación y significancia entre la Significación de la tarea y el Desempeño laboral .....	85
<b>Tabla 25</b>	Correlación y significancia entre la dimensión Condiciones de trabajo y el Desempeño laboral .....	86

<b>Tabla 26</b>	Correlación y significancia entre la dimensión Reconocimiento personal y/o social y el Desempeño laboral.....	87
<b>Tabla 27</b>	Correlación y significancia entre la dimensión Beneficio económico y el Desempeño laboral .....	89

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Porcentaje por nivel de satisfacción en la categoría Significación de la Tarea .....	58
<b>Figura 2.</b> Porcentaje por nivel de satisfacción la categoría Condiciones de trabajo .	60
<b>Figura 3.</b> Porcentaje por nivel de satisfacción en la Dimensión Reconocimiento personal y/o social.....	62
<b>Figura 4.</b> Porcentaje por nivel de riesgo en la categoría Beneficios económicos.....	64
<b>Figura 5.</b> Porcentaje por niveles de satisfacción General .....	66
<b>Figura 6.</b> Porcentaje por nivel en la dimensión Proactividad.....	69
<b>Figura 7.</b> Porcentaje por nivel en la dimensión Capacidad de servicio .....	70
<b>Figura 8.</b> Porcentaje por nivel en la dimensión Conocimiento .....	72
<b>Figura 9.</b> Porcentaje por nivel en la dimensión Diligencia en el trabajo .....	74
<b>Figura 10.</b> Porcentaje por niveles de desempeño laboral general .....	75
<b>Figura 11.</b> Diagrama de dispersión de la asociación entre las variables Satisfacción laboral y desempeño laboral.....	77
<b>Figura 12.</b> Diagrama de dispersión Significación de la tarea y Desempeño laboral .	78
<b>Figura 13.</b> Diagrama de dispersión Condiciones de trabajo y Desempeño laboral ..	79
<b>Figura 14.</b> Diagrama de dispersión Reconocimiento personal y/o social y Desempeño laboral .....	81
<b>Figura 15.</b> Diagrama de dispersión Beneficios económicos y Desempeño laboral ..	82

## Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

La investigación es de carácter cuantitativo, en la que se empleó el método descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 68 docentes con carga administrativa. Para la variable de satisfacción laboral, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y para la variable desempeño laboral el Cuestionario de Evaluación de desempeño de Natalia Boada.

Los resultados mostraron que el 59% de docentes con carga administrativa se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con la Significación de la tarea, el 62% de los encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos respecto a las Condiciones de trabajo, mientras que el 41% se encuentra en un nivel promedio de satisfacción dentro del Reconocimiento personal y/o social, y el 50% de los docentes con carga administrativa se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos en cuanto a los Beneficios económicos. Donde se concluyó que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, indicando que, a mayor satisfacción laboral de los docentes con carga administrativa, se evidencia que el desempeño laboral también será alto; existe una relación positiva alta, entre la dimensión Significación de la tarea y el desempeño laboral, existe una relación moderada entre la dimensión Condiciones de trabajo y el desempeño laboral, existe una relación moderada entre la dimensión Reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral; por último, se demuestra que existe una relación moderada, entre la dimensión Beneficios económicos y el desempeño laboral.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between job satisfaction and job performance of teachers with administrative responsibilities at the Universidad Continental, Huancayo.

The research is quantitative; using the descriptive-correlational method, with a non-experimental design, the population and sample consisted of 68 teachers with administrative load. For the job satisfaction variable, the Sonia Palma Carrillo Job Satisfaction Scale (SL-SPC) was applied and for the job performance variable, the Natalia Boada Performance Evaluation Questionnaire.

The results showed that 59% of teachers with administrative responsibilities are between satisfied and very satisfied with the Meaning of the task, 62% of respondents are satisfied and very satisfied with respect to Working Conditions, while 41% are at an average level of satisfaction within the Personal and/or Social Recognition, and 50% of teachers with administrative responsibilities are between satisfied and very satisfied with respect to Economic Benefits. It was concluded that there is a high positive correlation between both variables, indicating that the higher the job satisfaction of teachers with administrative load, the higher the job performance will also be; there is a high positive relationship between the dimension Meaning of the task and job performance; there is a moderate relationship between the dimension Working conditions and job performance; there is a moderate relationship between the dimension Personal and/or social recognition and job performance; finally, it is shown that there is a moderate relationship between the dimension Financial benefits and job performance.

## **Introducción**

La investigación titulada “Satisfacción y Desempeño Laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo” tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo, así como correlacionar las dimensiones de la variable satisfacción laboral (Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos) con el desempeño laboral.

Según la coyuntura que atraviesa el mundo, donde se ven afectados diversos sectores económicos, entre ellos universidades y por ende el personal docente y administrativo, en cuanto a la salud y desempeño en sus áreas de trabajo, por ello en este estudio se identifica la relación entre la satisfacción laboral y sus dimensiones con el desempeño laboral, dentro de la Universidad Continental sede Huancayo durante esta pandemia.

El trabajo está estructurado en cinco capítulos distribuidos de la manera siguiente: Capítulo I planteamiento del estudio, donde además se formula el problema, se determinan los objetivos, se justifica y se identifican las limitaciones de la investigación. Capítulo II marco teórico, donde se describen los antecedentes de la investigación, definiciones, modelos teóricos, dimensiones de la satisfacción y desempeño laborales; y se definen términos básicos como satisfacción laboral, desempeño laboral, personal administrativo y docente universitario. En el Capítulo III se presentan las hipótesis, variables, operacionalización de las variables y definición conceptual. El Capítulo IV metodología del estudio, describe el método, tipo y alcance de investigación, el diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. El Capítulo V presenta los resultados y prueba de hipótesis y análisis de resultados.

El informe concluye con la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y anexos.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Estudio**

#### **1.1. Planteamiento y formulación del problema**

##### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

La satisfacción en los colaboradores es un elemento fundamental y factor primordial en el cumplimiento de sus actividades para lograr los objetivos, metas y así tener colaboradores motivados, orientados a realizar sus actividades con mayor productividad. El desempeño eficaz de un colaborador se puede lograr de diferentes formas, para ello se debe tener en cuenta la motivación con la que cuenta el colaborador, para tomar medidas que aporten a su desarrollo profesional y con ello fidelizarlos a la organización.

García, V. (2012) señala que “la satisfacción es lo que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta. La satisfacción laboral será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo. Por otra parte, las empresas intentarán satisfacer a sus trabajadores para que se esfuercen y muestren interés en la realización de su trabajo, implicándose así más en la tarea y en la consecución de los objetivos deseables por la empresa”.

Arana (2013) menciona, que “una de las técnicas más efectivas y eficaces para satisfacer al personal, es mediante el enriquecimiento del puesto. Se refiere a la expansión vertical de los puestos. En esto se aumenta el grado en que el empleado controla la planificación, ejecución y evaluación de su trabajo. Un puesto enriquecido organiza las tareas a

fin de que el trabajador pueda realizar una actividad completa, mejora su libertad e independencia, aumenta su responsabilidad y proporciona retroalimentación, de manera tal que un individuo puede evaluar y corregir su propio desempeño”.

Gray (2008) afirma que “satisfacer, en el sentido más general del término, es poner en movimiento todos los elementos que contribuyen a su bienestar. En la psicología, el termino satisfacer se usa con frecuencia para referirse a toda la constelación de factores, algunos dentro del organismo y algunos fuera de él, que causan que un individuo se comporte en una forma en particular, en un momento en particular”. Por lo que señalan los autores, la satisfacción hace que el individuo pueda emplear energía física o mental en el trabajo que realiza, para alcanzar una meta propuesta.

El tema satisfacción y desempeño laborales viene siendo relacionado desde mucho antes, pues se ha convertido en una estrategia de mejora continua para las organizaciones y sobre todo una fuente de información ya que, según la calidad de trabajo a los ojos del colaborador, se mejora o empeora la rentabilidad y productividad. Según la encuesta realizada por Randstad Workmonitor Reporte Global Q3, la cual “rastrea la confianza de los empleados y captura la probabilidad de que un colaborador cambie de trabajo en los próximos 6 meses, proporcionando una comprensión integral de los sentimientos y las tendencias en el mercado de trabajo actual” (Randstad, RANDSTAD, HUMAN FORWARD y SHAPING THE WORLD OF WORK, 2018) menciona que la Satisfacción laboral más alta fue en México con 82%, India con 81% y los Estados Unidos con 80%, siendo lo contrario en Japón 44% y Hong Kong 46% con satisfacción más baja.

La importancia de la satisfacción laboral radica en que cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional, más satisfacciones otorgará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo, así como el índice de rotación. Cuando a un colaborador se le hace sentir parte de la organización, se le motiva y satisface, éste optimizará sus esfuerzos y así la organización tendrá resultados satisfactorios. (GestiónRH, 2019)

El año 2020 ha transcurrido bajo el estallido del coronavirus, habiendo una gran cantidad de víctimas dentro de la fuerza laboral mundial, ya que varias empresas enfrentan restricciones existentes o nuevas, obligadas a trabajar de formas nuevas y desafiantes. Ante ello el trabajo desde casa en el llamado “home office” es la nueva normalidad, y la seguridad de contar con un empleo se ha vuelto más importante que nunca, ya que se puede observar que los despidos siguen ocurriendo en empresas de todos los tamaños a nivel mundial. Por ello, que a medida que las empresas aceleren su transformación digital, el talento humano debe actualizarse rápidamente para seguir siendo relevante, esto conlleva que el desempeño de los colaboradores se incremente por las necesidades que puede haber en la actualidad, como se evidencia en la encuesta realizada por Randstad:

Mientras que la mayoría dice que se sienten apoyados por sus empresas, muchos también indican que están dispuestos a hacer concesiones para mantener sus trabajos. De hecho, el 18% de los trabajadores en todo el mundo dicen que estarían dispuestos a trabajar más o han registrado más horas de trabajo sin un aumento de sueldo sólo para mantener su trabajo. Otro 30% dice que han tomado o tomarían un papel diferente dentro de su compañía si se les pide que lo hagan. (Randstad, Randstad workmonitor H2 2020, 2020)

Esta información se relaciona con lo que en Perú se está pasando, pues la satisfacción y desempeño laboral se ve en juego por la pandemia, ya

que en ocasiones se puede observar que algunas empresas pierden grandes oportunidades de negocios y crecimiento por la falta de satisfacción de su personal y esto repercute en el desempeño laboral del mismo. Actualmente el desarrollo y crecimiento de una empresa puede estar relacionada a diversos factores, entre ellos la motivación que puedan tener los colaboradores para desarrollar sus funciones diarias desde el trabajo en casa.

En algunas empresas los colaboradores tienen limitada satisfacción, ya que no se encuentran de acuerdo con la remuneración que perciben, no cuentan con seguridad en el trabajo y la comunicación interna no es eficiente, estos hechos influyen en el desempeño laboral, por lo cual se les puede presentar dificultades tanto personales como laborales e incluso en algunos casos llegan a perjudicar a la empresa, porque la calidad de trabajo y servicio no alcanzan los estándares deseados.

A enero del 2021, en el Perú se han otorgado 94 licenciamientos (92 universidades y dos Escuelas de Posgrado) por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu; sin embargo, la situación de crisis por la pandemia ha ocasionado que varias empresas, incluidas las universidades, adopten la modalidad de teletrabajo para dar continuidad a las funciones de cada colaborador. Cada empresa ha empleado diversas formas para realizar el seguimiento del teletrabajo de cada colaborador, de manera que todo servicio sea online en satisfacción de los clientes. “Para el buen desarrollo de esta modalidad de trabajo se utilizan los sistemas informáticos para el cumplimiento de las obligaciones designadas y también facilitar las conexiones laborales entre los empleados y empleadores” (Garcia, 2020), estos cambios pueden afectar a la satisfacción y desempeño laboral de los administrativos y docentes universitarios.

Según Guadalupe (2020) en el periódico para la comunidad de egresados de la Universidad del Pacífico, menciona: siempre es necesario (no sólo por la crisis actual) que contemplemos diversas formas de trabajar que pasan, por un lado, por renovar la educación presencial/industrial como por adoptar formas de trabajo que han sido desarrolladas para la educación a distancia desde hace más de un siglo. La educación a distancia tiene la inmensa virtud de darle a cada persona que se educa la posibilidad de aprender a su propio ritmo y en su propio espacio, y por eso llega donde la educación que tiene calendarios, horarios y espacios fijos, no puede llegar. (Guadalupe, 2020, pág. 12)

Con todo lo planteado sobre la importancia de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa, pero teniendo en cuenta los cambios que ha producido tanto en lo personal y laboral la pandemia sobre el Coronavirus (COVID-19), nos vemos en la necesidad de investigar y conocer cuál es la relación actual entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo durante el año 2020.

### **1.1.2. Formulación del problema.**

A. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo?

B. Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo?

¿Cuál es la relación entre la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo?

¿Cuál es la relación entre la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo?

¿Cuál es la relación entre la dimensión beneficio económico de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo?

## **1.2. Determinación de objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

### **1.2.2. Objetivos específicos.**

Identificar la relación entre la dimensión significación de la tarea de la satisfacción y el desempeño laborales de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Identificar la relación entre contar la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción y el desempeño laborales de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Identificar la relación entre la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción y el desempeño laborales de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Identificar la relación entre la dimensión beneficio económico de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

### **1.3. Justificación e importancia del estudio**

El tema de satisfacción y desempeño laboral es importante para cualquier organización, pues va a depender de esto obtener mayor productividad y rentabilidad; esta posición dentro de los colaboradores de la Universidad Continental puede haber cambiado por la pandemia del Coronavirus (COVID-19), afectando no solo en la salud, sino también en el ámbito emocional y profesional. En esta investigación se busca identificar qué relación existe entre la satisfacción laboral, mediante la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficio económico con el desempeño laboral, teniendo en cuenta el contexto, para saber cuáles serían los aspectos que satisfacen hoy por hoy a los colaboradores de la Universidad Continental sede Huancayo.

Si bien, la relación entre satisfacción y desempeño laboral ha sido estudio de diversas instituciones, con esta investigación se quiere lograr que la Universidad Continental pueda identificar las causas que motivan a los docentes con carga administrativa, sabiendo que estos colaboradores tienen una antigüedad mayor a 4 años, lo cual hace que exista cierta fidelización con la universidad; de modo que, con esta tesis se podrán tener indicios acerca de problemas futuros y tomar las medidas necesarias para prevenirlos, así mismo pueda servir como base a otras investigaciones de diversas universidades tanto públicas y privadas de la región Junín, enmarcadas en el contexto del COVID-19, y posteriormente compararse con universidades del país y tomar acciones que puedan apoyar el desempeño corporativo y cumplir con los estándares de calidad y prestigio. En esta investigación se cuenta con los recursos económicos y tecnológicos, ya que se realizará de manera virtual las encuestas al público objetivo; así mismo, la muestra es accesible a nuestra encuesta ya que nos une el interés por identificar

aspectos que puedan servir para mejorar el desempeño laboral dentro de la organización, contando con su aceptación y autorización por el personal a cargo.

#### **1.4. Limitaciones de la presente investigación**

Las limitaciones encontradas en esta investigación fueron:

1. El actual contexto que atravesamos por el coronavirus COVID-19, siendo una pandemia a nivel mundial.
2. Posibles sesgos que se tendría ante una autoevaluación de los propios docentes con carga administrativa (población).

Por la coyuntura, no se tuvo un contacto directo con las personas que participaron en la investigación, para superar este hecho los instrumentos se aplicaron de manera virtual, mediante llamadas y conferencias virtuales, realizando una sensibilización sobre la importancia de la honestidad en las respuestas, enfatizando que estas encuestas serían utilizadas para un trabajo de investigación, más no en relación al sistema de evaluación del desempeño de la propia Universidad Continental.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

A nivel internacional se encontraron diversas investigaciones, pero se tomó en cuenta diez que están relacionados al presente estudio y diez a nivel nacional:

##### **2.1.1. A nivel internacional**

Güell (2015) en su investigación “Estudio de la satisfacción laboral de los maestros”, para optar el grado de Doctor en Ciencias Humanas, Sociales y Jurídicas en la Universidad Internacional de Catalunya. Barcelona, tuvo como objetivo “analizar la satisfacción laboral que perciben los maestros de infantil y primaria de Cataluña para presentar propuestas destinadas a incrementar la satisfacción de estos profesionales” (Güell L. , 2015). El tipo de esta investigación fue descriptivo - correlacional, la muestra estuvo formada por 523 profesores de infantil y primaria, el instrumento utilizado para el estudio fue la encuesta descriptiva. En esta investigación se obtuvo como resultado que en los maestros de primaria (población de edad intermedia, menores de 40 años con más años de experiencia) el nivel de satisfacción general es medio con tendencia a bajo y en maestros de infantil (población de edad joven de 22 a 32 años y menos años de experiencia) el nivel de satisfacción es de medias y altas. Entre las principales conclusiones se menciona que la satisfacción mejora cuando los docentes tienen una opinión positiva respecto a su formación inicial, al reconocimiento social que reciben, al nivel de estrés que sienten porque lo consideran manejable, a su sueldo y al sistema educativo que organiza la educación del país. También se obtiene un discurso paradójico entre los docentes, ya que se puede entender que se

encuentran satisfechos con su profesión e insatisfechos al mismo tiempo por las condiciones de su trabajo.

Rosales, Rodal, Chumbi, Buñay, (2017) realizaron una investigación titulada “Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador” para la Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal). Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y establecer correlación con el desempeño laboral y factores extrínsecos que pueden intervenir en esta, el tipo de investigación es descriptivo correlacional, probabilístico y no experimental, la población registrada fue de 1207 profesionales y con una muestra calculada de 307, entre los instrumentos utilizados figuran el análisis síntesis, histórico lógico, revisión bibliográfica, encuesta. Entre sus principales conclusiones se menciona que “existe una fuerte correlación entre la variable dependiente (satisfacción laboral) y las variables: salarios, cargos desempeñados y los sectores de empleo; por otra parte existe una débil correlación entre la satisfacción y el rendimiento académico” (Rosales, G; Rodal, A; Chumbi, V; Buñay, R, 2017).

Valencia (2014) presentó su tesis denominada “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American” para optar el grado de Maestro en Desarrollo del Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador. La investigación tuvo como objetivo proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus empleados e incrementar su desempeño laboral. Es de carácter descriptiva, la población estuvo conformada por la totalidad de trabajadores (96) utilizando como instrumento de recolección de datos una encuesta en una escala de Likert de 41 ítems”. Los resultados de la investigación menciona que,

del análisis de las dimensiones demuestran una media de 49.70%, indicando que la situación actual de la empresa está a un nivel promedio, por tanto es necesario implementar planes de acción a corto plazo para optimizar la satisfacción laboral, creando un ambiente de trabajo saludable donde todos los empleados se sientan comprometidos y el trabajo en equipo esté ligado hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa. (Valencia, E. 2014, p. 69)

Entre sus principales conclusiones menciona que la satisfacción laboral, según sus 9 dimensiones tales como: “naturaleza del trabajo, respeto y consideración hacia los empleados, la comunicación y relación entre los compañeros de trabajo, supervisión, desarrollo y entrenamiento al personal, la satisfacción general de los empleados y los beneficios sociales influyen en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American.

Chiang & San Martín (2015) en su artículo titulado “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano” Ex-alumna del Magíster en Dirección de Empresas de la Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío Bío, Chile. Tuvo como objetivo medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios, se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario. El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, por lo que se puede concluir que no existen niveles bajos de desempeño y se preocupan por mantener un grato ambiente laboral.

Guadiola & Basurto, (2014) en la investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte

de México” investigadoras de la Universidad de Montemorelos, México. El objetivo principal del estudio era conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. La investigación fue de tipo transversal y descriptiva, con la participación de 73 directivos. La investigación tuvo como resultado que si existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido por los directivos y que los años de servicio y los niveles académicos no mostraron ninguna diferencia significativa.

Govea K. & Zuñiga D., (2020) en su investigación titulada “El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios” de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Se obtuvo como objetivo determinar si existe relación o no entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación fue no experimental de alcance descriptivo y correlacional en una población de 40 colaboradores dentro de una empresa de servicios de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El instrumento utilizado para la variable clima organizacional fue el cuestionario de Work Environment Scale (WES) y para la variable satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall. Se obtuvo como resultado que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva.

Enriquez, (2014) en su tesis denominado “Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión de México” para optar el grado de Maestría en Administración en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Montemorelos. La investigación tuvo como objetivo identificar si el grado de motivación, es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México, fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional de campo y transversal, compuesto por 164 colaboradores. Como resultado

se observó que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los colaboradores, permitiendo determinar que existe una influencia lineal positiva y significativa entre las variables. Según los instrumentos aplicados en relación al grado de motivación se encuentra que los colaboradores tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente; en caso del nivel de desempeño laboral, se encontró entre muy bueno y excelente.

Zans, (2017) en la investigación titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016” para optar el grado de Máster en Gerencia Empresarial en la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, tuvo como propósito describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo, la población fue de 88 y la muestra de 59 colaboradores y funcionarios. Los resultados obtenidos indican que “el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.” (Zans, 2017, pág. 143)

Chiang, M. & Ojeda, J., (2013) en su estudio “Relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres” pertenecientes de la Universidad Nacional Autónoma de México. La

investigación tuvo como objetivo analizar la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad, la población total fue de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas y la muestra de 158 individuos. Donde, los resultados muestran, que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de éstas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que éstos perciben. (Chiang, M. & Ojeda, J., 2013, pág. 54)

Rodríguez M.; Andrés A.; Paz M.; Lizana J. & Cornejo F., (2011) en su investigación titulada “Clima y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: en una Organización Estatal Chilena” parte de la Universidad Católica del Norte – Antofagasta, Chile. Tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se realizó un estudio cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, en una población de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Como resultado se evidenció que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño; el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Lomas (2017) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Buenos Aires, en el año 2017” en la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional de tipo no experimental, se contó con una muestra de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, el instrumento de evaluación fue cuestionarios de elaboración propia con el fin de recolectar información. Se obtuvo como resultado que “el 34% de la muestra manifiesta poseer un nivel de satisfacción bajo, ya que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de actividades, igual que el sueldo ya que no se ajusta a las responsabilidades y funciones del puesto, repercutiendo en su productividad de cada trabajador de la Municipalidad de Buenos Aires. Por otra parte, el nivel de productividad de la muestra es de medio en un 39%, ya que el personal a veces muestra estar disponibles para trabajos extras y dan un buen uso y manejo a los equipos de la institución. Se tuvo como conclusión que existe una relación directa, positiva muy alta entre las variables satisfacción laboral y productividad, ya que la satisfacción laboral influye en un 89% en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Buenos Aires, en el año 2017” (Lomas, 2017).

Pozo (2018) presentó la tesis titulada “Compensaciones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vegueta, 2017”. Huacho, Perú, para optar el grado de académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe en las compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la

municipalidad distrital de Vegueta. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal, la muestra fueron 92 trabajadores entre mujeres y varones, el instrumento de recolección de datos utilizado fue un cuestionario de elaboración propia sobre las dos variables de 48 ítems y con una escala de Likert de cinco categorías; este cuestionario fue confiable y consistente, ya que la validez y confiabilidad fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.891. Los resultados de esta investigación fueron, que la remuneración, los bonos y los incentivos cualitativos (laborales, recreativos, educativos y sociales;) se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad, ya que la compensación (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los colaboradores reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus. Se tuvo como conclusión que existe relación directa, positiva y alta entre las compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vegueta, 2017.

Cáceres (2019) en su investigación titulada “Relación entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2019” para optar el grado de Maestro en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo general establecer la relación entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2019, el tipo de investigación fue no experimental, diseño correlacional con un muestreo probabilístico, la muestra fue de 83 trabajadores entre administrativos y docentes de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas”. El instrumento de

recolección de datos fue la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario.

Los resultados obtenidos en esta investigación fueron que las condiciones de trabajo según la percepción de los trabajadores fueron adecuados con un 44.58%; y en cuanto al comportamiento de sus dimensiones todas poseen una predominancia de nivel adecuado: Condiciones físicas (51,81%), Condiciones medioambientales (44,58%) y Condiciones organizativas (39,76%). Por otro lado, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores fue regular al 55,42%; siendo evaluadas sus dimensiones también con un nivel regular: Factores actitudinales (57,83%) y Factores operativos (53,01%). (Cáceres, J. 2019, p. 25)

Entre sus principales conclusiones, menciona que existe correlación significativa, positiva moderada entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2019, indicando dependencia entre las variables.

Reaño (2019) en su estudio titulado “Relación entre las condiciones y la satisfacción laborales del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018”, en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa para optar el grado de Maestra en Ciencias con mención en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos. La investigación tuvo como objetivo “demostrar que las condiciones laborales tienen un impacto muy importante sobre la satisfacción laboral y por tanto, sobre objetivos o resultados posibles que se puede obtener de los trabajadores” (Reaño, R., 2019). El diseño empleado en la investigación es no experimental, tipo correlacional de corte transversal. La técnica de recolección de datos utilizada fue la

encuesta, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario. Los resultados obtenidos demuestran que las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de dicha universidad, tienen una relación estadísticamente significativa, por lo que se sobreentiende que al haber mejores condiciones laborales la satisfacción laboral del personal de la administración central será positiva”.

Medina (2017) presento la tesis titulada “Desempeño Laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de Santa Chimbote 2017” para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. El tipo empleado en la investigación es no experimental, la técnica que se utilizó fue la observación, el instrumento que se utilizó para medir cada variable fue una ficha de observación La población estuvo conformada por 211 empleados administrativos y se determinó la muestra quedando 66 empleados. Los resultados fueron críticos porque el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa demostró un bajo desempeño laboral, el 17% evidenció un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se observó un alto desempeño laboral, llevando a la siguiente conclusión, “se observó un deficiente desempeño laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa, debiéndose delegar funciones de acuerdo a sus capacidades y destrezas del personal, dotándolo de autonomía y que de esta manera produzca más a favor de la institución para la que trabaja” (Medina, S., 2017).

Apaza (2018) presentó la tesis titulada “Percepción del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores de la Empresa

Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A Perú, 2015” para optar el grado académico de Magister Scientiae en Contabilidad y Administración mención en Gestión Pública de la Universidad Nacional del Altiplano. Tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015; como también la relación entre ambas variables La investigación es de tipo descriptivo correlacional, diseño de estudio no experimental de tipo transversal, se utilizó como técnica la encuesta, con una muestra aleatoria simple de 124 servidores de la entidad, para evaluar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral, terminándose la relación mediante la prueba no paramétrica  $r$  de Spearman. Los resultados evidencian que “existe predominio del nivel medio, tanto en la percepción del clima organizacional (51%) y nivel de satisfacción laboral (51%); así como una alta y significativa relación ( $r = 0.903$ ,  $p < 0.05$ ) entre ambas variables, por lo que se concluyó que a medida que se incremente la percepción del clima organizacional tendrá consecuencias positivas y estos se sientan motivados, valorados y afiancen su compromiso con su trabajo se incrementara el nivel de satisfacción laboral” (Apaza, M., 2018).

Salluca L., (2010) en su tesis denominada “Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao” para optar el grado de Maestro de Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, de la Universidad San Ignacio de Loyola. Tuvo como propósito estudiar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en las instituciones educativas, con una muestra conformada por 87 maestros y 598 alumnos de las diversas instituciones públicas del cercado Callao. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional, donde se obtuvo como resultado que

existe relación entre las variables estudiadas según los alumnos, mientras que en la percepción del docente se indica que son totalmente independientes, por ello se utilizó una tabla de contingencia entre las dimensiones de ambas variables, donde se puede afirmar que la fusión entre ambas variables es de un nivel de rango medio, es decir la satisfacción laboral y su desempeño docente de los maestros y maestras que laboran en las instituciones educativas públicas del cercado Callao de educación básica regular pertenecen a este nivel; por tanto, se concluye en esta investigación que el profesor se siente regularmente satisfecho y se desempeña regularmente. (Salluca L., 2010, pág. 86)

Huaita D. & Luza F., (2018) en su investigación titulada “El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas” de la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de las instituciones educativas del nivel secundaria de Barrios Altos-Lima. La investigación fue de tipo básica, explicativa y descriptiva, de diseño no experimental, correlacional causal y de corte transversal; el muestreo fue probabilístico con una muestra de 103 docentes. Se obtuvo como resultado que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente en el desempeño de los docentes que laboran en instituciones educativas del nivel secundario de Barrios Altos-Lima.

Charaja, Y. & Mamani, J., (2014) en la investigación denominada “Satisfacción laboral y Motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013” de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – Perú. Tuvo como objetivo conocer y describir la actitud que tienen los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno sobre la satisfacción laboral y motivación tanto en los aspectos intrínsecos como extrínsecos.

El tipo de investigación descriptiva, con una población de 26 colaboradores. Se obtuvo como resultado que los trabajadores de la DIRCETUR Puno, tienen una actitud regular, es decir, indican estar ni satisfechos, ni insatisfechos, destacando los indicadores: reconocimiento, seguridad, supervisión y relaciones interpersonales; e indican que a veces se sienten motivados en cuanto a las necesidades fisiológicas y de estima. Finalmente, se observó que existe una diferencia entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos, pues los trabajadores se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; y, por el contrario, con los indicadores extrínsecos sienten insatisfacción y poca motivación. (Charaja, Y. & Mamani, J., 2014, pág. 5)

Romero S., (2019) en su tesis titulada “Cultura Organizacional y Desempeño en los docentes de una Institución Educativa en Ventanilla – Callao” para optar el grado de Maestro en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, de la Escuela de postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. La muestra fue la totalidad de 35 docentes, donde los resultados confirman que existe una correlación positiva moderada significativa entre ambas variables, es decir mientras exista una cultura organizacional en la institución, mayor será el desempeño de los docentes.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción laboral.**

#### **A. Definición de la Satisfacción Laboral.**

Para Chiavenato (2000) “cuando a un individuo le surge una necesidad, entonces ingresa a un estado de desequilibrio, produciendo tensión e insatisfacción, que conlleva a emprender

acciones o comportamientos que le liberen de la inconformidad y el desequilibrio, si el comportamiento o acciones emprendidas son eficaces, el individuo logrará satisfacer la necesidad y recobrar el estado de equilibrio”.

Shaun citado por Charaja y Mamani (2014) menciona que la “satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los empleados por pertenecer a la organización”. Así mismo Palma (1999), refiere que “es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir, esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero)”.

Mientras que para Fernández (1999) considera que la satisfacción, “es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo”, al igual que Lee y Chang (2008).

Por otra parte, Bracho (1998) indica que la satisfacción laboral es “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”. Para Locke (1976) es el “Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Turcotte (1998) afirma que la satisfacción laboral “puede asimilarse a una actitud que se consideraría como fase de ciertos comportamientos” y siguiendo en la misma línea Robbins (2004)

señala que “la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias, y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo”.

Pérez (1996) define la satisfacción laboral “como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo. Es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno”.

Flores (1996) “opina que la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por constituir una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo”.

## B. Modelos Teóricos de la Satisfacción Laboral.

Existen diversas teorías que indican las dimensiones que posee la satisfacción laboral, ahora observaremos algunas de ellas para validar la investigación.

### a. Teoría de las Necesidades de Maslow.

La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica formulada en 1943 por Abraham Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana”, donde argumenta que todas nuestras acciones están dirigidas a satisfacer ciertas necesidades. Entre sus estudios, el psicólogo determinó que existen

diversos niveles de prioridades y jerarquizados respectivamente, entre las cuales podemos encontrar las siguientes:

- Fisiológicas o primarias: en las cuales se encuentra las necesidades básicas de supervivencia, como es la alimentación, casa, vestido, entre otros.
- Seguridad: se entiende que son necesarias para vivir, pero a un nivel distinto de las anteriores. Están orientadas a la seguridad personal: un lugar de trabajo seguro, pensiones o seguro médico.
- Afiliación o relación social: tienen que ver con las relaciones interpersonales. Las personas buscan integrarse en la sociedad, manteniendo buenas relaciones con su entorno y sintiéndose parte de un grupo.
- Reconocimiento o estima: las personas tienden a buscar el reconocimiento propio y de los demás. La amistad, familia o pareja son elementos indispensables para sentirse aceptado socialmente y con confianza para seguir escalando en su pirámide de necesidades.
- Autorrealización o realización: es la cúspide de la pirámide. Relacionado directamente con el crecimiento personal. Pues una persona podrá encontrar motivación a su vida desarrollando una actividad, siempre y cuando las necesidades anteriores estén cubiertas.

b. Teoría de los Dos Factores de Herzberg.

Como en toda teoría, siempre está un opositor y en este caso Herzberg, propone una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando que una persona se caracteriza por dos tipos de

necesidades que afectan de manera diversa su comportamiento:

- Factores higiénicos o factores extrínsecos: Se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales son: el salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relaciones entre la empresa y colaboradores, reglamentos internos, estatus y prestigio, seguridad personal, etc.
- Factores motivacionales o factores intrínsecos: Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Estos factores involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional, necesidades de autorrealización, mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

c. Teoría ERG de Alderfer.

Alderfer, está en concordancia con la teoría de Maslow, lo agrupa en tres necesidades fundamentales:

- Necesidades Básicas: necesidades materiales que se satisfacen con el alimento, agua, aire, remuneraciones, prestaciones y condiciones de trabajo adecuadas.
- Necesidades de relación: son las relaciones interpersonales con los compañeros, jefes, subordinados, amigos y familia.
- Necesidades de crecimiento: aquellas que se expresan mediante las tentativas de la persona, con la finalidad de hallar oportunidades para desarrollarse en el trabajo, mediante la creatividad y productividad.

Con esto nos podemos dar cuenta que existe diversos puntos de vistas divergentes entre la teoría de Maslow y Alderfer. La teoría de necesidades, menciona que las necesidades superiores no se activan mientras que las inferiores no son satisfechas; mientras que la teoría ERG propone que además de este progreso de satisfacción, opera uno de frustración-regresión, queriendo decir que, si un individuo se frustra por no alcanzar una necesidad de crecimiento, entonces surgirá el interés de satisfacer nuevamente las de nivel inferior. Visto esto, la teoría ERG es más consistente que la teoría de Maslow. (Amorós, 2007, p. 86)

d. Teoría de las tres necesidades de McClelland.

David McClelland propuso de todos los individuos poseen 3 necesidades:

- Necesidad de logro: es el esfuerzo por sobresalir, son individuos que muestran deseos de realizar mejor las cosas. Éstos buscan situaciones desafiantes en las que puedan tener responsabilidad y obtener una

retroalimentación de su desempeño, se caracterizan porque buscan percibir oportunidades de 50% de éxito y 50% de fracaso, de esa manera tienen la posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

- Necesidad de poder: aquellos individuos que sienten deseos de tener impacto, influir y controlar a los demás. Tienden a interesarse por el prestigio, pues buscan situaciones competitivas y dirigidas al estatus.
- Necesidad de afiliación: tiende a crear un ambiente grato en el trabajo, pues son personas que buscan relacionarse con los demás, siendo amistosos y cercanos. (Amorós, 2007, p. 88)

Según la información, se puede advertir que cada individuo tiene uno de estas tres necesidades (logro, poder y afiliación) en diversos grados.

### C. Dimensiones de Satisfacción Laboral.

Según Sonia Palma Carrillo SL-SPC (2005) realizó la Escala de Satisfacción Laboral, en la cual tomaremos en cuenta 4 factores de satisfacción, evaluados mediante 27 preguntas (ítems).

#### a. Dimensión I: Significación de la Tarea.

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. (Palma, 2005).

#### b. Dimensión II: Condiciones de trabajo.

Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. (Palma, 2005)

c. Dimensión III: Reconocimiento personal y/o social.  
Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos. (Palma, 2005)

d. Dimensión IV: Beneficio económicos.  
Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma, 2005)

D. Insatisfacción Laboral.

Existe diversas investigaciones que mencionan que la insatisfacción laboral influye de manera negativa en la conducta dentro de su centro de trabajo y en el estado ánimo de los colaboradores. Estudios como el de Johns (1996) han demostrando que los colaboradores que describen su trabajo como insatisfactorio presentan múltiples síntomas y enfermedades físicas.

“Se sabe que la insatisfacción influye en el estado de ansiedad, trastornos gastrointestinales, estrés y alteraciones diversas, lo que conduce a alterar el comportamiento del personal dentro de las organizacionales” (Rodríguez, Nuñez, & Cáceres, 2010)

E. Causas de la Insatisfacción Laboral.

Según Hannoun, (2011) destaca las principales causas de la insatisfacción laboral, ya que menciona que hay una serie de factores que afectan negativamente a los colaboradores, estos son:

- Salario bajo
- Mala relación con los compañeros o jefes

- Escasa o nulas posibilidades de promoción
- Personas inseguras
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral
- Malas condiciones laborales
- Circunstancias personales y laborales.

### **2.2.2. Desempeño laboral.**

#### **A. Definición de Desempeño Laboral.**

Para Pedraza, Amaya, & Conde (2010) en su investigación mencionan que el desempeño con acciones y/o comportamientos que pueden ser observados en los colaboradores, siendo importantes para los objetivos y metas de la organización. Estos pueden ser medidos, en términos de competencias en una empresa, identificando el nivel de aporte por cada colaborador.

“El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta” (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, pág. 495)

Palací (2005) plantea que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Así mismo, para Chiavenato (2011) menciona que “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos

fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Para varios académicos organizacionales han determinado el desempeño laboral como la multiplicación de la habilidad y motivación (esfuerzo), donde la habilidad es la multiplicación de la aptitud, capacitación y recursos; y la motivación es el resultado de la multiplicación del deseo y compromiso. En este sentido Whetten & Cameron (2011, pp. 327) definen al desempeño como “el producto de la habilidad multiplicada por la motivación; la habilidad, es el producto de la aptitud multiplicada por la capacitación y recursos; y la motivación es el producto del deseo y el compromiso”. “El compromiso en el trabajo es cuando la persona está satisfecha, conectada y entusiasmada sobre su trabajo.” (Fernández, 1999)

Chiang, Méndez, & Sánchez (2010) comentan que “existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados.” Milkovich y Bourdeau (citado en Chiang, Méndez, & Sánchez, Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail, 2010) en 1994 definen el desempeño laboral como “la forma cómo el empleado y/o colaborador cubre los requerimientos de su trabajo”.

Chiavenato (2000) lo define como “el comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos.”

B. Evaluación del Desempeño Laboral.

En Bizneo se menciona que “la evaluación del desempeño es la herramienta que permite solucionar una de las tareas más importantes del departamento de Recursos Humanos: medir el talento y el rendimiento de la plantilla.”

Para Alveiro (2009) “la evaluación del desempeño, se presenta en las organizaciones como un punto clave para la identificación de las competencias que presenta el personal, pues es a través de ésta que se puede identificar los aspectos más importantes y que generan impacto en el servicio y el desarrollo organizacional.”

C. Métodos de evaluación del Desempeño Laboral.

Existe diversos métodos de evaluación de desempeño, pero va a depender de cada empresa, puesto, etc. Vamos a identificar los más conocidos.

a. Autoevaluación

Se entiende como un método en el cual se solicita al colaborador hacer un análisis de su desempeño; esto implica formular sus propias metas y objetivos, para que periódicamente su desempeño sea en base a ellos. (Boada, 2018). Valora su actividad y actuación respecto a unos parámetros previamente establecidos. Cuando se evalúan así mismos son más comprometidos con sus tareas y más dedicados a la compañía. (Bizneo blog, 2021). La autoevaluación no es un proceso aislado, porque ésta es supervisado, monitoreado y evaluado por el jefe inmediato; esta evaluación es un proceso constante para la mejora continua. Por otra parte, no es un proceso fiscalizador o punitivo, todo lo contrario se realiza esta evaluación para el desarrollo del talento humano.

- b. Evaluación de 90°

Es un enfoque tradicional en la que el subordinado es evaluado por su jefe inmediato. (Boada, 2018) La opinión del responsable o jefe es esencial para el desempeño de las tareas encomendadas. Él vigilará y guiará nuestro desarrollo profesional y se encargará de dar un feedback para conocer nuestras fortalezas y debilidades. (Bizneo blog, 2021)
- c. Modelo de evaluación del desempeño 180°

Para Alles, (2006) “es aquella en la cual el colaborador es evaluado por sus pares y, de forma eventual, por los clientes.” Se mide el desempeño conjunto. El superior conoce a su empleado por cómo se comporta con él y cómo realiza sus tareas; sin embargo, en el día a día el trabajador se relaciona con el resto de la plantilla. (Bizneo blog, 2021)
- d. Modelo de evaluación del desempeño 360°

Esta evaluación es completa y comprende el contexto externo de la organización y/o colaborador. Participan como evaluadores: el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, subordinados, clientes internos y externos, proveedores, entre otros. (Boada, 2018)
- e. Método de evaluación forzada  
Desarrollado por un equipo de técnicos estadounidenses durante la Segunda Guerra Mundial para escoger oficiales de las fuerzas armadas que debían ser promovidos. Consiste en evaluar el desempeño del individuo mediante frases descriptivas sobre el desempeño individual. En cada bloque o conjunto de dos, cuatro o más frases, el evaluador debe escoger forzosamente sólo una o las dos que más se aplican

al desempeño del evaluado. (Administración y Procesos de RRHH, 2008)

f. Método de escala gráfica

Es la una técnica simple y la más popular, pero su aplicación exige múltiples cuidados para evitar la subjetividad del evaluador. Permite tener una visión integrada y resumida de las características de desempeño más destacadas por la empresa (factores de evaluación) y la situación de cada colaborador ante ellas. Entre sus procesos de clasificación, se observa la escala gráfica continua, semicontinua y discontinua. (Buelvas P., 2002)

D. Dimensiones del desempeño laboral.

Según Boada, (2018) en su tesis presentada para identificar la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores de una determinada empresa peruana, elabora un instrumento para su público objetivo, donde presenta cuatro dimensiones para evaluar el desempeño de los trabajadores:

a. Proactividad

Actitud de los trabajadores hacia la innovación para la mejora de las actividades/procesos dentro del ámbito de sus labores, así como a mostrarse dispuesto a resolver los problemas que se presentan en el día a día y esforzarse por brindar más de lo esperado. (Boada, 2018, pág. 92)

b. Capacidad de servicio

Capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente, así como de empatizar con los usuarios y de mostrar trato amable y cordial, comprendiendo sus necesidades sin dificultad. (Boada, 2018, pág. 92)

c. Conocimientos

Capacidad para entender y recordar la información. Conocimiento de las normas internas institucionales, perteneciente a las labores, así como para el uso eficaz de herramientas y tecnologías.

d. Diligencia en el trabajo

Cuidado en el desempeño de sus labores. Presentación adecuada del trabajador y cumplimiento de las normas de trabajo, así como el horario laboral. (Boada, 2018, pág. 92)

E. Elementos que influyen en el desempeño laboral.

Según Palaci (2005), existen diversos elementos que influyen en el desempeño laboral de un trabajador dentro de una organización, estos pueden llegar a incidir en un alto o bajo desempeño, entre ellos tenemos:

- Retribuciones monetarias y no monetarias.
- Satisfacción en relación con las tareas asignadas.
- Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar actividades asignadas.
- Capacitación y desarrollo constante de los empleados.
- Factores motivacionales y conductuales del individuo.
- Clima organizacional
- Cultura organización
- Expectativas del empleado.

### **2.2.3. Personal Administrativo**

Según QUALITY Temporal Grupo Montaner, (2018) "los administrativos son profesionales fundamentales para el buen funcionamiento de cualquier empresa. Dentro de esta categoría encontramos técnicos

administrativos y auxiliares administrativos, profesionales con formación y tareas diferentes pero que responden a un perfil polivalente relacionado con la gestión de todo tipo de recursos”.

Sus principales cualidades del personal administrativo son:

- Capacidad de organización
- Capacidad de adaptación
- Capacidad de trabajar en equipo

#### **2.2.4. Docente universitario**

“Es un profesional que forma en competencias, es decir en conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, que van a permitir a sus educandos tener competencias y capacidades para investigación, desarrollo, innovación y emprendimiento” (Bazán, 2016)

La Universidad Continental cuenta con docentes vinculados al mercado laboral, con habilidades didácticas, vocación de servicio que coadyuven al desarrollo de competencias de liderazgo y emprendimiento de los estudiantes; además comprometido con su mejoramiento continuo, involucrado en actividades de investigación y de responsabilidad social. Según el reglamento docente de la Universidad Continental (2018), los docentes universitarios tienen como funciones, sin ser excluyentes:

- Formación académica
- Investigación, desarrollo e innovación
- Proyección social
- Mejoramiento continuo de la enseñanza

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **2.3.1. Satisfacción laboral**

Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir, esa actitud se ve influenciada por su

percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero).

### **2.3.2. Desempeño laboral**

Comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos. Forma cómo el empleado y/o colaborador cubre los requerimientos de su trabajo.

### **2.3.3. Personal administrativo**

Son profesionales fundamentales para el buen funcionamiento de cualquier empresa, entre sus principales cualidades se observa: capacidad de organización, adaptación y trabajar en equipo.

### **2.3.4. Docente universitario**

Es un profesional que forma en competencias, es decir en conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, que van a permitir a sus educandos tener competencias y capacidades para investigación, desarrollo, innovación y emprendimiento.

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

Existe relación significativa entre la dimensión significación de la tarea de la satisfacción y el desempeño laborales de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Existe relación significativa entre contar la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción y el desempeño laborales de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción y el desempeño laborales de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Existe relación significativa entre la dimensión beneficio económico de la satisfacción y el desempeño laborales de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

### **3.2. Operacionalización de variable**

#### **3.2.1. Definición conceptual de las variables.**

**Satisfacción laboral**, estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir, esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). (Palma S., 1999)

**Desempeño laboral**, comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos. Forma cómo el empleado y/o colaborador cubre los requerimientos de su trabajo. (Boada, 2018)

#### **3.2.2. Definición operacional de las variables.**

La variable satisfacción laboral se medirá mediante las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos, para lo cual se utiliza la escala de Likert en el siguiente detalle: total desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y total acuerdo.

En el caso de la variable desempeño laboral se medirá mediante las dimensiones de proactividad, capacidad de servicio, conocimiento y diligencia en el trabajo; para lo cual se utiliza la escala de Likert en el siguiente detalle: total desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y total acuerdo.

#### **3.2.3. Matriz de la operacionalización de las variables.**

Se establece una matriz donde se identifica las dos variables, cada una con las dimensiones correspondientes que se están estudiando en esta investigación.

**Tabla 1***Matriz de la operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Evaluación del trabajo en función a la existencia o	3,4,7,18,21,22,25 y 26
	Condiciones de trabajo	disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	1,8,12,14,15,17,20,23 y 27
	Reconocimiento personal y/o social	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.	6,11,13,19 y 24
	Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.	2,5,9,10 y 16
Desempeño Laboral	Proactividad	Actitud de los trabajadores hacia la innovación para la mejora de las actividades/procesos dentro del ámbito de sus labores, así como a mostrarse dispuesto a resolver los problemas que se presentan en el día a día y esforzarse por brindar más de lo esperado.	1,2 y 3
	Capacidad de servicio	Capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente, así como de empatizar con los usuarios y de mostrar trato amable y cordial, comprendiendo sus necesidades sin dificultad.	4,5 y 6
	Conocimiento	Capacidad para entender y recordar la información. Conocimiento de las normas internas institucionales, perteneciente a las labores, así como para el uso eficaz	7 y 8

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
	Diligencia en el trabajo	de herramientas y tecnologías. Cuidado en el desempeño de sus labores. Presentación adecuada del trabajador y cumplimiento de las normas de trabajo, así como el horario laboral.	9,10 y 11

Fuente: Elaboración propia

## **Capítulo IV**

### **Metodología del Estudio**

#### **4.1. Método, tipo o alcance de la investigación**

##### **4.1.1. Método de Investigación.**

En la presente investigación se utilizó el método científico como método general. Para Alesina (2011) “El método científico es un modo de formular cuestiones y resolver problemas sobre la realidad del mundo y la realidad humana, basándose en la observación y en teorías ya existentes, anticipando soluciones a esos problemas y contrastándolos con la misma realidad mediante la observación de los hechos, las clasificaciones y su análisis”.

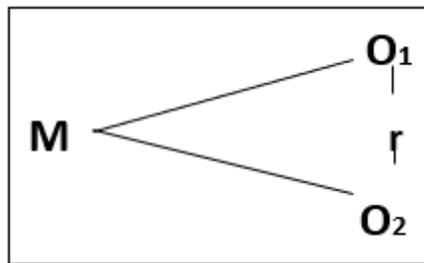
##### **4.1.2. Tipo o alcance.**

De tipo descriptivo porque como dice R.Gay “La investigación descriptiva, comprende la recolección de datos para responder preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos” (Gay, 1996).

El nivel o alcance de investigación será correlacional puesto que busca especificar la relación de dos variables intervinientes en la investigación (variable independiente con la variable dependiente)”. Hernández, R (2014) Metodología de la investigación, cuarta edición.

#### **4.2. Diseño de la investigación**

La investigación se ha ceñirá en describir lo hallado en la recolección de datos, por ello es de diseño descriptivo correlacional porque estudia la relación entre dos variables: Satisfacción y Desempeño laborales.



M: Docentes con carga Administrativa

O1: Satisfacción laboral

O2: Desempeño laboral

r: Relación entre Satisfacción y Desempeño laboral

#### **4.3. Población y muestra**

##### **4.3.1. Población.**

La población en estudio estará conformada por 68 docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

##### **4.3.2. Muestra.**

La muestra fue censal, ya que se trabajó con toda la población.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnica.**

Se aplicó dos encuestas en una, mediante la creación de un formulario de Google, lo que permitió compartir el enlace mediante correo electrónico a los docentes con carga administrativa. El procedimiento online permitió aplicar el instrumento de recolección de datos para recoger información de la población. (Sánchez H., Reyes C. & Mejía K., 2018)

#### 4.4.2. Instrumento.

Los instrumentos a utilizar para la recolección de datos en esta investigación son la siguiente:

**Cuestionario:** “El cuestionario es un instrumento de la técnica encuesta que se realiza en forma escrita, mediante un formulario o formato contenido de una serie de preguntas, ítems, proposiciones, enunciados o reactivos” (Gómez, 2006).

Para la variable de satisfacción laboral, se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL-SPC (2005), la cual consta de 4 dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, y Beneficios económicos; evaluados en 27 preguntas/ítems, en una escala de Likert, cada pregunta con cinco opciones de respuesta (Total desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y total acuerdo). Para el puntaje final se sumó todas las respuestas y se comparó con la escala pre-elaborada. Este instrumento se encuentra validado en el Perú en el año 2005, con una confiabilidad de 0.84 a través del Coeficiente Alfa de Cronbach.

Por otra parte, para la variable desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Evaluación Desempeño Laboral elaborado por Natalia Boada Llerena (2018), la cual contiene preguntas basadas en conductas del personal, mediante una escala de tipo Likert de cinco opciones (total desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y total acuerdo), de manera que se pueda delimitar el rango de puntaje para cada dimensión, siendo 4: Proactividad, Capacidad de servicio, Conocimientos, y Diligencia en el trabajo, mediante 11 preguntas/ítems. Con una confiabilidad de 0.88 a través del Coeficiente Alfa de Cronbach.

En la Universidad Continental la evaluación de desempeño se realiza semestralmente (enero – julio/agosto – diciembre), ejecutando el feedback con los jefes inmediatos cada medio periodo académico, realizando el acompañamiento a los colaboradores según las metas propuestas dentro de la ficha de compromiso. Para esta investigación se tomó en cuenta las evaluaciones que realiza la Universidad Continental; sin embargo, por políticas de confidencialidad no pueden ser revelados en esta investigación.

## Capítulo V

### Resultados

#### 5.1. Resultado y análisis

Para la presentación de los resultados de la investigación, se hizo una caracterización de cada variable de manera descriptiva, de acuerdo a los objetivos de nuestro estudio, para luego analizarlos de manera conjunta e identificar la relación existente. Los instrumentos aplicados son, la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y el Cuestionario “Evaluación de Desempeño Laboral” de Natalia Boada (2018). A continuación, se describe los resultados del procesamiento por cada variable.

##### 5.1.1. Satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos corresponden al procesamiento de los datos recopilados de un total de 68 colaboradores, es importante indicar que el instrumento considera ítems con dirección negativa, por lo cual, al momento del procesamiento se invirtió la escala, estos ítems se describen en cada categoría. Para su interpretación y tabulación se utilizaron los baremos establecidos por el instrumento, los cuáles se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Diagnóstico de satisfacción laboral por categoría*

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Satisfacción general
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 a 36	35 a 40	21 a 23	16 a 19	103 a 116
Promedio	28 a 32	27 a 34	18 a 20	11 a 15	89 a 102
Insatisfecho	24 a 27	20 a 26	12 a 17	08 a 10	75 a 88

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Satisfacción general
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 a menos

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual

La muestra se conformó por totalidad de colaboradores, el procesamiento e interpretación de los datos se realizó por cada dimensión, a continuación, se describe los hallazgos:

### **Categoría Significación de la tarea**

La tabla 2, muestra las puntuaciones de las respuestas de la dimensión Significación de la tarea, los items correspondientes son el 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26, los reactivos se presentan en la siguiente tabla 3:

**Tabla 3**

#### *Preguntas Categoría Significación de la tarea*

Pregunta	Total en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
7. Me siento útil con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.	1	2	3	4	5
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	1	2	3	4	5
22. Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	1	2	3	4	5
26. Me gusta la actividad que realizo.	1	2	3	4	5

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual

De acuerdo al uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon, los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

**Tabla 4**

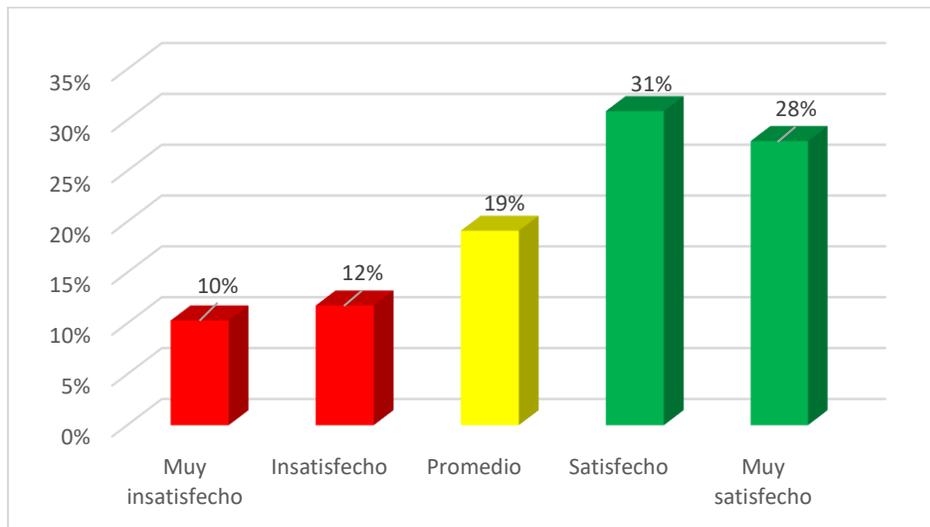
*Frecuencia Categoría Significación de la tarea*

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	7	10%
Insatisfecho	8	12%
Promedio	13	19%
Satisfecho	21	31%
Muy satisfecho	19	28%
Total	68	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 4, podemos observar que según el nivel de satisfacción existen 21 trabajadores que se encuentran satisfechos y 19 muy satisfechos, siendo un total de 40 docentes con carga administrativa (mayoría de encuestados) que hallan sentido e impacto positivo en sus vidas y piensan que su labor y aporte es importante dentro de la universidad.

A continuación, el Figura 1, muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de satisfacción:



**Figura 1.** Porcentaje por nivel de satisfacción en la categoría Significación de la Tarea  
Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en el Figura 1, el 59% de los encuestados tienen un nivel de satisfacción Muy satisfecho y Satisfecho, de acuerdo a la escala del instrumento aplicado; además, podemos observar que sólo el 22% se encuentra en un nivel desfavorable. Observamos, además, por la forma de la figura, que existe acumulación de la opinión de los trabajadores en el lado derecho (más satisfactorio) y una minoría al lado izquierdo (menos satisfactorio), concluyéndose que la forma de la distribución es asimétrica negativa.

### **Categoría Condiciones de trabajo**

La tabla 5, muestra las puntuaciones de la categoría Condiciones de trabajo y los ítems correspondientes son: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27, los reactivos se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 5***Preguntas Categoría Condiciones de trabajo*

Pregunta	Total en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4	5
12. Me disgusta mi horario.	5	4	3	2	1
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	5	4	3	2	1
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	1	2	3	4	5
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	1	2	3	4	5
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	1	2	3	4	5

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual

De acuerdo al uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon, los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

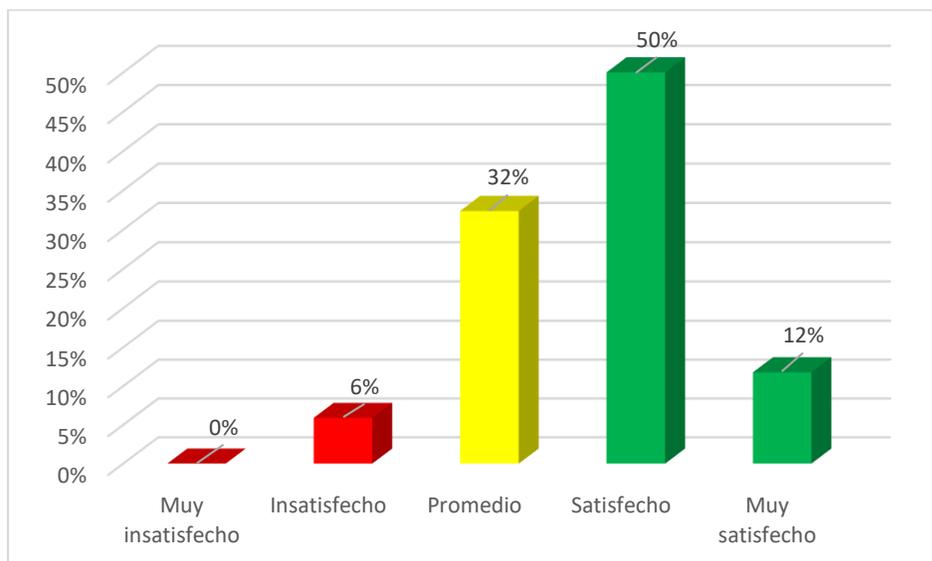
**Tabla 6***Frecuencia categoría Condiciones de trabajo*

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	4	6%
Promedio	22	32%
Satisfecho	34	50%
Muy satisfecho	8	12%
Total	68	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 6, podemos observar que según el nivel de satisfacción existen 34 docentes que se encuentran satisfechos y 8 muy satisfechos, siendo un total de 42 docentes con carga administrativa, vale decir que la mayoría de encuestados tienen opiniones favorables respecto a su nivel de satisfacción laboral. Por otro lado, sólo 4 trabajadores, tienen opiniones en contra. Nos llama la atención que en el nivel promedio se encuentran 22 trabajadores, los cuales tienen opiniones divergentes o dudosas, sin embargo, al observar que la mayoría de los trabajadores tiene opiniones a favor, esta frecuencia de indecisos puede estar a favor de la satisfacción laboral.

A continuación, el Figura 2, muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de satisfacción en la categoría Condiciones de trabajo:



**Figura 2.** Porcentaje por nivel de satisfacción la categoría Condiciones de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en el Figura 2, el 50% de los encuestados tienen un nivel Satisfecho y el 12% Muy satisfecho, considerando a un total de 62% de docentes con carga administrativa satisfechos respecto

a las condiciones de trabajo. También se observa que sólo un pequeño porcentaje de 6%, tiene opiniones de Insatisfecho respecto a las condiciones de trabajo. Similar a la categoría anterior, la forma de la distribución nos muestra acumulación a la derecha, opiniones más favorables, dejando al lado izquierdo a las opiniones menos favorables, concluyendo descriptivamente que la distribución es asimétrica negativa.

### **Categoría Reconocimiento personal y/o social**

La tabla 7, muestra las puntuaciones de la categoría Reconocimiento personal y/o social, con los ítems correspondientes: 6, 11, 13, 19 y 24.

**Tabla 7**

*Preguntas de la Categoría Reconocimiento personal y/o social*

Pregunta	Total en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	5	4	3	2	1
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	5	4	3	2	1
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	5	4	3	2	1
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	5	4	3	2	1
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	5	4	3	2	1

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual

De acuerdo al uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon, los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

**Tabla 8**

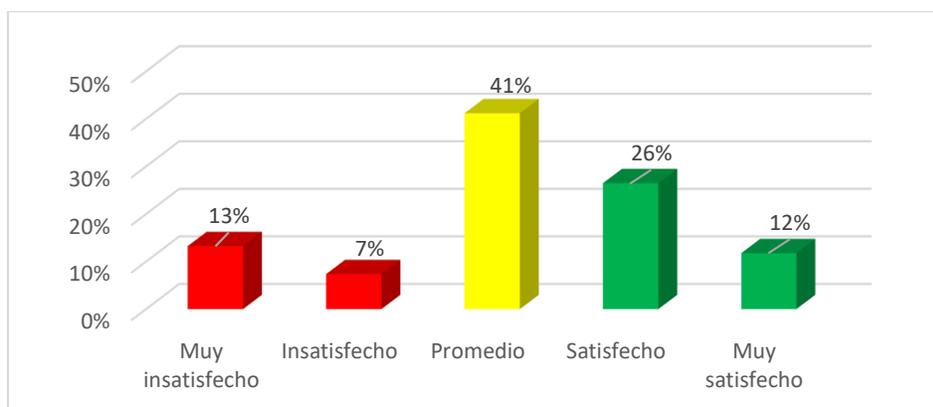
*Frecuencia Categoría Reconocimiento personal y/o social*

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	9	13%
Insatisfecho	5	7%
Promedio	28	41%
Satisfecho	18	26%
Muy satisfecho	8	12%
Total	68	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 8, podemos observar que la frecuencia preponderante se ubica en el nivel Promedio, las opiniones de Satisfecho y muy satisfecho suman en total 26, esta frecuencia no es muy alta, si consideramos a los que se ubican en el nivel promedio. Nos llama la atención, las opiniones desfavorables que, a diferencia de los anteriores, se muestra incrementado. Este resultado, coloca a la universidad en un nivel expectante, pues existe una mayoría cuya opinión respecto al reconocimiento personal, es de promedio o indeciso.

A continuación, el Figura 3, muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de satisfacción:



**Figura 3.** Porcentaje por nivel de satisfacción en la Dimensión Reconocimiento personal y/o social

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en el Figura 3, el 41% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción Promedio, mientras que el porcentaje de opiniones entre Satisfecho y Muy satisfecho, alcanza el 38%. A diferencia de las categorías anteriores, se observa que el 20% está en el nivel Muy insatisfecho e Insatisfecho. La forma del gráfico nos indica que la acumulación se encuentra en el centro de la distribución, además, aunque discretamente, las opiniones favorables que se ubican a la derecha indican que hay una cantidad aceptable respecto a este nivel.

### **Categoría Beneficios económicos**

La tabla 9, muestra las puntuaciones de la categoría beneficios económicos, los ítems correspondientes son 2, 5, 9, 10 y 16, los reactivos se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 9**

*Preguntas de la categoría Beneficios económicos*

Pregunta	Total en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	5	4	3	2	1
5. Me siento mal con lo que gano.	5	4	3	2	1
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	5	4	3	2	1
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual

De acuerdo al uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon, los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

**Tabla 10**

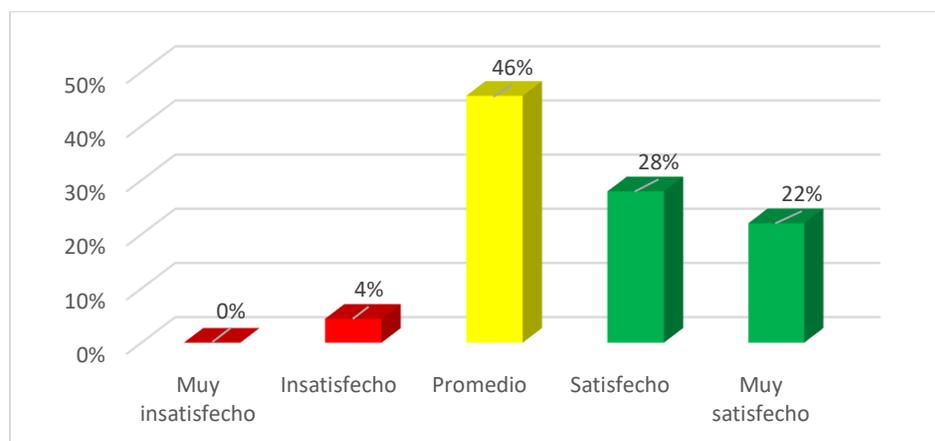
*Frecuencia categoría Beneficios económicos*

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	3	4%
Promedio	31	46%
Satisfecho	19	28%
Muy satisfecho	15	22%
Total	68	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 10, podemos observar que según el nivel de satisfacción existen 19 docentes que se encuentran satisfechos y 15 muy satisfechos, siendo un total de 34 docentes con carga administrativa que están satisfechos con el beneficio económico que les brinda la universidad. Existen opiniones intermedias con un total de 31; que, en este caso, no alcanzan a ser mayoría, un pequeño número de trabajadores, sólo 3 de 68, opina que los beneficios económicos no satisfacen la labor que desempeñan.

A continuación, el Figura 4, muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de satisfacción:



**Figura 4.** Porcentaje por nivel de riesgo en la categoría Beneficios económicos

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en el Figura 4, el 46% de los colaboradores, tienen un nivel de satisfacción promedio respecto a la categoría Beneficios económicos, tangiblemente se observa que entre el nivel Satisfecho y Muy satisfecho se acumula el 50% de las opiniones. Estos detalles nos indican que la mitad de encuestados están satisfecho respecto a los beneficios económicos, un buen porcentaje en el nivel promedio, que por la forma de la distribución podríamos interpretar que están medianamente satisfechos. Alienta a la institución, el hecho de que sólo se muestra un 4% de colaboradores que están insatisfechos con los beneficios económicos.

### **Satisfacción General**

De acuerdo al uso del instrumento, podemos obtener resultados generales respecto a las opiniones recogidas, las respuestas individuales se sumaron y tabularon, los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

**Tabla 11**

*Frecuencia de los resultados generales*

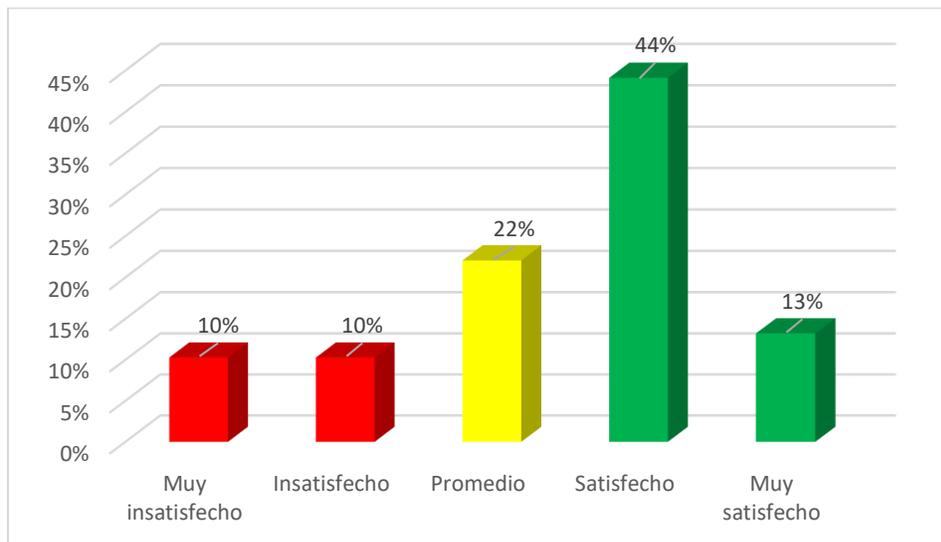
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	7	10%
Insatisfecho	7	10%
Promedio	15	22%
Satisfecho	30	44%
Muy satisfecho	9	13%
Total	68	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 11, podemos observar que 15 trabajadores de 68, se encuentran en un nivel promedio. En el nivel satisfecho, se encuentran 30 trabajadores, que es la frecuencia más alta y 9 en el nivel Muy satisfecho, haciendo un total de 39 que se considera favorable para la institución y nuestro estudio. También, la tabla nos deja notar que hay un

20% con opiniones de Insatisfecho y Muy insatisfecho; sin embargo, no es una frecuencia excesivamente grande, encontrando que la mayoría tiene opiniones favorables.

A continuación, en la Figura 5, muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de riesgo:



**Figura 5.** Porcentaje por niveles de satisfacción General

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en el Figura 5, el 44% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en la escala Satisfecho, si a ello sumamos el porcentaje de las opiniones Muy satisfecho, alcanzaríamos el 57% con nivel de satisfacción favorable respecto a la satisfacción laboral. La forma que toma el gráfico es claramente con acumulación a la derecha, lo cual nos permite concluir que la distribución es asimétrica negativa. En términos generales, nuestros resultados muestran claramente un nivel alto de satisfacción de los trabajadores.

### 5.1.2. Desempeño laboral

Los resultados obtenidos fueron tabulados y analizados de manera descriptiva, para su interpretación y tabulación se utilizaron los baremos establecidos por el instrumento, los cuáles se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 12**

*Interpretación de las puntuaciones por cada dimensión*

Dimensión	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Proactividad	De 70 a menos	De 80 a 100	De 110 a más
Capacidad de servicio	De 70 a menos	De 80 a 100	De 110 a más
Conocimientos	De 40 a menos	De 50 a 70	De 80 a más
Diligencia en el trabajo	De 70 a menos	De 80 a 100	De 110 a más

Fuente: Boada, Natalia (2018)

Como se mencionó antes, nuestra muestra se conformó por 68 colaboradores, el procesamiento e interpretación de los datos se realizó por cada dimensión, los cuáles se describen a continuación:

#### **Dimensión Proactividad**

La tabla 13, muestra las puntuaciones de las respuestas que corresponden a la dimensión Proactividad, los ítems corresponden al 1, 2 y 3, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 13**

*Dimensión Proactividad*

Items	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?	50	40	30	20	10
¿Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de tu área?	50	40	30	20	10
¿Tienes una actitud positiva para resolver	50	40	30	20	10

Items	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
situaciones y problemas que se presenten?					

Fuente: Boada, Natalia (2018)

De acuerdo a las respuestas recogidas mediante la aplicación del instrumento, los resultados de los ítems descritos en la tabla 12 se sumaron y tabularon, la siguiente tabla muestra las frecuencias obtenidas:

**Tabla 14**

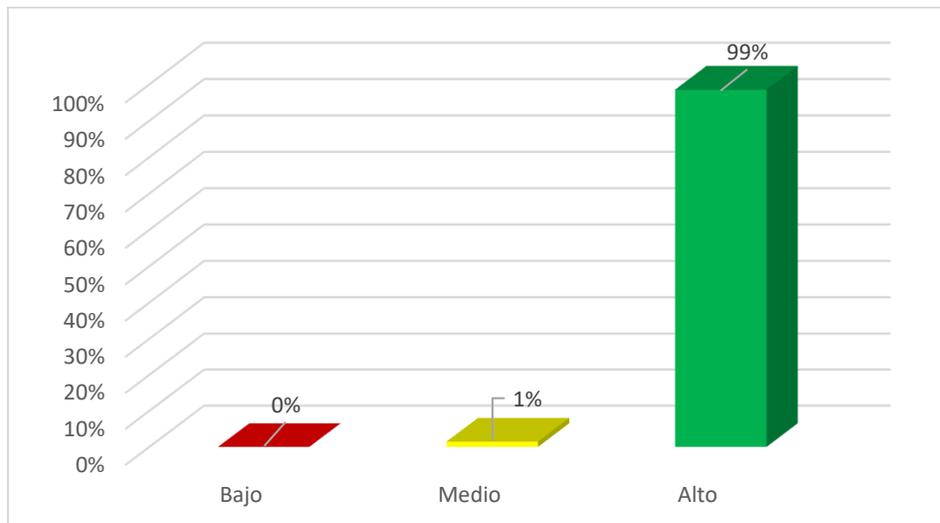
*Frecuencias en la dimensión Proactividad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	1	1%
Alto	67	99%
Total	68	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 14, observamos que 67 de los trabajadores, indican un nivel Alto de Proactividad, este resultado se hace muy favorable para la organización, pues hace notar que el nivel de motivación es alto en casi todos los trabajadores. Asimismo, observamos que uno solo de los empleados tiene un nivel de Proactividad medio.

A continuación, en el Figura 8, se observa las frecuencias porcentuales por cada nivel de la dimensión Proactividad. Se resalta el porcentaje observado de 97%, en comparación a los otros niveles, la Proactividad de los trabajadores es alta.



**Figura 6.** Porcentaje por nivel en la dimensión Proactividad

Fuente: Elaboración propia

### **Dimensión Capacidad de servicio**

La tabla 15, muestra las puntuaciones de las respuestas que corresponden a la dimensión Identificación y valores, los ítems corresponden al 4, 5 y 6, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 15**

#### *Dimensión Capacidad de servicio*

Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Cumples eficientemente los requerimientos del cliente?	50	40	30	20	10
¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	50	40	30	20	10
¿Comprendes la necesidad del cliente para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	50	40	30	20	10

Fuente: Boada, Natalia (2018)

De acuerdo al uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon, los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

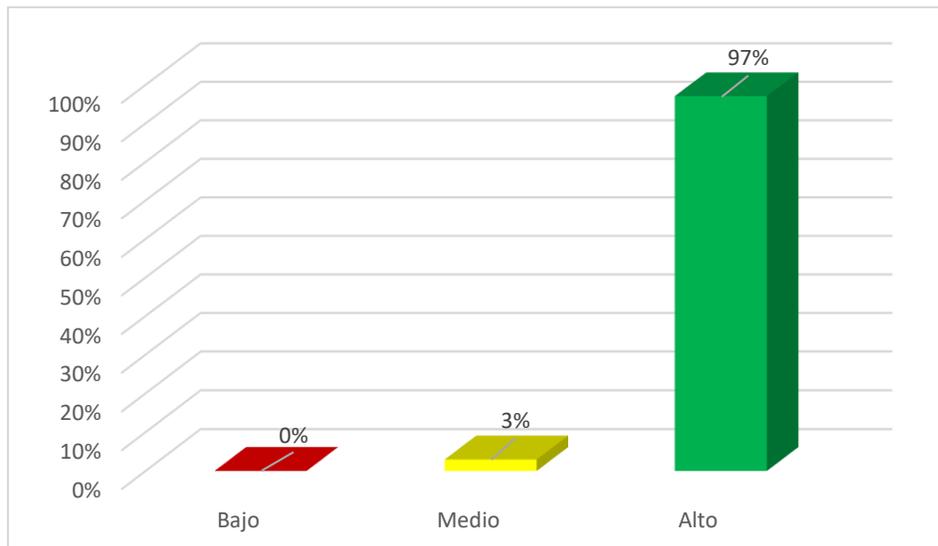
**Tabla 16**

*Frecuencias en la dimensión Capacidad de Servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	2	3%
Alto	66	97%
Total	68	100%

Fuente: Elaboración propia

Los datos mostrados en la tabla 16, resaltan la frecuencia 66 de 68 del nivel alto, teniendo en cuenta esta cantidad, podemos afirmar que casi todos los trabajadores de la organización tienen alta capacidad de servicio, sólo dos trabajadores se encuentran en el nivel medio, ninguno en el nivel bajo.



**Figura 7.** Porcentaje por nivel en la dimensión Capacidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

La Figura 7, muestra la comparación de las frecuencias porcentuales, se observa, que la frecuencia más alta, de 97% está en el nivel alto, este porcentaje representa a la gran mayoría, supera ampliamente, la frecuencia porcentual del nivel medio y obviamente al nivel bajo.

### **Dimensión Conocimientos**

La tabla 17, muestra las puntuaciones de las respuestas que corresponden a la dimensión Conocimiento, los ítems corresponden al 7 y 8, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 17**

#### *Dimensión Conocimientos*

Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de tus funciones?	50	40	30	20	10
¿Conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías?	50	40	30	20	10

Fuente: Boada, Natalia (2018)

De acuerdo a las respuestas recogidas mediante la aplicación del instrumento, los resultados de los ítems descritos en la tabla 16 se sumaron y tabularon, la siguiente tabla muestra las frecuencias obtenidas:

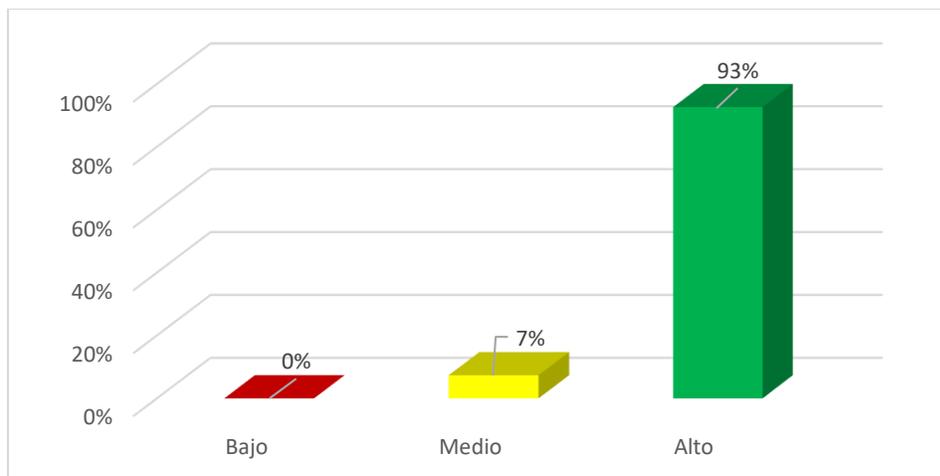
**Tabla 18**

*Frecuencias en la dimensión Conocimientos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	5	7%
Alto	63	93%
Total	68	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 18, podemos observar que 63 trabajadores de 68, frecuencia más alta, presenta un nivel de conocimientos alto, la mayoría de trabajadores siente que aporta conocimiento en la empresa y en su desempeño, tanto para desempeñar sus labores como en el uso de herramientas para su trabajo. Podemos observar, además, que cinco de los trabajadores tienen un nivel de conocimiento medio, es de esperar que no encontremos a ningún trabajador cuyo nivel de conocimiento bajo.



**Figura 8.** Porcentaje por nivel en la dimensión Conocimiento

Fuente: Elaboración propia

La Figura 8, muestra la frecuencia porcentual por cada nivel en la dimensión Conocimiento, como podemos observar, el 93% de los colaboradores se ubican en el nivel alto, lo que permite afirmar que la

gran mayoría siente que tiene el conocimiento y la capacidad para desempeñar su labor.

### **Dimensión Diligencia en el trabajo**

La tabla 19, muestra las puntuaciones de las respuestas que corresponden a la dimensión Diligencia en el trabajo, los ítems corresponden al 9, 10 y 11, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 19**

*Dimensión Diligencia en el trabajo*

Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Cumples responsablemente con el horario de entrada y salida?	50	40	30	20	10
¿Cuidas tu imagen personal según las normas institucionales?	50	40	30	20	10
¿Coordinas eficazmente con tu jefatura inmediata antes de culminar tu horario de trabajo?	50	40	30	20	10

Fuente: Boada, Natalia (2018)

De acuerdo al uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon, los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

**Tabla 20**

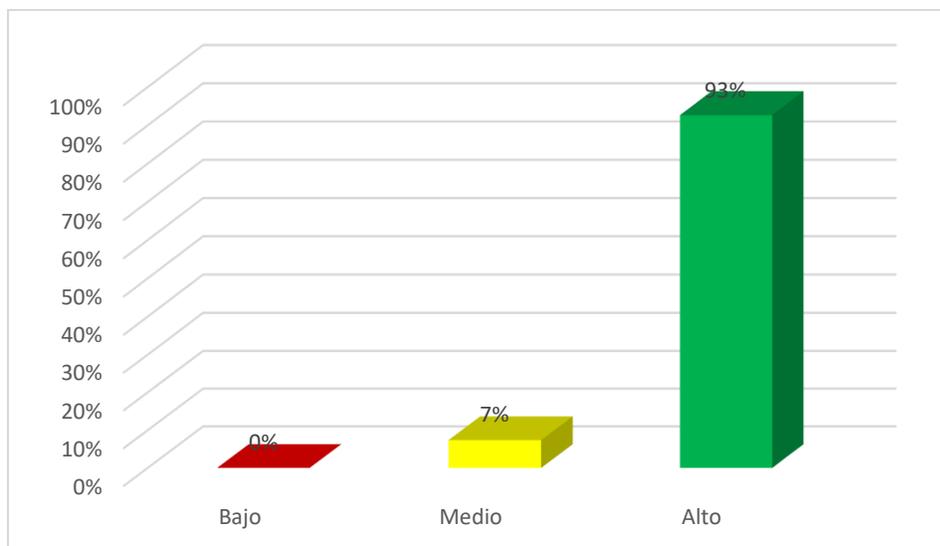
*Frecuencias en la dimensión Diligencia en el trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	5	7%
Alto	63	93%
Total	68	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 20, observamos que 5 de los trabajadores, indican un nivel medio en la dimensión Diligencia en el Trabajo, además observamos que 63 trabajadores tienen un nivel alto de Diligencia en el trabajo, este resultado nos indica que la mayoría de los empleados tiene una valoración alta respecto al trabajo que desempeña, intentando hacerlo correctamente y de cuidando los resultados.

A continuación, en el Figura 9, se observa las frecuencias porcentuales por cada nivel de la dimensión Diligencia en el trabajo. Se resalta el porcentaje observado de 93%, en comparación a los otros niveles, no se observa frecuencia en el nivel bajo, por lo que, deducimos que los empleados en general procuran desempeñar su labor correctamente haciendo buen uso de los recursos de la empresa.



**Figura 9.** Porcentaje por nivel en la dimensión Diligencia en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

### **Desempeño Laboral General**

De acuerdo al uso del instrumento, podemos obtener resultados generales respecto a las opiniones recogidas, las respuestas

individuales se sumaron y tabularon, los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

**Tabla 21**

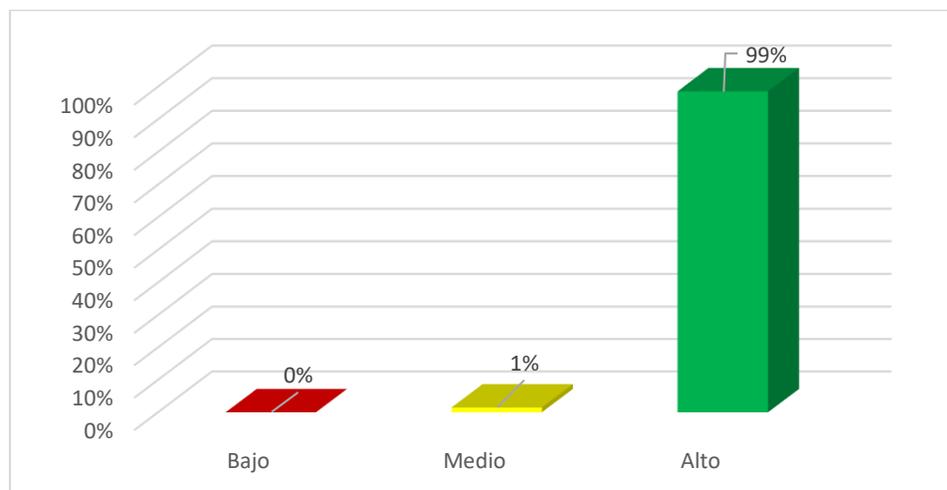
*Frecuencia de los resultados generales en el Desempeño Laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	1	1%
Alto	67	99%
Total	68	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 21, podemos observar que un trabajador de 68, se encuentran en un nivel promedio. En el nivel alto, se encuentran 67 trabajadores, que es la frecuencia más alta y, como es de esperar ninguno en el nivel bajo. Los resultados, nos permiten concluir que casi todos los trabajadores, con excepción de uno, muestran un desempeño alto en la organización.

A continuación, en la Figura 10, se muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de desempeño laboral como resultado general:



**Figura 10.** Porcentaje por niveles de desempeño laboral general

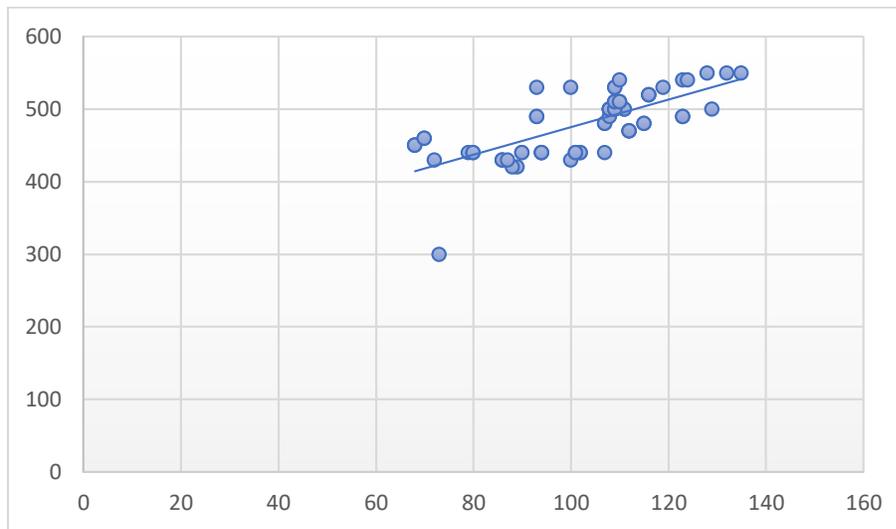
Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en el Figura 10, el 99% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción Alto, casi la totalidad de trabajadores. La forma que toma el gráfico es claramente con acumulación a la derecha, lo cual nos permite concluir que la distribución es asimétrica negativa. En términos generales, nuestros resultados muestran claramente un nivel alto de desempeño laboral de los trabajadores.

### **5.1.3. Asociación de variables Satisfacción laboral y Desempeño laboral**

Teniendo en cuenta que nuestras variables están en escala de razón (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), condición que permite analizarlos mediante el coeficiente de correlación de Pearson, también, que no es necesario el análisis de normalidad para la correlación, pues los datos se toman apareados, sin obtener cálculos adicionales entre éstas, sino la búsqueda de asociación entre variables (Triola, 2018), procederemos a correlacionar e identificar la asociación de las variables indicadas.

La figura 11 nos muestra el diagrama de dispersión entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral. Claramente observamos una correlación positiva alta, pues la nube de puntos, sigue una direccionalidad hacia arriba y hacia la derecha, los puntos se aproximan considerablemente a la línea de tendencia. Este hecho nos indica que a mayor puntuación en la Satisfacción laboral encontraremos que el desempeño laboral también será alto, similar, una satisfacción baja, reflejará un desempeño también bajo.



**Figura 11.** Diagrama de dispersión de la asociación entre las variables Satisfacción laboral y desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

Para la verificación de este hecho, calculamos el coeficiente de correlación de Pearson quien establece la fuerza de la correlación, apoyados en el software Microsoft Excel en su versión 2019, obtenemos el siguiente resultado:

$$r = 0.7126$$

Este resultado, nos confirma la relación positiva o directa entre ambas variables, atendiendo a este descriptor numérico, interpretamos que la correlación es alta, de acuerdo a la siguiente escala:

**Tabla 22**

*Tipos de correlación por intervalo*

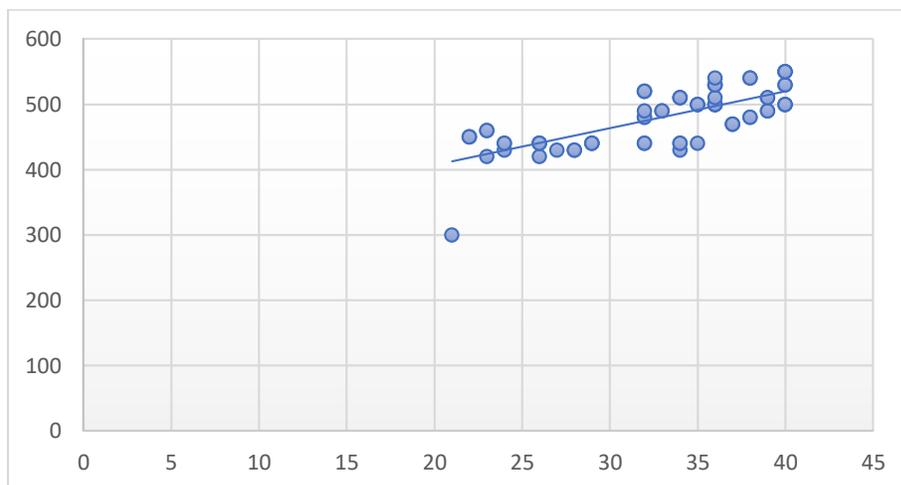
Intervalo	Tipo de correlación
De $\pm 0,96$ a $\pm 1,0$	Correlación perfecta
De $\pm 0,85$ a $\pm 0,95$	Correlación fuerte
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,84$	Correlación alta
De $\pm 0,50$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,49$	Correlación débil
De $\pm 0,10$ a $\pm 0,19$	Correlación muy débil

Intervalo	Tipo de correlación
De $\pm 0,09$ a $\pm 0,00$	Correlación nula o inexistente

Fuente: Pérez-Tejada, 2008, p. 468.

### Asociación de la dimensión Significación de la tarea con la variable Desempeño laboral

A continuación, identificaremos la asociación entre los resultados de la dimensión Significación de la tarea de la variable Satisfacción laboral con la variable desempeño laboral, en este caso, se tomaron los resultados por cada trabajador en la dimensión Significación de la tarea, apareados con el resultado general en la variable desempeño laboral.



**Figura 12.** Diagrama de dispersión Significación de la tarea y Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

La figura 12, nos muestra el diagrama de dispersión de la asociación de la dimensión Significación de la tarea y la variable Desempeño laboral, notamos claramente una asociación directa o positiva alta, pues los puntos se aproximan razonablemente a la línea de tendencia cuya orientación es hacia arriba y hacia la derecha.

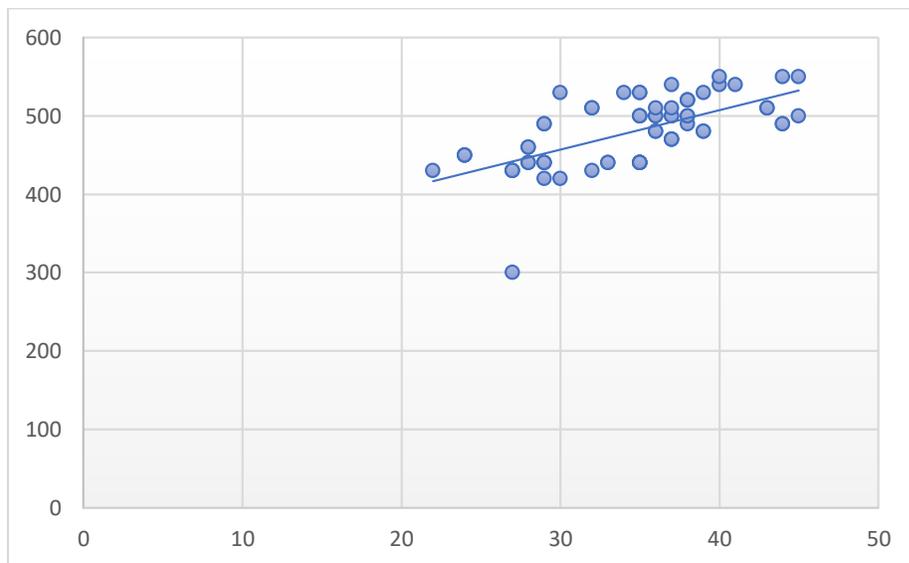
Para establecer con mayor certeza esta correlación, calculamos el coeficiente de correlación de Pearson, apoyados en el software Microsoft Excel 2019, obtenemos el siguiente resultado:

$$r = 0.7344$$

De acuerdo a la tabla 21, confirmamos que la correlación es alta, este resultado nos indica que en la medida que la puntuación de la Significación de la tarea sea alta, la variable desempeño laboral también será alta.

### **Asociación de la dimensión Condiciones de trabajo con la variable Desempeño laboral**

Seguidamente, identificaremos la asociación entre los resultados de la dimensión Condiciones de trabajo de la variable Satisfacción laboral con la variable desempeño laboral, similar al caso anterior, se tomaron los resultados por cada trabajador en la dimensión Condiciones de trabajo, apareados con el resultado general en la variable desempeño laboral.



**Figura 13.** Diagrama de dispersión Condiciones de trabajo y Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

La figura 13, nos muestra el diagrama de dispersión de la asociación de la dimensión Condiciones de trabajo y la variable Desempeño laboral, se nota claramente una asociación directa o positiva, los puntos son cercanos a la línea de tendencia cuya diagonal se observa hacia arriba a la derecha.

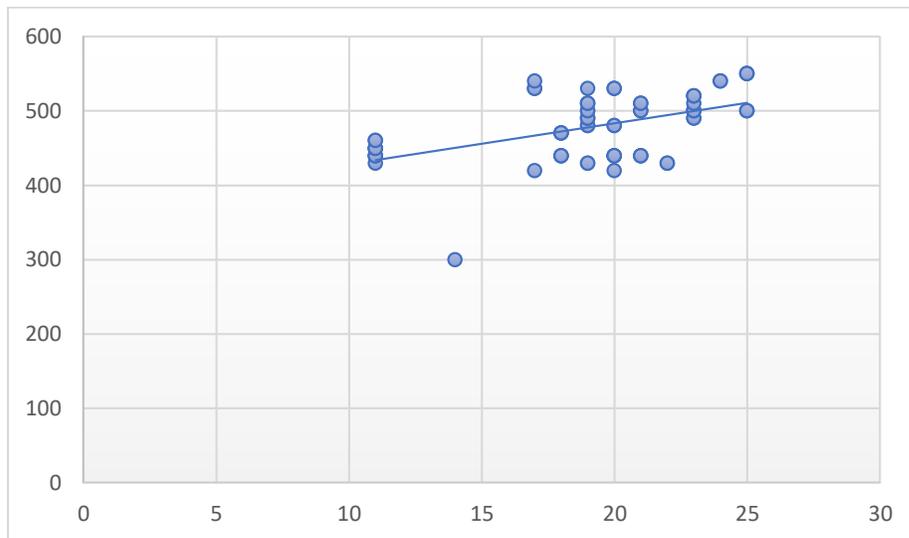
Para establecer con mayor certeza esta correlación, y la fuerza de esta, calculamos el coeficiente de correlación de Pearson, apoyados en el software Microsoft Excel 2019, obteniendo el siguiente resultado:

$$r = 0.6356$$

De acuerdo a la tabla 21, identificamos que la correlación es moderada, este resultado nos indica que en la medida que la puntuación de las Condiciones de trabajo sea alta, la variable desempeño laboral también será alta, similar caso, con las puntuaciones bajas.

#### **Asociación de la dimensión Reconocimiento personal y/o social con la variable Desempeño laboral**

A continuación, identificaremos la asociación entre los resultados de la dimensión Reconocimiento personal de la variable Satisfacción laboral con la variable Desempeño laboral, como en el caso anterior, se tomaron los resultados por cada trabajador en la dimensión Reconocimiento personal, apareados con el resultado general en la variable Desempeño laboral.



**Figura 14.** Diagrama de dispersión Reconocimiento personal y/o social y Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

La figura 14, nos muestra el diagrama de dispersión de la asociación de la dimensión Reconocimiento personal y/o social y la variable Desempeño laboral, notamos claramente una asociación directa o positiva, pues los puntos se aproximan considerablemente a la línea de tendencia cuya orientación es hacia arriba y hacia la derecha.

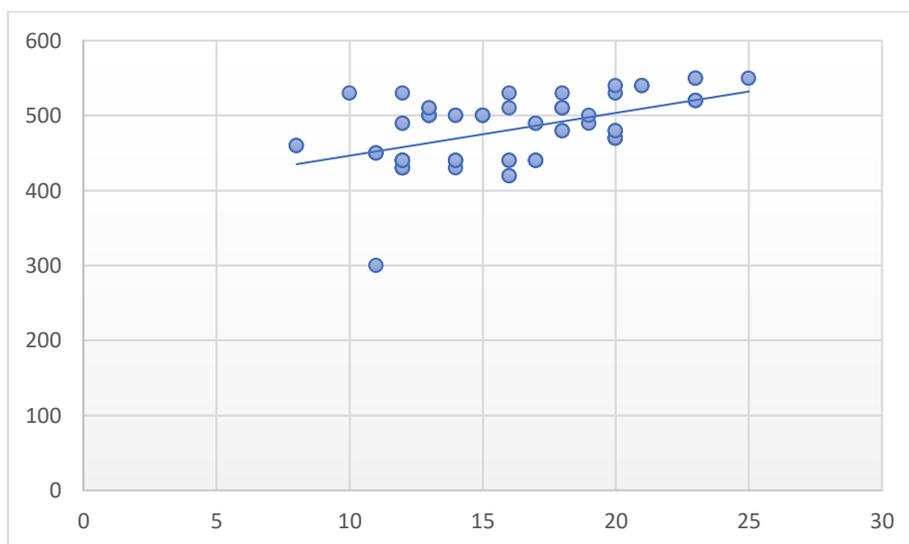
Para establecer con mayor certeza la correlación y la fuerza de la asociación, calculamos el coeficiente de correlación de Pearson, apoyados en el software Microsoft Excel 2019, obtenemos el siguiente resultado:

$$r = 0.5022$$

De acuerdo a la tabla 21, confirmamos que la correlación es moderada, este resultado nos indica que en la medida que la puntuación del Reconocimiento personal y/o social sea alta, la variable desempeño laboral también será alta, esto ocurre con menos intensidad que en las anteriores, interpretado por el coeficiente de correlación.

### Asociación de la dimensión Beneficios económicos con la variable Desempeño laboral

Seguidamente, identificaremos la asociación entre los resultados de la dimensión Beneficios económicos de la variable Satisfacción laboral con la variable desempeño laboral, en este caso, se tomaron los resultados por cada trabajador en la dimensión Beneficios económicos, apareados con el resultado general en la variable desempeño laboral.



**Figura 15.** Diagrama de dispersión Beneficios económicos y Desempeño laboral  
Fuente: Elaboración propia

En la figura 15, se observa el diagrama de dispersión de la asociación de la dimensión Beneficios económicos y la variable Desempeño laboral, notamos claramente una asociación directa o positiva, pues los puntos son bastante cercanos a la línea de tendencia, cuya orientación es hacia arriba y hacia la derecha.

Para identificar esta correlación y la fuerza de la asociación, calculamos el coeficiente de correlación de Pearson, apoyados en el software Microsoft Excel 2019, obtenemos el siguiente resultado:

$$r = 0.5191$$

De acuerdo a la tabla 21, establecemos que la correlación es moderada, este resultado nos indica que en la medida que la puntuación de los beneficios económicos sea alta, la variable desempeño laboral también será alta, naturalmente, lo contrario también ocurrirá.

#### **5.1.4. Prueba de Hipótesis**

Seguidamente, realizaremos una prueba de significancia o prueba de hipótesis (Triola, 2018), para cada correlación identificada, la prueba de hipótesis nos permitirá conocer si las relaciones obtenidas, moderadas o altas, describen una situación ocurrida por el azar o las respuestas y el resultado es significativo.

##### **Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Teniendo en cuenta nuestra hipótesis general y habiendo ya determinado que la relación es positiva, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como Hipótesis nula y alterna respectivamente:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral.

$$r = 0$$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral.

$$r < > 0$$

Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , los resultados de la asociación se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 23**

*Correlación y significancia entre las variables Motivación y Factores Psicosociales*

		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,713**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,713**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la tabla 23, que nos muestra una significancia bilateral igual a 0.000, menor a  $\alpha = 0.05$ , tomamos la decisión de rechazar la Hipótesis Nula.

Conclusión: Existe evidencia suficiente para afirmar que las variables Satisfacción laboral y Desempeño laboral tienen correlación directa y significativa.

### **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre la dimensión Significación de la tarea de la variable Satisfacción laboral y el Desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Habiendo ya determinado que la relación es positiva, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como Hipótesis nula y alterna respectivamente:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la Significación de la tarea y el Desempeño laboral.

$$r = 0$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Significación de la tarea y el desempeño laboral.

$$r < > 0$$

Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , los resultados de la asociación se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 24**

*Correlación y significancia entre la Significación de la tarea y el Desempeño laboral*

		Significación de la tarea	Desempeño laboral
Significación de la tarea	Correlación de Pearson	1	,734**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,734**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la tabla 24, que nos muestra una significancia bilateral igual a 0.000, menor a  $\alpha = 0.05$ , tomamos la decisión de rechazar la Hipótesis Nula.

Conclusión: Existe evidencia suficiente para afirmar que la dimensión Significación de la tarea y variable Desempeño laboral tienen correlación directa y significativa.

### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre la dimensión Condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y el Desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Habiendo ya determinado que la relación es positiva, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como Hipótesis nula y alterna respectivamente:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión Condiciones de trabajo y el Desempeño laboral.

$$r = 0$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión Condiciones de trabajo y el Desempeño laboral.

$$r < > 0$$

Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , los resultados de la asociación se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 25**

*Correlación y significancia entre la dimensión Condiciones de trabajo y el Desempeño laboral*

		Condiciones de trabajo	Desempeño laboral
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	1	,636**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,636**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la tabla 25, que nos muestra una significancia bilateral igual a 0.000, menor a  $\alpha = 0.05$ , tomamos la decisión de rechazar la Hipótesis Nula.

Conclusión: Existe evidencia suficiente para afirmar que la dimensión Condiciones de trabajo y variable Desempeño laboral tienen correlación directa y significativa.

### Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la dimensión Reconocimiento personal y/o social de la variable Satisfacción laboral y el Desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Habiendo ya determinado que la relación es positiva, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como Hipótesis nula y alterna respectivamente:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión Reconocimiento personal y/o social y el Desempeño laboral.

$$r = 0$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión Reconocimiento personal y/o social y el Desempeño laboral.

$$r <> 0$$

Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , los resultados de la asociación se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 26**

*Correlación y significancia entre la dimensión Reconocimiento personal y/o social y el Desempeño laboral*

		Reconocimiento personal y/o social	Desempeño laboral
Reconocimiento personal y/o social	Correlación de Pearson	1	,502**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,502**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

	Reconocimiento personal y/o social	Desempeño laboral
N	68	68

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la tabla 26, que nos muestra una significancia bilateral igual a 0.000, menor a  $\alpha = 0.05$ , tomamos la decisión de rechazar la Hipótesis Nula.

Conclusión: Existe evidencia suficiente para afirmar que la dimensión Reconocimiento personal y/o social y la variable Desempeño laboral tienen correlación directa y significativa.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre la dimensión Beneficio económico de la variable Satisfacción laboral y el Desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

Habiendo ya determinado que la relación es positiva, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como Hipótesis nula y alterna respectivamente:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dimensión Beneficio económico y el Desempeño laboral.

$$r = 0$$

$H_1$ : Existe relación significativa entre la dimensión Beneficio económico y el desempeño laboral.

$$r < > 0$$

Para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , los resultados de la asociación se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 27**

*Correlación y significancia entre la dimensión Beneficio económico y el Desempeño laboral*

		Beneficio económico	Desempeño laboral
Beneficio económico	Correlación de Pearson	1	,519**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,519**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la tabla 27, que nos muestra una significancia bilateral igual a 0.000, menor a  $\alpha = 0.05$ , tomamos la decisión de rechazar la Hipótesis Nula.

## 5.2. Discusión de resultados

Según los resultados, se puede evidenciar que existe una correlación positiva alta entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, lo que indica que, a mayor satisfacción, mayor será el desempeño que los docentes con carga administrativa, lo que concuerda con Valencia (2014) que menciona dentro de su tesis que la satisfacción general de los empleados y los beneficios sociales influyen en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. Caso contrario sucede con el resultado obtenido en la tesis de Salluca (2010) donde identifica que el docente se siente regularmente satisfecho y se desempeña regularmente en diversas instituciones educativas del cercado Callao; Milkovich y Bourdeau (1994) definen el desempeño laboral como la forma de cómo el empleado y/o colaborador cubre los requerimientos de su trabajo, lo que conlleva a pensar que los docentes de la Universidad Continental sede Huancayo se sienten identificados con su centro de trabajo, a lo cual se puede atribuir el tiempo de servicio, profesionalismo, etc., para cumplir de manera satisfactoria con sus

funciones. Romero (2019) confirman que mientras exista una cultura organizacional en la institución, mayor será el desempeño de los docentes. Por otra parte Lomas (2017) menciona que existe una relación directa, positiva muy alta entre la satisfacción laboral y productividad, ya que la satisfacción laboral influye en un 89% en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Buenos Aires; el sentirse motivados conlleva a que los colaboradores y/ docentes puedan cumplir con sus funciones eficazmente, por ello Apaza (2018) concluyó que a medida que los servidores de la empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno se sientan motivados, valorados y afiancen su compromiso con su trabajo se incrementará el nivel de satisfacción laboral y por ende el desempeño. Con lo expuesto se confirma lo mencionado por Chiang, Méndez, & Sánchez (2010) que comentan que existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados.

La mayoría de colaboradores, 59% se muestran entre satisfechos y muy satisfechos con la labor que realizan dentro de la Universidad Continental sede Huancayo (Significación de la tarea), teniendo una percepción alta del valor de sus funciones, este resultado se valida por lo mencionado por Bracho (1998) que indica que la satisfacción laboral es la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos, lo mismo que se evidencia en la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, en cuanto al factores motivacional o factor intrínseco, que están bajo el control de la persona, pues se relaciona con la satisfacción en el cargo y con las tareas a ejecutar involucrando sentimientos relacionados al crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización. Lo que concuerda con Güell, (2015) que destaca en su investigación que la satisfacción de un maestro depende de la opinión positiva respecto a su formación inicial, del mismo modo

Enriquez, (2014) encontró que los colaboradores del Instituto de la Visión de México tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente, lo que quiere decir que según a como los docentes puedan manejar adecuadamente sus emociones y logren observar su esfuerzo y aporte a la universidad mediante sus funciones, el desempeño laboral será óptimo y favorable para la institución.

En cuanto a las condiciones de trabajo, esta dimensión está sumamente vinculada al estado del entorno laboral, refiriéndose a la calidad, la seguridad, la limpieza de la infraestructura, entre otros que inciden en el bienestar y salud del colaborador; es así que un 62% de los docentes con carga administrativa se encuentran satisfechos y muy satisfechos respecto a las condiciones de trabajo que encuentran dentro de la Universidad Continental sede Huancayo. Así como Cáceres (2019) donde evidencia que existe correlación significativa, positiva moderada entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, al igual que Reaño (2019) donde demuestra que las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, tienen una relación estadísticamente significativa, por lo que se sobreentiende que al haber mejores condiciones laborales la satisfacción laboral del personal de la administración central será positiva. Los resultados encontrados dan razón a la Teoría de los dos Factores de Herzberg, ya que enfatiza que hay dos tipos de necesidades que afectan el comportamiento de la persona, como es el factor higiénico o factor extrínseco, que están administradas y decididas por la empresa, por tanto, esta fuera del control del colaborador como el salario, beneficios sociales, condiciones físicas y ambientales, reglamentos internos, entre otros; con ello nos lleva a corroborar que los docentes de la universidad privada, al encontrar motivaciones extrínsecas por parte de su centro de trabajo, incrementa la satisfacción y por ende el desempeño de sus funciones.

Una de las dimensiones de la Satisfacción laboral es el Reconocimiento personal y/o social, en lo cual dentro de la investigación se advierte que el 41% de docentes con carga administrativa se encuentran en un nivel promedio de satisfacción con respecto al reconocimiento que la universidad le brinda, al igual que Charaja & Mamani (2014) que dentro de su investigación identificaron que los trabajadores de la DIRCETUR - Puno, se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, destacando indicadores como: reconocimiento, seguridad, supervisión y relaciones interpersonales. Caso contrario con el estudio realizado por Chiang & Ojeda (2013) donde muestran que la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad, contribuyendo positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres; pues con estos resultados nos damos cuenta que es importante para los docentes con carga administrativa, contar con el reconocimiento de su centro de trabajo, con la finalidad de obtener un desempeño eficaz y un grato ambiente de trabajo, lo que menciona Chiang & San Martín (2015) que en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano no existen niveles bajos de desempeño y se preocupan por mantener un grato ambiente laboral, siendo necesario aplicar técnicas que permitan a la universidad privada identificar logros por los docentes para ser reconocidos personal y socialmente, ya que según la teoría de las Necesidades de Maslow, todas nuestras acciones están dirigidas a satisfacer ciertas necesidades; entre las cuales podemos mencionar al reconocimiento o estima, para sentirse aceptado socialmente y con confianza para seguir escalando en su pirámide de necesidades.

En esta investigación se puede identificar que, dentro de la dimensión de Beneficios económicos, el 50% de los docentes con carga administrativa se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, siendo la mitad de la población encuestada; lo que causa un poco de contradicción con Rosales, Rodal, Chumbi, Buñay, (2017) que en su investigación mencionaron que existe una fuerte correlación entre la variable satisfacción laboral y las variables: salarios, cargos

desempeñados y los sectores de empleo en el estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador, en esa línea Palma (1999), refiere que la satisfacción laboral es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir, esa actitud se ve influenciada por su percepción en cuanto a la retribución, seguridad y progreso. Así mismo Pozo (2018) en su investigación identificó que la remuneración y/o compensación, se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vegueta, ya que los sueldos, salarios, prestaciones, es la gratificación que los colaboradores reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al colaborador, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus; pues Flores (1996) opina que la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, etc. Con todo lo expuesto, se evidencia que actualmente la mitad de los docentes con carga administrativa, se encuentran satisfechos con los beneficios económicos que brinda la universidad, pero el otro porcentaje sienten que no se retribuye adecuadamente su trabajo.

## Conclusión

1. Se ha demostrado que el coeficiente de correlación es de 0.7126, lo que demuestra claramente que existe una correlación significativa y/o positiva alta, indicando que, a mayor satisfacción laboral de los docentes con carga administrativa, se evidencia que el desempeño laboral también será alto. Caso contrario, si la satisfacción es baja, se reflejará un desempeño bajo.
2. Se identificó que el coeficiente de correlación es de 0.7344, lo que demuestra claramente que existe una relación significativa y/o positiva alta, indicando que, a una Significación de la tarea alta, el desempeño laboral será alto. Lo que quiere decir, que los docentes con carga administrativa al sentir que su esfuerzo es reconocido y contribuye a los objetivos de la empresa, mayor será su desempeño laboral.
3. Se identificó que el coeficiente de correlación es de 0.6356, lo que demuestra que existe una relación significativa y/o moderada, indicando que, si las Condiciones de trabajo son altas, el desempeño laboral será alto. Lo que quiere decir, que los docentes con carga administrativa al contar con las herramientas necesarias para sus funciones y el cumplimiento de las disposiciones normativas de la organización, hará que su desempeño laboral sea óptimo y/o alto según espera la Universidad Continental sede Huancayo.
4. Se identificó que el coeficiente de correlación es de 0.5022, lo que demuestra que existe una relación significativa y/o moderada, entre el Reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral. Percibiendo que los docentes con carga administrativa al obtener reconocimientos por su trabajo, logros personales y profesionales, aporta motivación y satisfacción para tener un mayor desempeño laboral y alcanzar mayores niveles de rendimiento en la Universidad.
5. Se identificó que el coeficiente de correlación es de 0.5191, lo que demuestra que existe una relación significativa y/o moderada, entre los Beneficios económicos y el desempeño laboral. Lo que demuestra que los docentes con

carga administrativa al obtener incentivos económicos y remuneración acorde a sus funciones, demuestran un mayor desempeño laboral.

## Recomendaciones

1. Brindar materiales, herramientas, incentivos y reconocimientos por el esfuerzo de los colaboradores en la universidad, ya que aportan al logro de los objetivos institucionales. Realizar un estudio sobre niveles y factores de satisfacción en los colaboradores en general de la Universidad Continental en diversas filiales, con la finalidad de conocerlos y brindarles condiciones y herramientas que faciliten un adecuado desempeño laboral.
2. Reconocer, valorar y motivar el trabajo realizado por los colaboradores en su laboral diaria, para obtener un alto desempeño laboral fundamental para el prestigio y calidad de la universidad. Por otra parte, cuidar la etapa de evaluación y selección de personal, con la finalidad que los colaboradores puedan alcanzar los estándares de calidad en la enseñanza superior a nivel nacional. Cada área de trabajo debe enfatizar la importancia de las funciones que desempeña un colaborador, de manera que sea reconocido por el apoyo significativo de que brinda a la Universidad en base a las metas y objetivos institucionales.
3. Brindar las condiciones necesarias que permitan que el personal docente y administrativo pueda desenvolverse y cumplir con las metas planificadas por semestre académico, contando con seguridad, salud, apoyo en temas tecnológicos (coyuntura mundial), entre otras condiciones de trabajo, para un adecuado desempeño laboral, implementando por áreas las pausas activas para reducir riesgo en la salud. Mediante diversas encuestas de satisfacción, la Universidad debe identificar la posibilidad de proveer de manera parcial o total de internet, plataformas, licencias de páginas, etc., a los colaboradores, de manera que se puedan sentir apoyados y satisfechos con la gestión de la universidad en este periodo de pandemia.
4. Los líderes de cada área deben estar pendientes del desenvolvimiento del personal que tienen a cargo, reconocer su desempeño desarrollará un sentido de pertenencia más fuerte en la organización, mostrando un mayor compromiso

para con la universidad, para evitar ausentismo o rotación. Así mismo, incentivar a la investigación a los docentes para un reconocimiento personal y social, que aporte al desempeño laboral.

5. La universidad debería identificar adecuadamente los puestos de trabajo y realizar evaluaciones y/o investigaciones que demuestren el tipo de motivación y satisfacción que poseen los colaboradores y entre éstos brindarles incentivos económicos por el esfuerzo y dedicación, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, de esa manera se obtendrá un mayor desempeño laboral acorde a lo esperado.

## Referencias Bibliográficas

- Administración y Procesos de RRHH. (25 de junio de 2008). Obtenido de Evaluación de Desempeño y Evaluación de Potencial: <http://admindeempresas.blogspot.com/2008/06/mtodo-de-eleccin-forzada.html>
- Alles, M. (2006). Desempeño por competencias evaluación de 360°. Primera Edición. Buenos Aires - Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alveiro, C. (2009). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DEL CAPITAL HUMANO. Redalyc.org - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 20.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Lambayeque - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Escuela de Economía.
- Ancajima, Y. & Pardo, G. (2020). Satisfacción laboral y Cumplimiento de medidas de seguridad y salud en el trabajo de los operadores de Isla de la estación de servicios Corporación Rio Branco S.A. (Tesis Inédita). Huancayo, Junín: Postgrado de la Universidad Continental.
- Apaza, M. (2018). PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. PERÚ, 2015. Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO. Obtenido de [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8130/Marleny\\_Apaza\\_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8130/Marleny_Apaza_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F., & Heredia, V. (2006). Administración de recursos humanos : para el alto desempeño. México: Trillas.
- Bazán, H. (11 de julio de 2016). Noticias - Qué es ser docente universitario. Obtenido de <https://upagu.edu.pe/es/que-es-ser-docente->

universitario/#:~:text=Y%20el%20docente%20universitario%2C%20hoy,D%2Bi%2Be).

- Bizneo blog. (2021). Obtenido de Qué es la evaluación del desempeño/Guía completa: [https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/#Que\\_es\\_una\\_evaluacion\\_del\\_desempeno](https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/#Que_es_una_evaluacion_del_desempeno)
- Boada, N. (2018). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Bracho, S. (1998). Satisfacción Laboral. LEMUS, 47.
- Buelvas P. (29 de julio de 2002). Métodos de evaluación del desempeño laboral. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-de-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Cáceres Coral, J. (2019). Relación entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2019 (Tesis Inédita). Tarapoto - Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39613/C%C3%A1ceres\\_CJ.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39613/C%C3%A1ceres_CJ.pdf?sequence=1)
- Charaja, Y. & Mamani, J. (2014). SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO – PUNO – PERÚ, 2013. Scielo Perú, 1-13.
- Chiang, M. & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Contaduría y Administración - Scopus, 39-60. Obtenido de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/136>
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Scielo, 17(54), 159 - 165. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)

- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Redalyc.org, 21-36. Obtenido de Redalyc.org - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. 5a ed. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. Mexico: Mc Graw Hill.
- Enriquez, P. (2014). Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México. Tesis Inédita. México: Universidad de Morelos.
- Fernández, M. (1999). Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
- García, E. (2020). Desempeño del teletrabajo en el sector construcción en tiempos de Covid-19. Digital Publisher, 312-324.
- GestiónRH. (2019). Gestión rh Solución Integral. Obtenido de <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial-2/>
- Govea K. & Zuñiga D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. Scielo, 15-22. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lang=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lang=es)
- Guadalupe, C. (junio de 2020). La educación a distancia, una alternativa más allá de 2020. Alumni UP, pág. 12.
- Guadiola, C., & Basurto, K. (2014). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Revista Apunt. Univ., 69-77.
- Güell Malet, L. (2015). Estudio de la satisfacción laboral de los maestros. Barcelona: Universitat Internacional de Catalunya (Tesis inédita). Facultad de Ciencias Humanas, Sociales y Jurídicas. Obtenido de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi\\_Luisa\\_G%C3%BCeII\\_Malet.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCeII_Malet.pdf?sequence=1)

- Güell, L. (2014). Estudio de la satisfacción laboral de los maestros. (Tesis inédita). Barcelona: Repositorio digital de la ULC. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=81131>
- Güell, L. (2015). Estudio de la satisfacción laboral de los maestros. Barcelona: Universitat Internacional de Catalunya (Tesis inédita). Facultad de Ciencias Humanas, Sociales y Jurídicas. Obtenido de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi\\_Luisa\\_G%C3%BCeII\\_Malet.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCeII_Malet.pdf?sequence=1)
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral. Universidad Nacional de Cuyo, 25-26.
- Huaita D. & Luza F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. INNOVA RESEARCH JOURNAL, 300-312. Obtenido de <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/801/760>
- Johns, G. (1996). Organizational behavior: understanding and managing. New York: Harper Collins College Publishers.
- Lee, Y. y Chang, H. (2008). Relaciones entre el trabajo en equipo y la innovación en las organizaciones y la satisfacción laboral de los empleados: un estudio analítico de factores. Revista Internacional de Gestión, 732- 739. Obtenido de <https://www.questia.com/library/journal/1P3-1623336661/relations-between-team-work-and-innovation-in-organizations>
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 1297-1343.
- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017 (Tesis Inédita). Tarapoto - Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Palací, F. (2005). Psicología de la Organización. España: PEARSON Prentice Hall.

- Palma S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 27-34.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: CARTOLAN EIRL.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 493-505.
- Pozo Gallardo, E. (2018). *Compensaciones y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vegueta, 2017*. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (Tesis Inédita). Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2162>
- QUALITY Temporal Grupo Montaner. (2018). Obtenido de Personal administrativo: ¿qué funciones y tareas desempeñan?: <https://www.qualitytemporal.com/blog/personal-administrativo-funciones-y-tareas/>
- Randstad. (20 de 09 de 2018). RANDSTAD, HUMAN FORWARD y SHAPING THE WORLD OF WORK. Obtenido de <https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/randstad-workmonitor-q3-2018/>
- Randstad. (10 de 12 de 2020). Randstad workmonitor H2 2020. Obtenido de <https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/randstad-workmonitor-h2-2020/>
- Reaño, R. (2019). "RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA 2018" (Tesis Inédita). AREQUIPA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de [https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento\\_Organizacional\\_10m\\_a\\_ed\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_PDF](https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento_Organizacional_10m_a_ed_Stephen_P_Robbins_PDF)

- Rodríguez M.; Andrés A.; Paz M.; Lizana J. & Cornejo F. (2011). CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO: EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal - redalyc.org, 219-234. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>
- Rodríguez, D., Nuñez, L., & Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. Redalyc.org - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 63-80.
- Romero S. (2019). Cultura Organizacional y Desempeño en los Docentes de una Institución Educativa en Ventanilla - Callao. Tesis Inédita. Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Rosales, G; Rodal, A; Chumbi, V; Buñay, R. (01 de septiembre de 2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal), 1-24. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v21n3/1409-4258-ree-21-03-00252.pdf>
- Salluca L. (2010). Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en institucionales educativas del cercado Callao. Tesis Inédita. Lima: Escuela de Postgrado Universidad San Ignacio De Loyola.
- Sánchez H., Reyes C. & Mejía K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Triola, M. (2018). Estadística. Ciudad de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Turcotte, E. (1998). La Satisfacción y su Relación con el Desempeño. Rogia, 29.
- Valencia González, E. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>

Whetten, D., & Cameron, K. (2011). Desarrollo de Habilidades Directivas - Octava edición. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el periodo 2016. Tesis Inédita. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Relación entre Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Docentes con carga Administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.	<p><b>Ho:</b> No existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.</p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.</p>	<p><b>Satisfacción Laboral</b> Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir, esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero) (Palma, 2005)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Significación de la Tarea</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Reconocimiento personal y/o social</li> <li>• Beneficios económicos</li> </ul>	<p><b>Método:</b> Método científico - descriptivo.</p> <p><b>Tipo y alcance:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptiva, correlacional</p> <p><b>Población:</b> Colaboradores 68 docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.</p> <p><b>Muestra:</b> Se trabajó con el total de la población</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC).</li> </ul>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			
¿Cuál es la relación entre la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con	Identificar la relación entre la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con	Existe relación significativa entre la dimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con			

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo?	carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.	carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario “evaluación de desempeño” de Natalia Boada (2018)</li> </ul>
¿Cuál es la relación entre la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo?	Identificar la relación entre contar la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.	Existe relación significativa entre contar la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.	<p><b>Desempeño Laboral</b> Comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos. Forma cómo el empleado y/o colaborador cubre los requerimientos de su trabajo. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos. 5a ed., 2000)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactividad</li> <li>• Capacidad de servicio</li> <li>• Conocimientos</li> <li>• Diligencia en el trabajo</li> </ul>	
¿Cuál es la relación entre la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo?	Identificar la relación entre la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.	Existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.			
¿Cuál es la relación entre la dimensión beneficio económico de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con	Identificar la relación entre la dimensión beneficio económico de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos con	Existe relación significativa entre la dimensión beneficio económico de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores			

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo?	carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.	administrativos con carga docente de la Universidad Continental sede Huancayo.			

## Anexo 2: Instrumento de Satisfacción Laboral

### Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Área de trabajo:..... Cargo que ocupa:..... Fecha:.....

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

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

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
38. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

### Anexo 3: Instrumento de Desempeño Laboral

#### DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestro desempeño. Le agradeceremos nos responda según su punto de vista.

Es importante que recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta, ya que solo nos interesa conocer su opinión.

#### PROACTIVIDAD \*

	Total desacuer...	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
¿Tu trabajo sup...	<input type="radio"/>				
¿Propones mej...	<input type="radio"/>				
¿Tienes una act...	<input type="radio"/>				

#### CAPACIDAD DE SERVICIO \*

	Total desacuer...	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
¿Cumples eficie...	<input type="radio"/>				
¿Tratas con inte...	<input type="radio"/>				
¿Comprendes l...	<input type="radio"/>				

#### CONOCIMIENTOS \*

	Total desacuer...	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
¿Posees los co...	<input type="radio"/>				
¿Conoces y hac...	<input type="radio"/>				

#### DILIGENCIA EN EL TRABAJO \*

	Total desacuer...	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
¿Cumples resp...	<input type="radio"/>				
¿Cuidas tu ima...	<input type="radio"/>				
¿Coordinas efice...	<input type="radio"/>				

## Anexo 4: Encuesta virtual anónima



### Investigación sobre docentes con carga administrativa

Estimados,

Previo un cordial saludo, solicitamos su apoyo con los cuestionarios del trabajo de investigación, denominado "Satisfacción y Desempeño Laboral de los colaboradores docentes con carga administrativa".

La información recopilada se utilizará únicamente para fines del estudio, manteniendo la confidencialidad de los encuestados.

Agradecemos de ante mano su confianza y apoyo.

**\*Obligatorio**

Género \*

Femenino

Masculino

Área de trabajo \*

Tu respuesta

Cargo: \*