



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**RENDIMIENTO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL
RÉGIMEN DEL D.L. 276 DE LA DIRESA DE TACNA
EN TIEMPOS DE COVID-19, AÑO 2021.**

PRESENTADO POR

**VICTOR ALBERTO PUMAYAURI SANDOVAL
JOSÉ RENÉ MAMANI CHAMBI**

ASESOR

MGR. GUILIAN CALANCHO MAMANI

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

MOQUEGUA-PERÚ

2021

INDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Definición del problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación	5
1.4.1. Justificación metodológica	5
1.4.2. Justificación práctica	5
1.4.3. Justificación social	6
1.4.4. Limitaciones de la investigación	6
1.5. Variables	6
1.5.1. Identificación de las variables	6
1.5.2. Operacionalización de las variables	7
1.6. Hipótesis de la investigación	9
1.6.1. Hipótesis General	9
1.6.2. Hipótesis específicas	9
II. CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	10
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional	11
2.1.3. Antecedentes a nivel local	15
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Marco conceptual	25
III. CAPÍTULO III	27

MÉTODO	27
3.1. Tipo de investigación	27
3.2. Diseño de investigación.....	27
3.3. Población y muestra del estudio	28
3.3.1. Población.....	28
3.3.2. Muestra	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.4.1. Técnicas.....	30
3.4.2. Instrumentos.....	30
3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	31
IV. CAPÍTULO IV	32
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	32
4.1. Presentación de resultados por variable	32
4.2. Contrastación de hipótesis.....	105
4.3. Discusión de resultados.....	113
V. CAPÍTULO V.....	117
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	117
5.1. Conclusiones	117
5.2. Recomendaciones	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Página
Tabla 1	Población	28
Tabla 2	Rendimiento laboral	33
Tabla 3	Participación del trabajador	35
Tabla 4	Formación del desarrollo personal	37
Tabla 5	Adecuación al ambiente laboral	39
Tabla 6	Satisfacción laboral	41
Tabla 7	Significación de la tarea	43
Tabla 8	Condiciones de trabajo	45
Tabla 9	Reconocimiento personal y/o social	47
Tabla 10	Beneficios económicos	49
Tabla 11	Usted como trabajador participa en todos los eventos.	51
Tabla 12	Su jefe práctica con los demás compañeros la sinergia.	52
Tabla 13	Usted ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad en el desarrollo de sus funciones.	53
Tabla 14	Usted tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.	54
Tabla 15	Como trabajador participa con los demás compañeros.	55
Tabla 16	Usted soluciona problemas inmediatamente en su trabajo.	56
Tabla 17	Usted comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	57
Tabla 18	Usted aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	58
Tabla 19	Usted toma iniciativa propia para hacer frente a cualquier dificultad que se presente en el adecuado desarrollo de sus funciones.	59
Tabla 20	En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades.	60

Tabla		Página
Tabla 21	Usted día a día realiza diferentes actividades para que su trabajo sea exitoso.	61
Tabla 22	Usted se siente cómodo en el área que trabaja.	62
Tabla 23	Usted como trabajador aprecia y se identifica con su entidad.	63
Tabla 24	Usted como trabajador cumple con todas las responsabilidades asignadas en su área.	64
Tabla 25	Usted cumple a cabalidad con el horario establecido por la institución en la que labora.	65
Tabla 26	Su jefe le ofrece opiniones favorables para el desarrollo de sus funciones.	66
Tabla 27	Como trabajador dispone de la capacidad de desarrollar las actividades con efectividad en su área el trabajo.	67
Tabla 28	Usted se siente cómodo con la cantidad de tareas que se le asignan en su área de trabajo.	68
Tabla 29	Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su tarea de trabajo.	69
Tabla 30	Usted como trabajador asume todos los cambios que se presentan en el área de trabajo.	70
Tabla 31	Usted como trabajador enfrenta a las competencias de los demás.	71
Tabla 32	Usted desarrolla sus funciones de acuerdo al horario establecido por la institución.	72
Tabla 33	Usted está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores).	73
Tabla 34	Usted ha cumplido con su meta trazada durante el mes.	74
Tabla 35	Cuando el jefe está ausente, usted asume el cargo de la oficina.	75

Tabla		Página
Tabla 36	Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando él esté ausente.	76
Tabla 37	Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la entidad para que las funciones se desarrollen con efectividad.	77
Tabla 38	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	78
Tabla 39	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	79
Tabla 40	Siento que, el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	80
Tabla 41	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	81
Tabla 42	Me siento mal con lo que gano.	82
Tabla 43	Siento que recibo “mal trato” de parte de la entidad.	83
Tabla 44	Me siento útil con la labor que realizo.	84
Tabla 45	El ambiente donde trabajo es confortable.	85
Tabla 46	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	86
Tabla 47	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	87
Tabla 48	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	88
Tabla 49	Me disgusta mi horario.	89
Tabla 50	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	90
Tabla 51	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	91
Tabla 52	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	92
Tabla 53	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	93
Tabla 54	El horario de trabajo me resulta incómodo.	94
Tabla 55	Me complace los resultados de mi trabajo.	95

Tabla		Página
Tabla 56	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	96
Tabla 57	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	97
Tabla 58	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	98
Tabla 59	Me gusta el trabajo que realizo.	99
Tabla 60	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	100
Tabla 61	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	101
Tabla 62	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	102
Tabla 63	Me gusta la actividad que realizo.	103
Tabla 64	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	104
Tabla 65	Correlación de la hipótesis general	106
Tabla 66	Correlación de la primera hipótesis	108
Tabla 67	Correlación de la segunda hipótesis	110
Tabla 68	Correlación de la tercera hipótesis	112

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Página
Figura 1	Rendimiento laboral	33
Figura 2	Participación del trabajador	35
Figura 3	Formación del desarrollo personal	37
Figura 4	Adecuación al ambiente laboral	39
Figura 5	Satisfacción laboral	41
Figura 6	Significación de la tarea	43
Figura 7	Condiciones de trabajo	45
Figura 8	Reconocimiento personal y/o social	47
Figura 9	Beneficios económicos	49

RESUMEN

La investigación efectuada determinó de qué forma el rendimiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021, para ello se desarrolló una investigación cuantitativa, el tipo de investigación fue el básico, el nivel investigativo fue el correlacional, es decir, se relaciona las variables X_1 “Rendimiento laboral” y la variable X_2 “Satisfacción laboral”, el diseño de investigación fue no experimental, de tipo transversal, por otro lado, la población de la investigación corresponde a 230 trabajadores del régimen laboral del D.L. 276 de la Dirección Regional de Salud de Tacna, mientras que la muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico con fórmula para poblaciones finitas, siendo 145 trabajadores, bajo la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, se recolectó la información a fin de procesarla y contrastar las hipótesis mediante la prueba estadística de Rho Spearman, siendo el coeficiente de correlación de 0,809 y el valor p de 0,000 menor que el nivel de significancia de 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula existiendo la probabilidad de que “El rendimiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021”, además, se evidencia que el 55,9 % de los encuestados refieren que el rendimiento laboral es regularmente adecuado, mientras que el 54,5 % indica que la satisfacción laboral es regularmente adecuada.

Palabras clave: Rendimiento laboral, satisfacción laboral, participación del trabajador, formación del desarrollo personal, adecuación al ambiente laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

ABSTRACT

The research carried out determined how job performance is related to job satisfaction in administrative workers under the D.L. 276 of the DIRESA of Tacna in times of Covid-19, year 2021, for this a quantitative investigation was developed, the type of investigation was the basic one, the investigative level was correlational, that is, the variables X_1 "Work performance" And the variable X_2 " Job satisfaction", the research design was non-experimental, cross-sectional, on the other hand, the research population corresponds to 230 workers in the D.L. labor regime 276 of The Regional Health Directorate of Tacna, while the sample was obtained through probabilistic sampling with a formula for finite populations, being 145 workers, under the survey technique and the questionnaire instrument, the information was collected in order to process it and Contrast the hypotheses using the Rho Spearman statistical test, with the correlation coefficient of 0,809 and the p-value of 0,000 less than the significance level of 0,05, so the null hypothesis was rejected, with the probability that "The Work performance is significantly related to job satisfaction in administrative workers of the DL regime 276 of the DIRESA of Tacna in times of Covid-19, year 2021 ", in addition, it is evidenced that 55,9% of those surveyed report that job performance is regularly adequate, while 54,5% indicate that satisfaction work is regularly adequate.

Keywords: Job performance, job satisfaction, worker participation, personal development training, adaptation to the work environment, meaning of the task, working conditions, personal and / or social recognition and economic benefits.

INTRODUCCIÓN

El estudio determinó en qué medida el rendimiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

En la actualidad nos acaece una pandemia que ha colocado en una situación crítica a los gobiernos de todo el mundo, siendo que millones de personas han sido afectados por el Sars CoV-2, y muchos otros millones han fallecido por las complicaciones de la enfermedad. Ante lo acontecido muchos de los países han tomado medidas de prevención para evitar la propagación del COVID-19, entre los cuales están la cuarentena focalizada, el trabajo remoto, el cierre de fronteras, entre otros, que ha perjudicado exponencialmente la economía mundial. Por lo cual, los gobiernos han tomado medidas de reactivación económica y mejorando los sistemas de salud, ya que no han tenido la capacidad de poder afrontar la inmensa cantidad de personas enfermas. Por otro lado, el aspecto de salud mental y bienestar laboral, han sido afectados también, existiendo un gran número de trabajadores de salud que día a día han dado su máximo esfuerzo por afrontar la pandemia en los diversos centros de salud.

Por otro lado, en Perú se vive un panorama crítico respecto a los temas políticos, temas económicos y de salud principalmente, ya que nos enfrentamos a la pandemia por el COVID-19, que ha dejado a muchas personas fallecidas, a muchas otras sin trabajo, ha dejado en crisis el sistema de salud peruano. Sin embargo, la reactivación económica está mermando la crisis actual, con la aplicación de las vacunas a la ciudadanía, poco a poco se las personas se van reincorporando a sus centros laborales, es así que, en el aspecto laboral, muchas de las entidades siempre han buscado personal capacitado, que posean competencias técnicas, sociales, y conocimientos sobre el puesto, que muestren un desempeño laboral elevado y que sean personas con elevado compromiso, que tengan nuevos conocimientos, dispuestos a un cambio, sin embargo en la actualidad un gran número de personas sufre problemas tanto en el aspecto de

salud física o psicológica, que contribuyen a un bajo rendimiento laboral y falta de satisfacción.

Al respecto Chiavenato (2000) indica que, uno de los problemas que se presentan regularmente en las organizaciones es cómo motivar al trabajador, en nuestra social y la realidad actual no es una tarea fácil, siendo que, muchas personas obtienen escasa satisfacción de sus empleos y gozan de muy poco sentido de realización o de creatividad lo que representaría un obstáculo que se debe enfrentar dentro de las entidades. Para diversos autores, la satisfacción en el trabajo es una motivación individual, es decir, el servidor mantendrá una actitud positiva en la ejecución de cada una de sus acciones para la consecución de los objetivos institucionales. Por ende, tanto el rendimiento laboral y la satisfacción laboral son factores sumamente relevantes para las empresas, instituciones públicas, industrias, tanto en el ámbito nacional, así como internacionalmente, siendo que un elevado desempeño produce mayor eficiencia y eficacia en los procedimientos y genera también satisfacción laboral. Por lo tanto, en las instituciones públicas se promoverá una elevada calidad de prestación de los servicios públicos y generará a su vez satisfacción en los usuarios y población en general.

En la Dirección Regional de Salud de Tacna, que se encarga de ejercer la dirección y la coordinación de actividades técnico-administrativas de alto nivel de responsabilidad en programas de línea asignados al área de competencia del MINSA y G. R. de Tacna., se observó respecto a los servidores del Decreto Legislativo N° 276, denominado “ Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del Sector Público”, en su gran mayoría que, se encuentran en un estado anímico desfavorable, muchos de ellos poseen más de 4 años en sus puestos de trabajo, quienes tienen determinados beneficios laborales que se les ha ido asignando con el pasar de los años, sin embargo, se observó que en los servidores públicos su participación, su formación del desarrollo personal, la adecuación al ambiente laboral, son factores en los que existen falencias la institución, por lo cual se desarrolló la presente investigación,

permitiendo que se pueda diagnosticar el rendimiento laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

En resultado, en el primer capítulo se desarrolló el problema describiéndolo y formulándolo, se establecieron los objetivos de la investigación, además de justificarla y describir sus límites, se presentaron las variables y se operacionalizaron las dimensiones e indicadores, posteriormente, se formularon las hipótesis, a seguidamente, en el capítulo segundo, se desarrollaron las teorías de las variables, en la cual se establecieron antecedentes, y como se definió en el marco conceptual algunos términos, en el tercer capítulo, se definió el método y se estableció el tipo de investigación, el diseño, la población y muestra, así como la técnica e instrumento de investigación, en el cuarto capítulo se presentaron los resultados, y se realizó la comprobación de la hipótesis y finalmente en el capítulo quinto se realizaron las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial se está viviendo una situación crítica por la pandemia del Sars Cov-2 denominado “Covid-19”, siendo que, distintos factores tanto en el ámbito político, económico, sanitario, educativo, laboral entre otros, han sido afectados, conllevando a una disrupción en la tecnología de la información y las aplicaciones informáticas, causando una fricción respecto al estilo de trabajo habitual, generando un rendimiento laboral por debajo del promedio habitual, y causando escasa satisfacción, siendo que la pandemia por el Sars Cov-2 viene causando malestar tanto en la salud física como en la mental.

Hoy en día es imprescindible el entendimiento de los distintos factores que afectan el desarrollo humano en una entidad, siendo un aspecto relevante para que puedan generar mejores labores y de tal manera elevar su rendimiento y su satisfacción laboral. En tal sentido, la satisfacción que posee un servidor en una determinada entidad, así como otros factores que desempeña en su labor cotidiana, reciben un nivel importante de importancia que permite garantizar una productividad elevada. Es así que, un servidor o colaborador con mayor satisfacción es aquel que posee un alto grado de satisfacción en la significación de la tarea, las condiciones de trabajo,

el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos en su labor, por lo cual, efectúa un trabajo con mayor dedicación y cumple las funciones que se le asigna.

En Perú, es momento crucial que los gobiernos tanto nacionales, regionales y locales se preparen para afrontar los cambios que se aproximan a raíz de la pandemia por la Covid-19, siendo el aspecto del servicio civil fundamental, ya que según Servir (2021), la virtualización de los procesos que efectúa cada servidor mediante el uso eficiente de la tecnología de la información, considerando que se están gestionando personas, comprende un gran desafío que todas las Oficinas de Recursos Humanos y SERVIR se encuentran afrontando. Según Bellido, Morales, Gamarra y Calizaya (2021), el distanciamiento y aislamiento social son medidas que el gobierno peruano está tomando con el fin de prevenir los contagios por la Covid-19, por lo cual, los colaboradores deberían de realizar sus actividades a través del teletrabajo de acuerdo con el puesto de trabajo y en otros casos acudir al centro laboral, pero con todas las medidas preventivas y de seguridad correspondientes.

Salazar y Salazar (2018), señalaron que, toda entidad pública muchas veces presenta diversos obstáculos debido a la falta de identificación de determinados procedimientos que presentan falencias, lo cual dificulta el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, así como también, errores en la gestión de sus recursos en la entidad. Además, las entidades públicas presentan problemas de baja eficiencia operacional a causa del inadecuado manejo de las operaciones internas, causando efectos negativos en la participación del trabajador, en la formación del desarrollo personal, en una deficiente adecuación al ambiente laboral con poca satisfacción laboral, determinándose de esta forma una situación de inestabilidad tanto en el ámbito laboral como en el cumplimiento de metas.

Es así que, en la DIRESA de Tacna, el personal del Régimen Laboral del D.L. 276 presenta dificultades para retomar sus labores, por lo cual se percibe un nivel de satisfacción laboral menor que el regular, afectando en la participación del trabajador,

en la formación del desarrollo personal, en la adecuación al ambiente laboral, siendo que toda entidad necesita colaboradores competentes en el área que le corresponda, efectuando una labor eficiente para el logro de las metas institucionales.

Finalmente, el estudio es importante por el contexto actual y las adversidades que se han presentado por causa de la Sars Cov-2, que permitirá ser antecedente para las disciplinas científicas que, se interesan por los recursos humanos en las entidades públicas, asimismo, la presente investigación busca conocer la relación existente entre el rendimiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021, que permitirá generar un diagnóstico de la situación actual de los servidores y coadyuvara a la mejora de la calidad de los servicios.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué forma el rendimiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo la participación del trabajador se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021?
- b) ¿De qué manera la formación del desarrollo personal se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021?
- c) ¿En qué medida la adecuación al ambiente laboral se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué forma el rendimiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar cómo la participación del trabajador se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.
- b) Verificar de qué manera la formación del desarrollo personal se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.
- c) Establecer en qué medida la adecuación al ambiente laboral se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

1.4.1. Justificación metodológica

El estudio se justifica ya que formula la correlación de las variables rendimiento laboral y satisfacción laboral con la ejecución de la operacionalización, aplicándose el método científico y se realizan las pruebas estadísticas para la contrastación de las hipótesis de la investigación, además el estudio servirá como antecedente para investigaciones posteriores.

1.4.2. Justificación práctica

Con los resultados obtenidos del estudio de las variables rendimiento laboral y satisfacción laboral del personal del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna se podrá brindar un diagnóstico sobre la situación de los trabajadores tanto en el rendimiento laboral

como en la satisfacción laboral para el cumplimiento de metas institucionales, de tal forma que logren la mejora de la calidad de los servicios técnicos administrativos que brinda la DIRESA de Tacna, con un impacto positivo en la población atendida.

1.4.3. Justificación social

La Dirección Regional de Salud de Tacna es un ente público que brinda servicios que permiten la coordinación de determinadas actividades tanto técnicas como administrativas que conllevan un elevado grado de responsabilidad en aquellos programas de línea que son de competencia del MINSA y Gobierno Regional de Tacna, teniendo un impacto en la población tacneña respecto al cumplimiento de los programas de salud, siendo que el estudio correlacional de las variables rendimiento laboral como la satisfacción laboral permitirán diagnosticar el estado actual de los trabajadores administrativos del régimen laboral D.L. 276, para la mejora de los servicios que brinda la DIRESA de Tacna.

1.4.4. Limitaciones de la investigación

La investigación realizada ha encontrado su mayor limitación en la predisposición de los trabajadores encuestados para dar información respecto al instrumento de investigación.

1.5. Variables

1.5.1. Identificación de las variables

-Variable X:

X: Rendimiento laboral

-Variable Y:

Y: Satisfacción laboral

1.5.2. Operacionalización de las variables

Variable X:

X: Rendimiento laboral

Dimensión: Participación del trabajador

Indicadores:

- Planificación
- Responsabilidad
- Iniciativa

Dimensión: Formación del desarrollo personal

Indicadores:

- Oportunidad
- Calidad de trabajo
- Cantidad de trabajo

Dimensión: Adecuación al ambiente laboral

Indicadores:

- Relaciones interpersonales
- Puntualidad
- Cumplimiento de normas

Variable Y:

Y: Satisfacción laboral

Dimensión: Significación de la tarea

Indicadores:

- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
- Me siento útil con la labor que realizo.
- Me complace los resultados de mi trabajo.
- Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.
- Me gusta el trabajo que realizo.
- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.
- Me gusta la actividad que realizo.

Dimensión: Condiciones de trabajo

Indicadores:

- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.
- El ambiente donde trabajo es confortable.
- Me disgusta mi horario.
- Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.
- La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.
- El horario de trabajo me resulta incómodo.
- En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.
- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
- Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

Dimensión: Reconocimiento personal y/o social

Indicadores:

- Siento que recibo “mal trato” de parte de la entidad.
- Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.
- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia
- Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.
- Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.

Dimensión: Beneficios económicos

Indicadores:

- Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.
- Me siento mal con lo que gano.
- El sueldo que tengo es bastante aceptable.
- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
- Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis General

El rendimiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) La participación del trabajador se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.
- b) La formación del desarrollo personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.
- c) La adecuación al ambiente laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Duque y Ramírez (2021), desarrollaron el estudio titulado “Percepción del rendimiento laboral individual en tiempos de pandemia por Covid-19: Acercamiento al trabajador de la salud” para optar el título de Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo en la Universidad de Antioquía, concluyendo lo siguiente:

- Los resultados del estudio muestran que los instrumentos poseen validez, siendo estos apropiados para que se realice la evaluación de la percepción de rendimiento laboral durante la pandemia en Colombia.

- El cuestionario utilizado en la versión de la Escala de Rendimiento Laboral Individual traducida, adaptada y validada para su uso en Argentina por Sebastián Gabini, se pudo aplicar a la ciudadanía de Colombia. Por otro lado, de acuerdo a los resultados de la investigación se evidenció que los componentes del rendimiento en el contexto y rendimiento en la tarea se encuentran vinculadas de forma significativa, por lo tanto, al presentarse mayores beneficios se mejorará el entorno psicológico y social de cualquier entidad.

- Existen aspectos de comportamiento laboral contraproducentes, que se vinculan a comentarios malos respecto a los compañeros de trabajo, por lo cual es necesario que se canalicen los mismos de forma positiva, pudiendo ser mediante la ejecución de talleres en los cuales se desarrollen casos prácticos, talleres de motivación, o efectuando ejercicios a nivel de la entidad para el cuidado de la salud psicológica, como “El Escuchadero” que fue implementada en el Sistema Metro de Medellín.
- El puntaje promedio de la percepción del rendimiento laboral individual que comprende la calificación de buen rendimiento, considerando que se estuvo en época de COVID-19 en Colombia, aconteciendo un gran número de fallecidos y contagiados por la pandemia.
- Respecto al componente rendimiento en la tarea comprendió el promedio más elevado del grupo con un 4.2, por lo cual se detalla la existencia de apertura a los desafíos diarios y una pro actividad sobre inconvenientes vinculados al núcleo técnico de su labor.
- El componente sobre el rendimiento tuvo un promedio de 4.1, que corresponde a un compromiso organización para resultados indicando compromiso con la obtención de buenos resultados, pero se presentan limitaciones para alcanzar las actividades programadas.
- El componente sobre los comportamientos laborales ha brindado resultados con un puntaje promedio de 3.7, siendo que, 4 de cada 10 encuestados hace comentarios negativos con sus compañeros.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Correa y Salcedo (2016), desarrollaron el trabajo titulado “La satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa Servicios Integrados

de Limpieza S.A-SILSA, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, llegando a las siguientes conclusiones:

- Respecto a los resultados obtenidos sobre la satisfacción laboral muestra que un 59% de las personas encuestadas señalan que, la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento del Personal Administrativo de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A.
- Respecto a la valoración de condiciones ergonómicas muestra que un 66% de las personas encuestadas señalan que, las condiciones ergonómicas influyen significativamente en el rendimiento del Personal Administrativo de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A.
- Sobre la valoración de la remuneración muestra que un 52% de las personas encuestadas señalan que, la remuneración influye medianamente en el rendimiento del Personal Administrativo de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A.
- En relación a la valoración de la comunicación resultó que, un 67% de las personas encuestadas indican que, la comunicación influye significativamente en el rendimiento del Personal Administrativo de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A.
- En relación al componente la valoración de la promoción del cargo los resultados señalan que, el 53% de las personas encuestadas indican que, la promoción de cargo influye medianamente en el rendimiento del Personal Administrativo de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A.

Zelaya (2016), efectuó la investigación titulada “Actitudes de satisfacción y rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa YACZ Contratistas Generales

S.R.L. de la ciudad de Huánuco-2013, para optar el grado académico de Magíster en Educación en la Universidad Nacional Herminio Valdizán, llegando a las siguientes conclusiones:

- Sobre las actitudes respecto a la satisfacción y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa YACZ contratistas generales S.R.L. indican una relación fuerte y positiva siendo que, r de Pearson fue 0,685.
- La satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa comprende diversos factores como la libertad, el reconocimiento laboral, la conciencia, la responsabilidad y también el desarrollo en su trabajo; asimismo el conocimiento del contexto material del área de trabajo es imprescindible para la satisfacción laboral, además las relaciones con sus compañeros de trabajo son relevantes para la toma de decisiones y que mejoran el ambiente laboral, asimismo, la estabilidad económica, el tiempo, y su percepción sobre la solidez de la empresa.

Garay (2018), desarrolló el trabajo titulado “Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del Hospital Herminio Valdizán – Santa Anita 2017”, para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad César Vallejo, llegando a las siguientes conclusiones:

- Una correlación directa rho Spearman con un coeficiente igual a 0,843 y un valor p igual a 0,0, que resulta inferior al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisar que esta relación es de una magnitud muy fuerte.
- Una correlación rho Spearman con un coeficiente igual a 0,780 y un valor p igual a 0,000, que posee un nivel α igual a 0,05, se concluyendo que existe una relación directa y significativa entre el componente factor intrínseco y el rendimiento laboral

del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Siendo que, la relación entre ambas variables es fuerte.

- Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,764 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre el factor extrínseco y el rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud fuerte.

Agüero (2020), desarrolló el estudio titulado “Sistema de control interno para el rendimiento laboral en el area de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque EsSalud”, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, quien concluyó lo siguiente:

- Respecto a los resultados obtenidos, el autor determinó que, la situación actual del rendimiento laboral de los colaboradores del área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque, se determinó que el 59.4% presentó un nivel bajo, el 27.1% un nivel medio y el 12.5% un nivel alto; señalando que, los colaboradores no disponen de una participación activa en sus actividades cotidianas, su formación profesional no se encuentra acorde a las actividades que ellos efectúan, siendo que existe una brecha significativa entre lo que conocen y lo que desarrollan en sus labores diarias y se considera que el ambiente laboral no es el adecuado para desarrollar efectivamente sus actividades. Por otro lado, no existe un enfoque efectivo en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, por ello no se alinean en la mejora del rendimiento laboral.
- En base a los resultados sobre el rendimiento laboral, se plantea una propuesta enmarcada en el sistema de control interno basada en la metodología COSO III, la que consta de 5 fases: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Asimismo, la propuesta fue

validada mediante el juicio de expertos, efectuado mediante la técnica DELPHI, siendo aprobada por los expertos, y que cumple los objetivos.

2.1.3. Antecedentes a nivel local

Sarmiento (2021), desarrolló la investigación titulada “La planificación y el rendimiento laboral en la Oficina de División de Control Operativo de la Intendencia de Aduana de Tacna, periodo 2020”, para optar el título profesional Ingeniero Comercial en la Universidad Privada de Tacna, quien concluyó lo siguiente:

- Sí existe una relación directa entre la planificación en el rendimiento laboral en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020; puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es de 50.1%. Así mismo observamos que el rendimiento laboral se ve afectado por falta de una mejor implementación de fases en el proceso de planificación, que son medidas por las siguientes dimensiones: evaluación de condiciones, determinación de objetivos y metas, establecimiento de un plan de acción, la asignación de recursos, la ejecución y el control. Con esto podemos comprobar que el objetivo general del trabajo de investigación se ha cumplido.

- Se halló que sí existe una relación directa entre la evaluación de condiciones y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020, puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 93.3% ($Rho= 0.933$). Se aprecia que la mayoría de colaboradores siente que a veces se realizan estudios en áreas de interés de la oficina, que de vez en cuando se reconocen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, lo que genera que no se tenga una visión clara, realista

de la situación actual de la oficina. Con esto podemos comprobar que el primer objetivo específico del trabajo de investigación se ha cumplido.

- Se obtuvo que sí existe una relación directa entre la determinación de objetivos y metas y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020, puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 94.9% (Correlación de Pearson= 0.949). Comprobando que la mayoría de colaboradores siente que a veces los objetivos buscan enfrentar los principales problemas y que no siempre tienen metas concisas para cada área de trabajo en la oficina, que en ocasiones o casi nunca los objetivos y metas se han producido de forma participativa con el personal. Con esto podemos comprobar que el segundo objetivo específico del trabajo de investigación se ha cumplido.

- Sí existe una relación directa entre el establecimiento de un plan de acción y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020, puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 94% (Rho= 0.940). Comprobando que la mayoría de colaboradores aprecia que a veces se identifican las principales acciones para alcanzar los objetivos, que no es continuo que se definan resultados, acciones y tiempos necesarios, y que no siempre está definida de forma explícita lo que cada área y cada persona tiene que hacer. Con esto podemos comprobar que el tercer objetivo específico del trabajo de investigación se ha cumplido.

- Se encontró que sí existe una relación directa entre la asignación de recursos y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020, puesto que el p-valor encontrado es menor que el

nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 90.9 % (Rho= 0.909). Comprobando que la mayoría de colaboradores siente que a veces se cuenta con recursos económicos, humanos y físicos e institucionales para alcanzar los principales objetivos y metas. Finalmente, se comprueba que el cuarto objetivo específico se ha cumplido.

- Se obtuvo que sí existe una relación directa entre la ejecución y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020 , puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 90% (Rho= 0.900). Comprobando que la mayoría de colaboradores aprecia que no es de manera continua que cada área busque lograr las metas trazadas con eficiencia, no siempre se prioriza que se efectúe a cabalidad lo fijado en el proceso de planificación y que no siempre cada área de trabajo sabe el cronograma de actividades que se debe de ejecutar dentro del plan. Con esto podemos comprobar que el quinto objetivo específico del trabajo de investigación se ha cumplido.

- Se obtuvo que sí existe una relación directa entre el control y la planificación en la oficina de división de control operativo de la intendencia de aduana de Tacna, periodo 2020, puesto que el p-valor encontrado es menor que el nivel de significancia de 0.05, encontrando así la existencia prueba de tal relación, además el nivel logrado de relación existente es del 96.1% (Rho= 0.961). Comprobando que no se controla de manera continua las acciones de planificación. Finalmente, se comprueba que el séptimo objetivo específico se ha cumplido.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Rendimiento laboral

2.2.1.1. Teorías

A. Teoría de Stoner, Freeman y Gilbert

Según Stoner, Freeman y Gilbert (1996), el desempeño laboral comprende la medida de la eficacia y la eficiencia de una entidad, asimismo comprende el grado de alcance de los objetivos, por lo cual, se deberá poseer un excelente desempeño de tal forma que las personas puedan llevar su actividad laboral de manera puntual, con el objetivo de que cada persona pueda lograr sus objetivos.

B. Teoría de establecimiento de metas u objetivos de Locke

De acuerdo a Edwin Locke (1968), supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas. La investigación a partir del modelo ha permitido formular conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional. El establecimiento formal de objetivos aumenta el nivel de ejecución en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, cuanto más específicos son esos objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Son poco adecuados los objetivos de tipo general. Otro factor contribuye a la eficacia y al rendimiento es la participación de los trabajadores, que han de efectuar las tareas, en el establecimiento de los objetivos que se han de alcanzar. La participación incrementa la calidad y la cantidad del rendimiento. Los resultados de diversas identificaciones señalan, además, que los objetivos difíciles si son aceptados por el sujeto que ha de trabajar para conseguirlos conducen a mejores

resultados de ejecución que los objetivos más fáciles. Se cumple incluso en los casos en que los objetivos establecidos son tan altos que nadie logra alcanzarlos plenamente. Los efectos de las recompensas parecen estar mediados por cambios en los propios objetivos, lo mismo ocurre con otros factores como el conocimiento de los resultados o las influencias y presiones sociales.

2.2.1.2. Definición

El rendimiento laboral, según Bohórquez (citado en Araujo y Guerra, 2007), como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Para Torres (2005), señaló que el término rendimiento laboral se refiere a lo que en realidad hace el individuo y no solamente lo que sabe hacer, por lo tanto le son importantes aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un determinado periodo), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el rendimiento de sus ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

De acuerdo a Palmar y Valero (2014), se encuentra caracterizado por como los trabajadores desarrollan sus funciones al finalizar su jornada laboral, acciones que están sujetas a exigencias, metas y requerimientos implantados por la entidad, de tal

manera que la empresa requiere que el personal sea más efectivo en el desarrollo de funciones y se logre alcanzar los objetivos en un determinado tiempo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2017), consiste en lograr la dirección adecuada propuesta por una entidad, en la que influencia el dinamismo, el cambio permanente, el conocimiento, las destrezas, habilidades y actitudes del colaborador de una organización con el propósito de desarrollar sus funciones con efectividad.

De acuerdo a Chiavenato (2017), representa el nivel de ejecución de tareas y actividades desarrollado por un trabajador para el logro de las metas trazadas dentro de una empresa en un determinado tiempo.

De acuerdo a Sabogal (2016), es la combinación del comportamiento del colaborador con los resultados que este ha obtenido, denota la eficacia del trabajador dentro de su centro laboral, lo cual es indispensable para que una organización funcione acorde a las exigencias del mercado, buscando constantemente la satisfacción de su personal y la de su cliente.

Según Gabini (2018), es importante considerar la “Teoría Motivacional e Higiene” o “Teoría bifactorial de Herzberg”, Federick Irving Herzberg, que explica los parámetros de la motivación para trabajar, presenta su base en las teorías de necesidad de Maslow, presenta dos conjuntos básicos, las cuales son las necesidades motivadoras y las necesidades higiénicas. La importancia de esta teoría radica en hacer recordar factores implícitos, que consisten en tener un enfoque sobre todo lo que los trabajadores realizan en función de actividades y tareas; y por otro lado está en contexto del puesto laboral, el que refiere al ambiente y escenario de trabajo en donde el colaborador se desenvuelve. Además, señala que para que se genere motivación en el trabajo es de requisito que exista enriquecimiento de tareas, consistiendo en sustituir tareas simples por complejas, creando de esta manera condiciones de desafíos en la persona. Por lo

cual consideró como componentes relevantes del rendimiento laboral rendimiento de la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.

2.2.1.3. Componentes

Para Lacalle (2016), el rendimiento laboral presenta tres dimensiones, la participación del trabajador, formación del desarrollo profesional y la adecuación al ambiente laboral, dimensiones que para un mayor alcance se detallan:

A. Participación del trabajador

Según Lacalle (2016), la dimensión participación del trabajador, en lo que respecta al rendimiento laboral brinda una descripción exacta y confiable en la que el colaborador lleva a cabo su puesto, partiendo de la planificación, responsabilidad e iniciativa para el desarrollo de sus funciones, a fin de cumplir con los objetivos establecidos por su centro laboral, desarrollando metodologías coherentes para realizar sus actividades con eficiencia y eficacia.

Así mismo, la participación del trabajador se entiende como la iniciativa del colaborador para hacer uso de sus capacidades, de saberes previos, de conocimientos y prácticas para desempeñar una actividad, buscando satisfacer una necesidad, resolver un problema o dar soluciones anticipadas de manera eficaz y eficiente (Huh-Jung y Sungjun, 2018).

B. Formación del desarrollo personal

De acuerdo a (Lacalle, 2016), la formación del desarrollo profesional, hace énfasis a que la sociedad cada vez se vuelve más exigente, donde el propósito de un colaborador no solo se base en cumplir con las obligaciones sino en la manera en que estas son desarrolladas. Por ende, los factores que influyen en esta dimensión son la oportunidad que le brinda la empresa al colaborador para efectuar sus actividades con facilidad, la calidad de su trabajo y la cantidad de trabajo que este desarrolla, tratando

de ser óptimo en sus tareas poniendo en práctica sus conocimientos para contribuir positivamente al adecuado funcionamiento de la organización. Por otro lado, se tiene a Ichuta (2017), quien expresa que la formación al desarrollo profesional considera tres factores, en la cual como primera instancia se tiene a la calidad de trabajo como autoridad, esta se encuentra representada por un profesional a quien se le ha asignado ciertos asuntos o actividades para que desarrolle en conjunto de su grupo a cargo. Como segundo factor se tiene a la oportunidad de trabajo como capacitación, esta es utilizada para destacar el grado de preparación de un colaborador y la capacidad que tiene para hacer uso de sus conocimientos oportunamente en el desarrollo de sus funciones, y por último, se tiene a la calidad de trabajo como competencia.

C. Adecuación al ambiente laboral

Según Lacalle (2016), la adecuación al ambiente laboral, se hace referencia a la aptitud o capacidad que presenta el colaborador para desarrollar competentemente sus funciones correspondientes al cargo asignado, denotando que la competencia profesional es punto clave para cumplir con los objetivos de una institución, los factores influyentes son las relaciones interpersonales, la puntualidad y cumplimiento de las funciones por decisión propia. Es decir, que el trabajador desarrolle sus funciones sin necesidad de que lo supervisen.

Además, Stoner, Freeman y Gilbert (1996), señalaron que, la adecuación al ambiente laboral por parte de un colaborador, consiste en la disposición de capacidad de integración y capacidad de liderazgo que presenta un colaborador para desarrollar sus labores. Así mismo, es representada por el liderazgo de cada persona para dar las mejores soluciones y compartirlas con sus compañeros de trabajo, de tal forma que las acciones que se realicen en conjunto, den respuesta de forma inmediata y efectiva a las funciones establecidas buscando a cada instante el cumplimiento de los objetivos énfasis en la capacidad de asumir responsabilidades con un alto grado de identificación y pertenencia a su centro de trabajo; en la cual, la relación que se presente entre

colaborador – organización, es crucial para que las actividades que realicen sean desarrolladas correctamente.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición

De acuerdo a Correa y Salcedo (2016), la satisfacción laboral es uno de los indicadores más relevantes y al que se recurre con mayor frecuencia cuando se requiere conocer la actitud general de las personas hacia su rutina laboral. Por lo cual es relevante señalar que para el cumplimiento de las metas institucionales será necesario potenciar la satisfacción laboral. Por ello, la satisfacción puede afectar la cantidad y calidad de las actividades que realizan los colaboradores, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad de la prestación, el ausentismo laboral, la propensión a abandonar el trabajo, que pueden ser consecuencias graves para la institución.

Según Zelaya (2016), es la actitud que un trabajador asume respecto a su trabajo. De forma lógica aquellas personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas. La satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto. Por lo cual, es determinante conocer tanto las falencias como las potencialidades de cada colaborador respecto a su labor cotidiana en la institución, de tal manera que se diagnostique las debilidades que posteriormente deben ser disminuidas.

A decir de Chiavenato (2007), indicó que la satisfacción laboral, es el grado o desagrado que expresa el personal en relación a los factores intrínsecos y extrínsecos

en su ambiente de trabajo, y que estará determinado por su accionar como colaborador de la entidad, y se verá reflejado en el cumplimiento de las metas institucionales.

2.2.2.2. Causas

De acuerdo a Chiavenato (2007), la satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. Dentro de una empresa la satisfacción se traduce en cuanto al trato que recibe el personal, la valoración por los esfuerzos recibidos en muchas ocasiones reemplaza a la condición económica, por ello las condiciones de trabajo se refieren a la concordancia que existe entre las disposiciones de la gerencia con las acciones que se traduce de una momento de felicitación por la tarea cumplida, por ello la responsabilidad del ambiente laboral también se traduce en el calor humano del trato sin distinción de jerarquías. Del mismo modo desde el enfoque de la psicología organizacional, se considera que el capital humano se traduce en la conservación desde una condición integral, es decir no solo se busca la competencia o la alta capacidad para realizar una tarea sino de la conducta del trabajador hacia las metas institucionales, esto se consigue a través de la claridad de la comunicación así como de la confianza que se deposita entre los miembros de la organización, por ello se indica que es mejor una buena relación que una buena producción.

2.2.2.3. Importancia

Para Reeve (2002), la satisfacción laboral como todas las actitudes predisponen a la persona a comportarse en cierta dirección, a la satisfacción en el trabajo se le ha vinculado con la satisfacción con los clientes, la productividad y el buen desempeño del personal. Por lo que la importancia de la satisfacción laboral radica en:

Reduce la probabilidad de abandonar y renunciar del personal.

Reduce la probabilidad de ausentismo faltar al trabajo.

2.2.2.4. Componentes de la satisfacción laboral

A. Significación de la tarea

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

B. Condiciones de trabajo

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

C. Reconocimiento personal y/o social

Según Palma (2005), es la 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.

D. Beneficios económicos

Para Palma (2005), comprende la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

2.3. Marco conceptual

Condiciones de trabajo

En la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005)

Eficiencia laboral

Es la utilización de los recursos de la mejor manera posible, considerando que los recursos son escasos, se utilizarán los recursos que se dispongan, están centrados en las operaciones y se dirigen hacia los aspectos internos de las instituciones, su preocupación principal es por los medios y no por los fines (Chiavenato, 2007).

Satisfacción laboral

Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).

Rendimiento

Butaric (2014), indica que, son las características de desempeño laboral a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que un individuo use y manifieste al desenvolverse en su trabajo. Dentro de las dimensiones del Rendimiento Laboral se tiene la Motivación laboral y las Competencias laborales.

Rendimiento laboral

Mahon (2010), señala que “Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que pide su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación será básica o teórica, según Hernández et al. (2014) y Carrasco (2017), refieren que los tipos de investigación básicos o teóricos, profundizan en las teorías de las variables a estudiar, su aplicabilidad no es inmediata, generan nuevos conocimientos producto de la contrastación de la hipótesis, en consecuencia, el trabajo a realizar, profundizará en las teorías del rendimiento laboral y la satisfacción laboral, a fin de contrastar la realidad empírica con la teórica y generar nuevos conocimientos.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, porque no existe manipulación por parte del investigador sobre las variables, asimismo de acuerdo a Valderrama (2018), el investigador se limita a observar las variables en su entorno natural, recoge la información tal y como se presenta, por lo cual se observará las variables rendimiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

3.3. Población y muestra del estudio

3.3.1. Población

La población a trabajar corresponde a los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna, tal y como lo señala Carrasco (2017), la población es la totalidad de elementos que corresponden al objeto de la investigación, en tal sentido, la población estará constituida por 230 trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna, según se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Población

OFICINA	CANTIDAD
DIRECCIÓN GENERAL	5
EQUIPO DE TRABAJO DE ARCHIVO CENTRAL	1
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	4
OFIC.DE ASESORÍA JURÍDICA	5
OFIC.DE INFORMÁTICA, TELECOMUNICAC.Y ESTADÍSTICA	15
OFICINA DE PREV.Y CONTROL DE EMERGENC.Y DESASTRES	17
OFIC.DE COMUNICACIONES	4
DIR. EJECUTIVA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD	2
EQUIPO DE TRABAJO DE PROMOC.VIDA SANA Y PARTIC.COMUNIT.EN SALUD	7
DIR. EJECUTIVA DE SALUD DE LAS PERSONAS	3
EQUIPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CALIDAD EN SALUD	15
EQUIPO DE TRABAJO DE SERVICIOS DE SALUD	4
EQUIPO DE TRABAJO DE SEGUROS	4
DIR. EJECUTIVA DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS	4
EQUIPO DE TRABAJO DE ACCESO Y USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS	9
DIR. EJECUTIVA DE SALUD AMBIENTAL	3
EQUIPO DE TRABAJO DE SANEAMIENTO BÁSICO, HIG.ALIMENT.Y ZONOSIS	14
EQUIPO DE TRABAJO DE ECOLOG,PROTEC.DEL AMBIENTE Y SALUD OCUPACIONAL	5
EQ. DE TRAB. DE FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN AMBIENTAL E INOCUIDAD ALIMENTARIA	9
OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN	1
OFICINA DE LOGÍSTICA	30
OFICINA DE ECONOMÍA	11
DIR. EJECUTIVA DE EPIDEMIOLOGIA	10

OFICINA	CANTIDAD
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	2
EQUIPO DE TRABAJO DE PLANES Y PROGRAMAS	3
EQUIPO DE TRABAJO DE PRESUPUESTO	3
EQUIPO DE TRABAJO DE ORGANIZACIÓN	2
OFIC. EJEC. DE GESTIÓN Y DESARROLLO RECURSOS HUMANOS	2
EQUIPO DE TRABAJO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	16
EQUIPO DE TRABAJO DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	7
DIR.DE LABORATORIOS DE SALUD PUBLICA	13
TOTAL:	230

Nota. Área de recursos humanos de la Dirección Regional de Salud de Tacna.

3.3.2. Muestra

La muestra representa una parte de la población, Valderrama (2018) refiere que el muestreo puede ser probabilístico y no probabilístico, en tal sentido, para la investigación se utilizará un muestreo probabilístico mediante una fórmula para poblaciones finitas, es decir, cuando se conocen el número exacto de los integrantes de la población, de

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{p(1-p) * Z^2 * N}{D^2 * (N-1) + p(1-p) * Z}$$

$$N = \text{Población (230)}$$

$$p = \text{proporción de éxito (0,5 = 50 \%)}$$

$$Z = \text{Nivel de confianza (1,96 = 95 \% de confianza)}$$

$$D = \text{Nivel de precisión (0,5 = 50 \%)}$$

Reemplazando en la fórmula:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{0,5(1-0,5) * 1,96^2 * 230}{0,5^2 * (230-1) + 0,5(1-0,5) * 1,96}$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = 145$$

En consecuencia, la muestra la conformarán 145 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Tacna.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se ha tomado la clasificación dada por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

3.4.1. Técnicas

Encuesta

Para el presente trabajo de investigación, se utilizará la técnica de la encuesta que se aplicará a los 145 trabajadores del régimen laboral D.L. 276 de la DIRESA de la ciudad de Tacna.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Para medir el rendimiento laboral se tomará de referencia el cuestionario elaborado por Agüero (2020) y la satisfacción laboral se utilizará la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL-SPC (2005). Por ello, se consideró el concepto de satisfacción laboral propuesto por dicha psicóloga, quien la define como “la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.” Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos.

3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Los datos serán sometidos a un análisis estadístico utilizando los siguientes programas:

- Almacenamiento en una hoja de Base de Datos con el programa Microsoft Excel y soporte informático SPSS 25 Edition.
- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable

Luego de haber recopilado los datos respecto a las variables rendimiento laboral y la satisfacción laboral, se procedió a realizar la sistematización de los datos en Excel y SPSS v.24, se elaboraron tablas y figuras que se presentan a continuación en el orden de variable X_1 Rendimiento laboral, participación del trabajador, formación del desarrollo personal, adecuación al ambiente laboral, posteriormente la variable X_2 Satisfacción laboral y sus dimensiones, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos, y sobre los cuales se interpretaron los datos, asimismo, se procedió a presentar los resultados de los ítems por cada dimensión de las variables, para posteriormente desarrollar la contrastación de las hipótesis del estudio.

a) **VARIABLE X₁**: “Rendimiento laboral”

Tabla 2

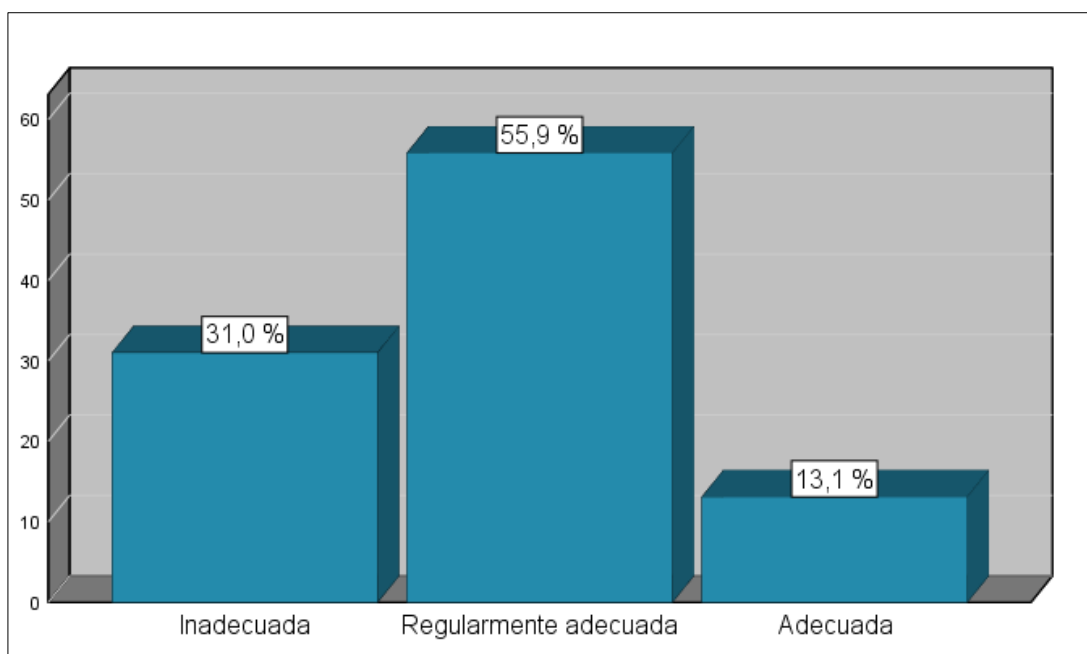
Rendimiento laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuada	45	31,0	31,0
Regularmente adecuada	81	55,9	86,9
Adecuada	19	13,1	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Figura 1

Rendimiento laboral



Nota. Tabla 2

Interpretación

En la tabla 2, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Rendimiento laboral”.

Del 100 % de los 145 trabajadores encuestados del D.L. 276, el 31,0 % percibe que el “Rendimiento laboral” es “Inadecuada”, mientras que un 55,9 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 13,1 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 145 trabajadores encuestados de la DIRESA, percibe que el “Rendimiento laboral” es “Regularmente adecuada”.

DIMENSIÓN (1): Participación del trabajador

Tabla 3

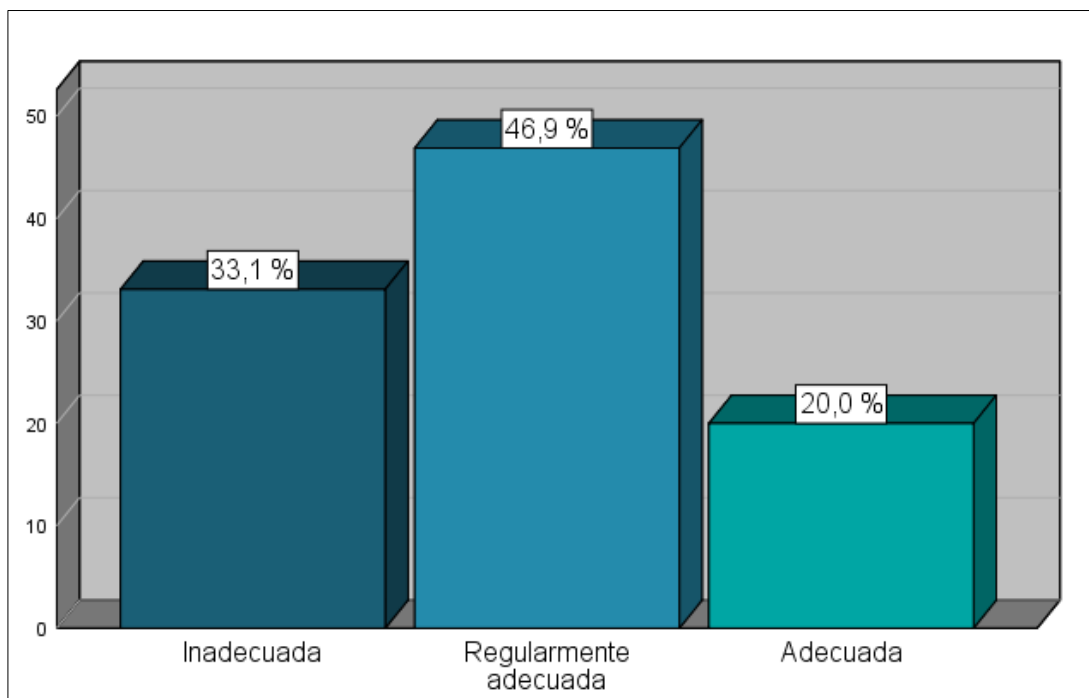
Participación del trabajador

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuada	48	33,1	33,1
Regularmente adecuada	68	46,9	80,0
Adecuada	29	20,0	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Figura 2

Participación del trabajador



Nota. Tabla 3.

Interpretación

En la tabla 3, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Rendimiento laboral” en su dimensión “Participación del trabajador”.

Del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 33,1 % percibe que la “La participación del trabajador” es “Inadecuada”, mientras que un 46,9 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 20,0 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 145 trabajadores encuestados de la DIRESA, percibe que el “Rendimiento laboral” en su dimensión “Participación del trabajador” es “Regularmente adecuada”.

DIMENSIÓN (2): Formación del desarrollo personal

Tabla 4

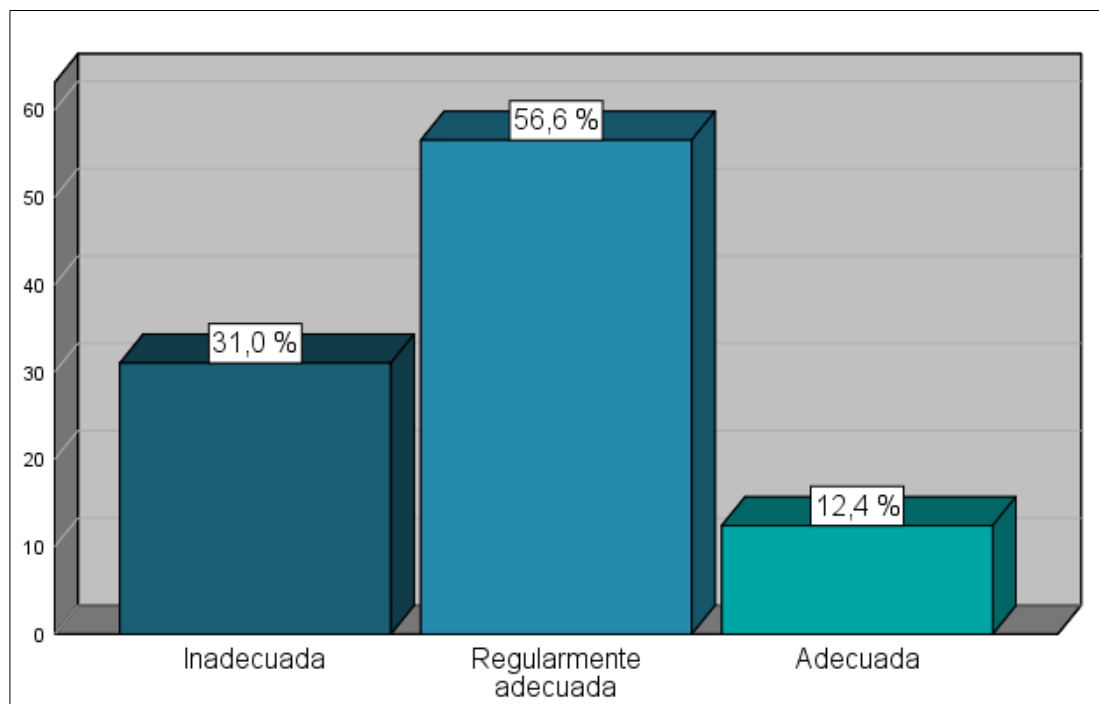
Formación del desarrollo personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuada	45	31,0	31,0
Regularmente adecuada	82	56,6	87,6
Adecuada	18	12,4	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Figura 3

Formación del desarrollo personal



Nota. Tabla 4

Interpretación

En la tabla 4, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Rendimiento laboral” en su dimensión “Formación del desarrollo personal”.

Del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 31,0 % percibe que la “Formación del desarrollo personal” es “Inadecuada”, mientras que un 56,6 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 12,4 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 145 trabajadores encuestados de la DIRESA, percibe que el “Rendimiento laboral” en su dimensión “Formación del desarrollo personal” es “Regularmente adecuada”.

DIMENSIÓN (3): Adecuación al ambiente laboral

Tabla 5

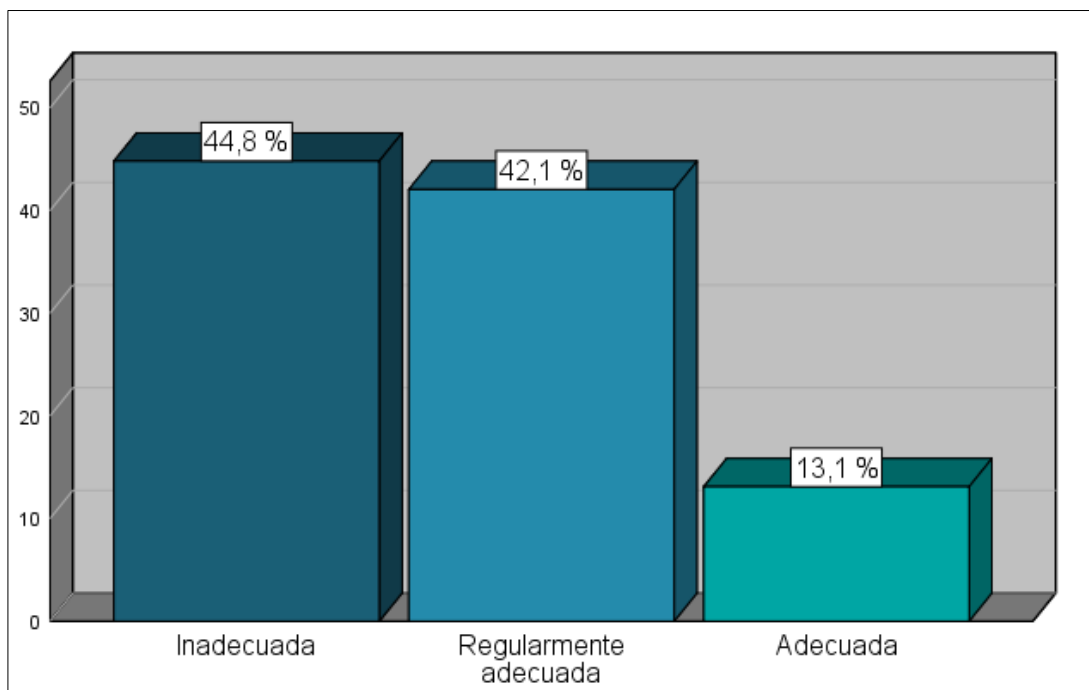
Adecuación al ambiente laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuada	65	44,8	44,8
Regularmente adecuada	61	42,1	86,9
Adecuada	19	13,1	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Figura 4

Adecuación al ambiente laboral



Nota. Tabla 5.

Interpretación

En la tabla 5, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Rendimiento laboral” en su dimensión “Adecuación al ambiente laboral”.

Del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 44,8 % percibe que la “Adecuación al ambiente laboral” es “Inadecuada”, mientras que un 42,1 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 13,1 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 145 trabajadores encuestados de la DIRESA, percibe que el “Rendimiento laboral” en su dimensión “Adecuación al ambiente laboral” es “Inadecuada”.

b) VARIABLE X₂: “Satisfacción laboral”

Tabla 6

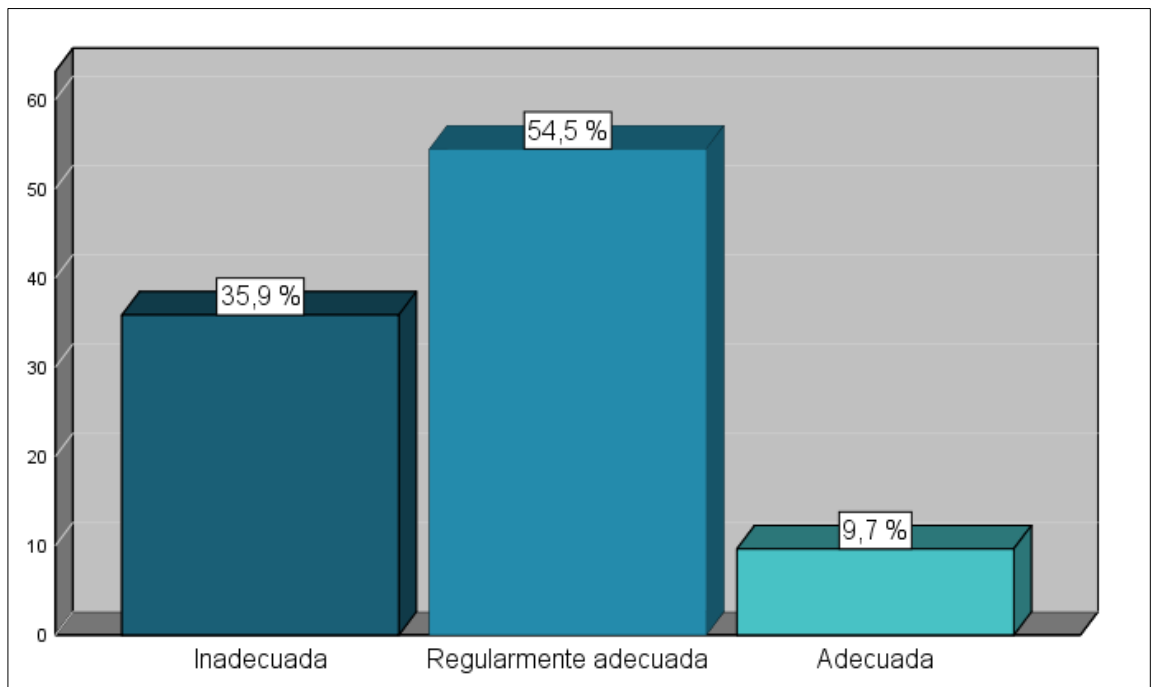
Satisfacción laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuada	52	35,9	35,9
Regularmente adecuada	79	54,5	90,3
Adecuada	14	9,7	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Figura 5

Satisfacción laboral



Nota. Tabla 6.

Interpretación

En la tabla 6, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Satisfacción laboral”.

Del 100 % de los 145 trabajadores encuestados del D.L. 276, el 35,9 % percibe que la “Satisfacción laboral en la DIRESA” es “Inadecuada”, mientras que un 54,5 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 9,7 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 145 trabajadores encuestados de la DIRESA, percibe que la “Satisfacción laboral” es “Regularmente adecuada”.

DIMENSIÓN (1): Significación de la tarea

Tabla 7

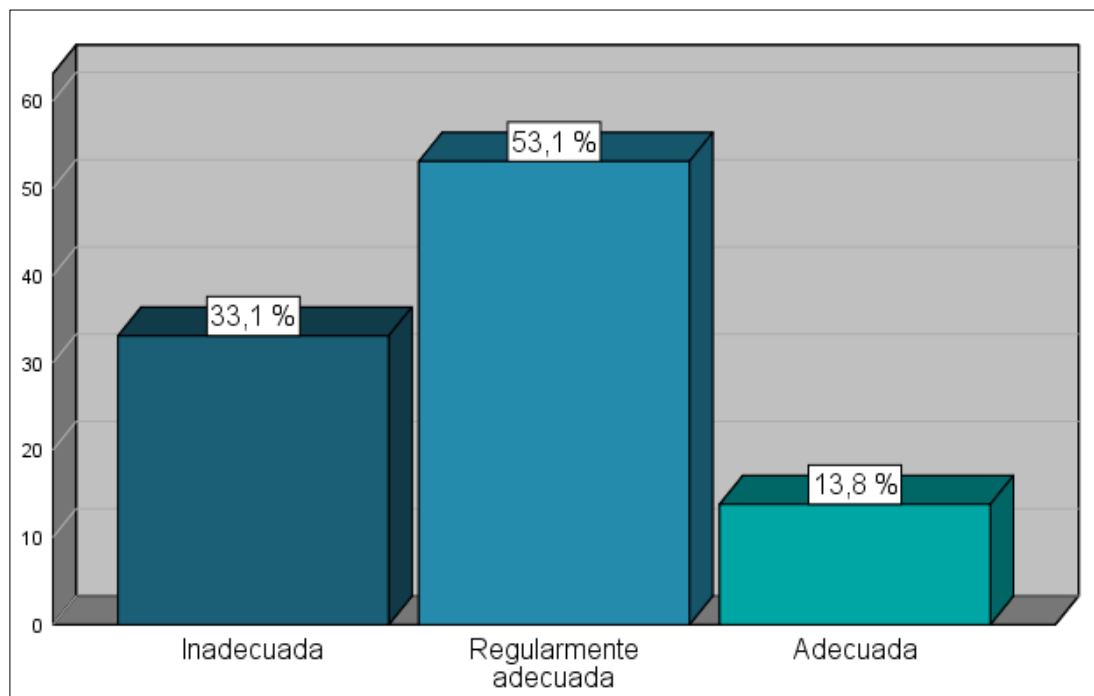
Significación de la tarea

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuada	48	33,1	33,1
Regularmente adecuada	77	53,1	86,2
Adecuada	20	13,8	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Figura 6

Significación de la tarea



Nota. Tabla 7.

Interpretación

En la tabla 7, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Satisfacción laboral” en su dimensión “Significación de la tarea”.

Del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 33,1 % percibe que la “Significación de la tarea” es “Inadecuada”, mientras que un 53,1 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 13,8 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 145 trabajadores encuestados de la DIRESA, percibe que la “Satisfacción laboral” en su dimensión “Significación de la tarea” es “Regularmente adecuada”.

DIMENSIÓN (2): Condiciones de trabajo

Tabla 8

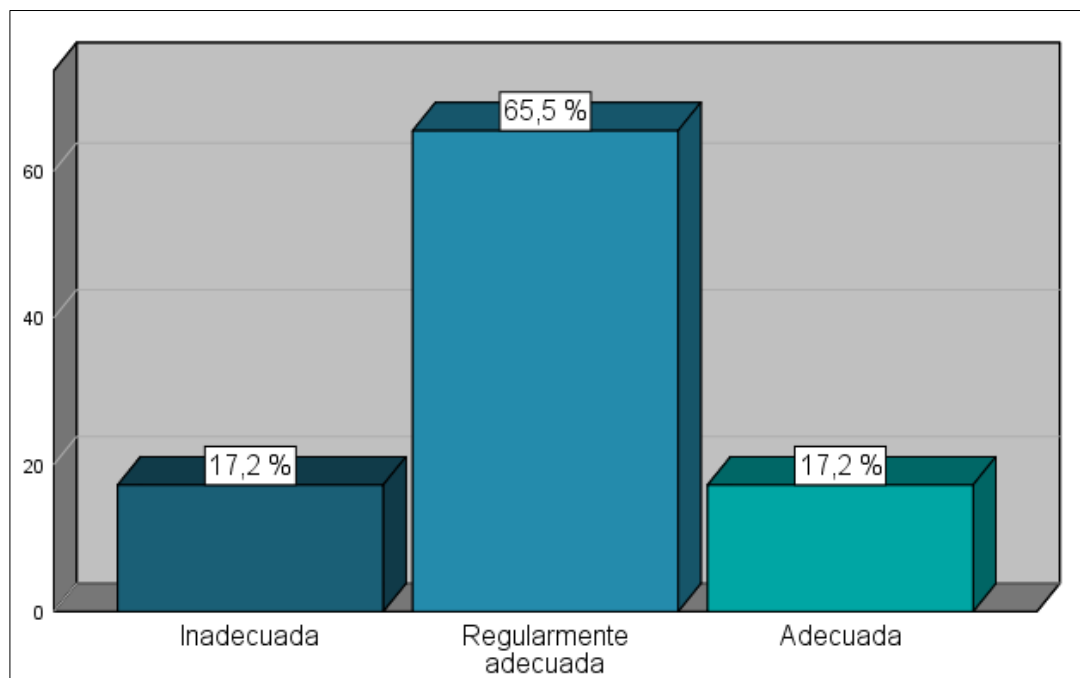
Condiciones de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuada	25	17,2	17,2
Regularmente adecuada	95	65,5	82,8
Adecuada	25	17,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Figura 7

Condiciones de trabajo



Nota. Tabla 8.

Interpretación

En la tabla 8, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Satisfacción laboral” en su dimensión “Condiciones de trabajo”.

Del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 17,2 % percibe que las “Condiciones de trabajo” es “Inadecuada”, mientras que un 65,5 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 17,2 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 145 trabajadores encuestados de la DIRESA, percibe que la “Satisfacción laboral” en su dimensión “Condiciones de trabajo” es “Regularmente adecuada.

DIMENSIÓN (3): Reconocimiento personal y/o social

Tabla 9

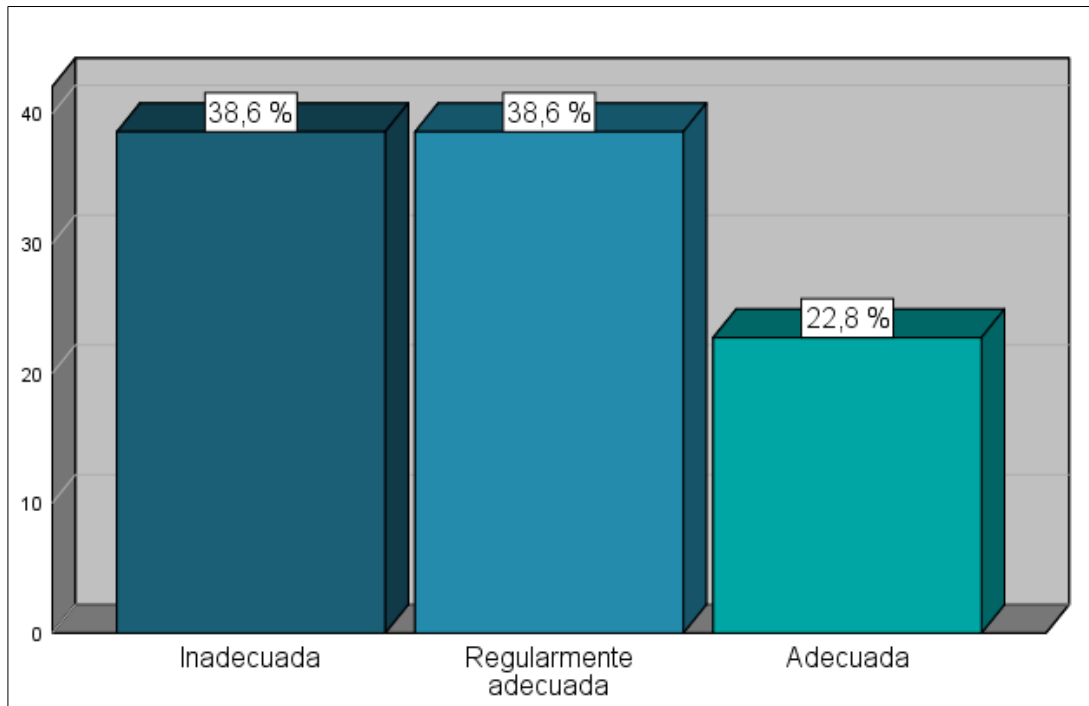
Reconocimiento personal y/o social

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuada	56	38,6	38,6
Regularmente adecuada	56	38,6	77,2
Adecuada	33	22,8	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Figura 8

Reconocimiento personal y/o social



Nota. Tabla 9.

Interpretación

En la tabla 9, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Satisfacción laboral” en su dimensión “Reconocimiento personal y/o social”.

Del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 38,6 % percibe que el “Reconocimiento personal y/o social” es “Inadecuada”, mientras que un 38,6 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 22,8 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 145 trabajadores encuestados de la DIRESA, percibe que la “Satisfacción laboral” en su dimensión “Reconocimiento personal y/o social” es “Regularmente adecuada e Inadecuada”.

DIMENSIÓN (4): Beneficios económicos

Tabla 10

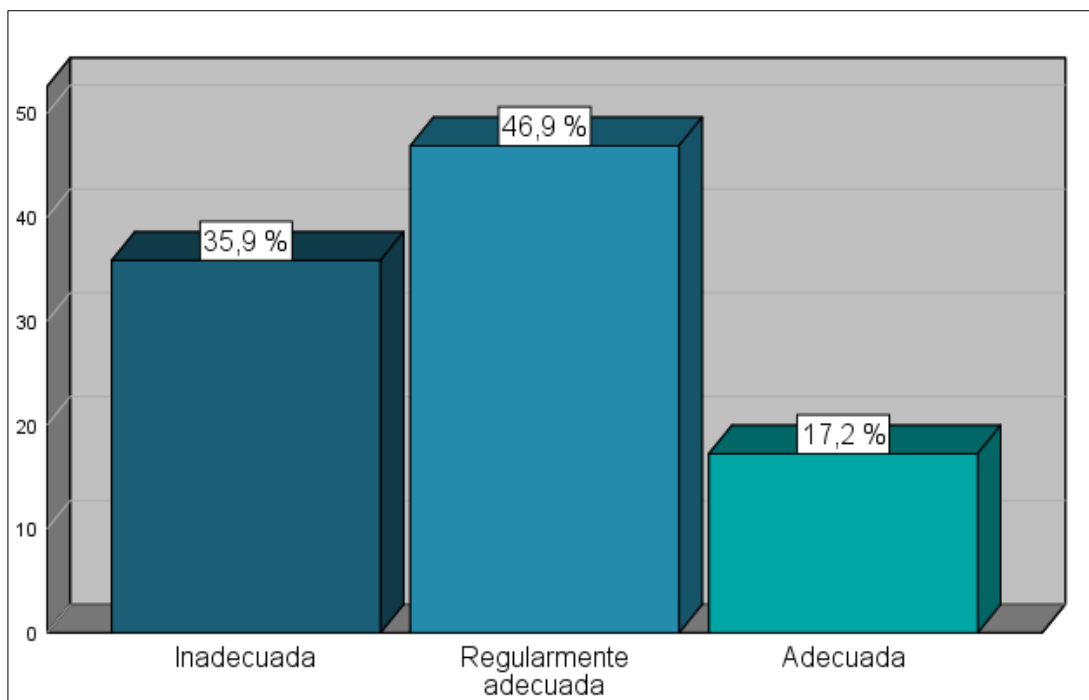
Beneficios económicos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Inadecuada	52	35,9	35,9
Regularmente adecuada	68	46,9	82,8
Adecuada	25	17,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Figura 9

Beneficios económicos



Nota. Tabla 10.

Interpretación

En la tabla 10, se muestra el resultado de la agrupación del cuestionario de la variable “Satisfacción laboral” en su dimensión “Beneficios económicos”.

Del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 35,9 % percibe que la “Satisfacción laboral” es “Inadecuada”, mientras que un 46,9 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 17,2 % percibe que es “Adecuada”.

De lo anteriormente descrito, la mayor parte de los 145 trabajadores encuestados de la DIRESA, percibe que la “Satisfacción laboral” en su dimensión “Beneficios económicos” es “Regularmente adecuada”.

VARIABLE X₁: “Rendimiento laboral”

DIMENSIÓN (1): Participación del trabajador

INDICADOR (1): Planificación

ÍTEM (1): Usted como trabajador participa en todos los eventos.

Tabla 11

Usted como trabajador participa en todos los eventos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	20	13,8	13,8
Casi nunca	26	17,9	31,7
Algunas veces	50	34,5	66,2
Casi siempre	11	7,6	73,8
Siempre	38	26,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 34,5 % señala que algunas veces participa en los eventos.

INDICADOR (1): Planificación

ÍTEM (2): Su jefe práctica con los demás compañeros la sinergia.

Tabla 12

Su jefe práctica con los demás compañeros la sinergia.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	20	13,8	13,8
Casi nunca	31	21,4	35,2
Algunas veces	34	23,4	58,6
Casi siempre	14	9,7	68,3
Siempre	46	31,7	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 31,7 % señala que su jefe siempre practica con los demás compañeros la sinergia.

INDICADOR (1): Planificación

ÍTEM (3): Usted ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad en el desarrollo de sus funciones.

Tabla 13

Usted ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad en el desarrollo de sus funciones.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	20	13,8	13,8
Casi nunca	40	27,6	41,4
Algunas veces	35	24,1	65,5
Casi siempre	23	15,9	81,4
Siempre	27	18,6	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 27,6 % señala que casi nunca ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad en el desarrollo de sus funciones.

INDICADOR (2): Responsabilidad

ÍTEM (4): Usted tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.

Tabla 14

Usted tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	36	24,8	24,8
Casi nunca	45	31,0	55,9
Algunas veces	23	15,9	71,7
Casi siempre	17	11,7	83,4
Siempre	24	16,6	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 31,0 % señala que casi nunca tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.

INDICADOR (2): Responsabilidad

ÍTEM (5): Como trabajador participa con los demás compañeros.

Tabla 15

Como trabajador participa con los demás compañeros.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	32	22,1	22,1
Casi nunca	29	20,0	42,1
Algunas veces	52	35,9	77,9
Casi siempre	9	6,2	84,1
Siempre	23	15,9	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 35,9 % señala que algunas veces ha participado con los demás compañeros de trabajo.

INDICADOR (2): Responsabilidad

ÍTEM (6): Usted soluciona problemas inmediatamente en su trabajo.

Tabla 16

Usted soluciona problemas inmediatamente en su trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	20	13,8	13,8
Casi nunca	36	24,8	38,6
Algunas veces	28	19,3	57,9
Casi siempre	39	26,9	84,8
Siempre	22	15,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 26,9 % señala que casi siempre ha solucionado problemas de forma inmediata en su trabajo.

INDICADOR (3): Iniciativa

ÍTEM (7): Usted comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.

Tabla 17

Usted comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	35	24,1	24,1
Casi nunca	47	32,4	56,6
Algunas veces	17	11,7	68,3
Casi siempre	28	19,3	87,6
Siempre	18	12,4	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 32,4 % señala que casi nunca ha compartido sus conocimientos laborales en beneficios de sus compañeros.

INDICADOR (3): Iniciativa

ÍTEM (8): Usted aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.

Tabla 18

Usted aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	20	13,8	13,8
Casi nunca	45	31,0	44,8
Algunas veces	30	20,7	65,5
Casi siempre	31	21,4	86,9
Siempre	19	13,1	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 31,0 % señala que casi nunca han aplicado los valores institucionales en su puesto de trabajo.

INDICADOR (3): Iniciativa

ÍTEM (9): Usted toma iniciativa propia para hacer frente a cualquier dificultad que se presente en el adecuado desarrollo de sus funciones.

Tabla 19

Usted toma iniciativa propia para hacer frente a cualquier dificultad que se presente en el adecuado desarrollo de sus funciones.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	31	21,4	21,4
Casi nunca	42	29,0	50,3
Algunas veces	28	19,3	69,7
Casi siempre	17	11,7	81,4
Siempre	27	18,6	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 29,0 % señala que casi nunca han tomado iniciativa propia para hacer frente a cualquier dificultad que se presente en el adecuado desarrollo de sus funciones.

INDICADOR (4): Oportunidad

ÍTEM (10): En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades.

Tabla 20

En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	21	14,5	14,5
Casi nunca	39	26,9	41,4
Algunas veces	34	23,4	64,8
Casi siempre	29	20,0	84,8
Siempre	22	15,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 26,9 % señala que casi nunca en el grupo de trabajo su compañero les guía en sus dificultades.

INDICADOR (4): Oportunidad

ÍTEM (11): Usted día a día realiza diferentes actividades para que su trabajo sea exitoso.

Tabla 21

Usted día a día realiza diferentes actividades para que su trabajo sea exitoso.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	39	26,9	26,9
Casi nunca	39	26,9	53,8
Algunas veces	33	22,8	76,6
Casi siempre	14	9,7	86,2
Siempre	20	13,8	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 26,9 % señala que nunca y casi nunca realizan día a día diferentes actividades para que su trabajo sea exitoso.

INDICADOR (4): Oportunidad

ÍTEM (12): Usted se siente cómodo en el área que trabaja.

Tabla 22

U Usted se siente cómodo en el área que trabaja.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	32	22,1	22,1
Casi nunca	37	25,5	47,6
Algunas veces	56	38,6	86,2
Casi siempre	3	2,1	88,3
Siempre	17	11,7	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 38,6 % señala que algunas veces los trabajadores se sienten cómodos en el área que trabajan.

INDICADOR (5): Calidad de trabajo

ÍTEM (13): Usted como trabajador aprecia y se identifica con su entidad.

Tabla 23

Usted como trabajador aprecia y se identifica con su entidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	32	22,1	22,1
Casi nunca	37	25,5	47,6
Algunas veces	36	24,8	72,4
Casi siempre	22	15,2	87,6
Siempre	18	12,4	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 25,5 % señala que casi nunca aprecia y se identifica con su entidad.

INDICADOR (5): Calidad de trabajo

ÍTEM (14): Usted como trabajador cumple con todas las responsabilidades asignadas en su área.

Tabla 24

Usted como trabajador cumple con todas las responsabilidades asignadas en su área.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	32	22,1	22,1
Casi nunca	46	31,7	53,8
Algunas veces	22	15,2	69,0
Casi siempre	27	18,6	87,6
Siempre	18	12,4	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 31,7 % señala que casi nunca cumple con todas las responsabilidades asignadas en su área.

INDICADOR (5): Calidad de trabajo

ÍTEM (15): Usted cumple a cabalidad con el horario establecido por la institución en la que labora.

Tabla 25

Usted cumple a cabalidad con el horario establecido por la institución en la que labora.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	32	22,1	22,1
Casi nunca	25	17,2	39,3
Algunas veces	59	40,7	80,0
Casi siempre	6	4,1	84,1
Siempre	23	15,9	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 40,7 % señala que algunas veces cumplen a cabalidad con el horario establecido por la institución en la que laboran.

INDICADOR (6): Cantidad de trabajo

ÍTEM (16): Su jefe le ofrece opiniones favorables para el desarrollo de sus funciones.

Tabla 26

Su jefe le ofrece opiniones favorables para el desarrollo de sus funciones.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	24	16,6	16,6
Casi nunca	36	24,8	41,4
Algunas veces	25	17,2	58,6
Casi siempre	35	24,1	82,8
Siempre	25	17,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 24,8 % señala que casi nunca su jefe les ofrece opiniones favorables para el desarrollo de sus funciones.

INDICADOR (6): Cantidad de trabajo

ÍTEM (17): Como trabajador dispone de la capacidad de desarrollar las actividades con efectividad en su área el trabajo.

Tabla 27

Como trabajador dispone de la capacidad de desarrollar las actividades con efectividad en su área el trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	25	17,2	17,2
Casi nunca	34	23,4	40,7
Algunas veces	32	22,1	62,8
Casi siempre	26	17,9	80,7
Siempre	28	19,3	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 23,4 % señala que casi nunca disponen de la capacidad de desarrollar las actividades con efectividad en su área el trabajo.

INDICADOR (6): Cantidad de trabajo

ÍTEM (18): Usted se siente cómodo con la cantidad de tareas que se le asignan en su área de trabajo.

Tabla 28

Usted se siente cómodo con la cantidad de tareas que se le asignan en su área de trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	23	15,9	15,9
Casi nunca	34	23,4	39,3
Algunas veces	37	25,5	64,8
Casi siempre	34	23,4	88,3
Siempre	17	11,7	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 25,5 % señala que algunas veces se sienten cómodos con la cantidad de tareas que se le asignan en su área de trabajo.

INDICADOR (7): Relaciones interpersonales

ÍTEM (19): Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su pareja de trabajo.

Tabla 29

Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	39	26,9	26,9
Casi nunca	36	24,8	51,7
Algunas veces	28	19,3	71,0
Casi siempre	20	13,8	84,8
Siempre	22	15,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 24,8 % señala que casi nunca su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo.

INDICADOR (7): Relaciones interpersonales

ÍTEM (20): Usted como trabajador asume todos los cambios que se presentan en el área de trabajo.

Tabla 30

Usted como trabajador asume todos los cambios que se presentan en el área de trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	20	13,8	13,8
Casi nunca	53	36,6	50,3
Algunas veces	24	16,6	66,9
Casi siempre	31	21,4	88,3
Siempre	17	11,7	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 36,6 % señala que casi nunca asumen todos los cambios que se presentan en el área de trabajo.

INDICADOR (7): Relaciones interpersonales

ÍTEM (21): Usted como trabajador enfrenta a las competencias de los demás.

Tabla 31

Usted como trabajador enfrenta a las competencias de los demás.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	32	22,1	22,1
Casi nunca	47	32,4	54,5
Algunas veces	22	15,2	69,7
Casi siempre	22	15,2	84,8
Siempre	22	15,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 32,4 % señala que casi nunca enfrentan a las competencias de los demás.

INDICADOR (8): Puntualidad

ÍTEM (22): Usted desarrolla sus funciones de acuerdo al horario establecido por la institución.

Tabla 32

Usted desarrolla sus funciones de acuerdo al horario establecido por la institución.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	31	21,4	21,4
Casi nunca	38	26,2	47,6
Algunas veces	24	16,6	64,1
Casi siempre	33	22,8	86,9
Siempre	19	13,1	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 26,2 % señala que casi nunca desarrolla sus funciones de acuerdo al horario establecido por la institución.

INDICADOR (8): Puntualidad

ÍTEM (23): Usted está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores).

Tabla 33

Usted está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores).

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	36	24,8	24,8
Casi nunca	42	29,0	53,8
Algunas veces	23	15,9	69,7
Casi siempre	17	11,7	81,4
Siempre	27	18,6	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 29,0 % señala que casi nunca están satisfechos con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores).

INDICADOR (8): Puntualidad

ÍTEM (24): Usted ha cumplido con su meta trazada durante el mes.

Tabla 34

Usted ha cumplido con su meta trazada durante el mes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	31	21,4	21,4
Casi nunca	45	31,0	52,4
Algunas veces	25	17,2	69,7
Casi siempre	17	11,7	81,4
Siempre	27	18,6	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 31,0 % señala que casi nunca ha cumplido con su meta trazada durante el mes.

INDICADOR (9): Cumplimiento de las normas

ÍTEM (25): Cuando el jefe está ausente, usted asume el cargo de la oficina.

Tabla 35

Cuando el jefe está ausente, usted asume el cargo de la oficina.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	32	22,1	22,1
Casi nunca	40	27,6	49,7
Algunas veces	30	20,7	70,3
Casi siempre	12	8,3	78,6
Siempre	31	21,4	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 27,6 % señala que casi nunca asumen el cargo de la oficina cuando el jefe esta ausente.

INDICADOR (9): Cumplimiento de las normas

ÍTEM (26): Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando él esté ausente.

Tabla 36

Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando él esté ausente.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	21	14,5	14,5
Casi nunca	34	23,4	37,9
Algunas veces	24	16,6	54,5
Casi siempre	44	30,3	84,8
Siempre	22	15,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 30,3 % señala que casi siempre su jefe les dio pautas para la ejecución del trabajo cuando estuvo ausente.

INDICADOR (9): Cumplimiento de las normas

ÍTEM (27): Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la entidad para que las funciones se desarrollen con efectividad.

Tabla 37

Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la entidad para que las funciones se desarrollen con efectividad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Nunca	23	15,9	15,9
Casi nunca	52	35,9	51,7
Algunas veces	28	19,3	71,0
Casi siempre	20	13,8	84,8
Siempre	22	15,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 35,9 % señala que casi nunca su jefe ha formado grupos de trabajo con los compañeros en la entidad para que las funciones se desarrollen con efectividad.

VARIABLE: Satisfacción laboral

INDICADOR (1): Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

ÍTEM (1): La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.

Tabla 38

La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	21	14,5	14,5
En desacuerdo	36	24,8	39,3
Indeciso	48	33,1	72,4
De acuerdo	22	15,2	87,6
Totalmente de acuerdo	18	12,4	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 33,1 % señala que se encuentra indeciso sobre si la distribución física del ambiente de trabajo facilita su trabajo.

INDICADOR (2): Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.

ÍTEM (2): Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.

Tabla 39

Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	25	17,2	17,2
En desacuerdo	31	21,4	38,6
Indeciso	35	24,1	62,8
De acuerdo	21	14,5	77,2
Totalmente de acuerdo	33	22,8	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 24,1 % señala que se encuentra indeciso sobre si considera su sueldo muy bajo para la labor que realiza.

INDICADOR (3): Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

ÍTEM (3): Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

Tabla 40

Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	21	14,5	14,5
En desacuerdo	54	37,2	51,7
Indeciso	17	11,7	63,4
De acuerdo	17	11,7	75,2
Totalmente de acuerdo	36	24,8	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 37,2 % señala que están en desacuerdo sobre la sensación que el trabajo que realizan es justo para su manera de ser.

INDICADOR (4): La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

ÍTEM (4): La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

Tabla 41

La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	25	17,2	17,2
En desacuerdo	39	26,9	44,1
Indeciso	30	20,7	64,8
De acuerdo	26	17,9	82,8
Totalmente de acuerdo	25	17,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 26,9 % señala que la tarea que realizan es tan valioso como cualquier otra.

INDICADOR (5): Me siento mal con lo que gano.

ÍTEM (5): Me siento mal con lo que gano.

Tabla 42

Me siento mal con lo que gano.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	28	19,3	19,3
En desacuerdo	39	26,9	46,2
Indeciso	24	16,6	62,8
De acuerdo	32	22,1	84,8
Totalmente de acuerdo	22	15,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 26,9 % señala que están en desacuerdo sobre el sentirse mal con lo que ganan.

INDICADOR (6): Siento que recibo “mal trato” de parte de la entidad.

ÍTEM (6): Siento que recibo “mal trato” de parte de la entidad.

Tabla 43

Siento que recibo “mal trato” de parte de la entidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	39	26,9	26,9
En desacuerdo	56	38,6	65,5
Indeciso	15	10,3	75,9
De acuerdo	18	12,4	88,3
Totalmente de acuerdo	17	11,7	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 38,6 % señala que están en desacuerdo sobre el sentirse que reciben mal trato de parte de la entidad.

INDICADOR (7): Me siento útil con la labor que realizo.

ÍTEM (7): Me siento útil con la labor que realizo.

Tabla 44

Me siento útil con la labor que realizo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	39	26,9	26,9
En desacuerdo	30	20,7	47,6
Indeciso	42	29,0	76,6
De acuerdo	17	11,7	88,3
Totalmente de acuerdo	17	11,7	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 29,0 % señala que se encuentran indecisos sobre si se sienten útil con la labor que realizan.

INDICADOR (8): El ambiente donde trabajo es confortable.

ÍTEM (8): El ambiente donde trabajo es confortable.

Tabla 45

El ambiente donde trabajo es confortable.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	1	,7	,7
En desacuerdo	29	20,0	20,7
Indeciso	64	44,1	64,8
De acuerdo	34	23,4	88,3
Totalmente de acuerdo	17	11,7	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 44,1 % señalan que están indecisos sobre si es conformable el ambiente donde trabajan..

INDICADOR (9): El sueldo que tengo es bastante aceptable.

ÍTEM (9): El sueldo que tengo es bastante aceptable.

Tabla 46

El sueldo que tengo es bastante aceptable.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	13	9,0	9,0
En desacuerdo	30	20,7	29,7
Indeciso	42	29,0	58,6
De acuerdo	25	17,2	75,9
Totalmente de acuerdo	35	24,1	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 29,0 % señalan que están indecisos sobre si el sueldo que tienen es bastante aceptable.

INDICADOR (10): La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.

ÍTEM (10): La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.

Tabla 47

La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	13	9,0	9,0
En desacuerdo	35	24,1	33,1
Indeciso	33	22,8	55,9
De acuerdo	22	15,2	71,0
Totalmente de acuerdo	42	29,0	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 29,0 % señalan que están totalmente de acuerdo sobre la sensación que tienen de su trabajo en que los están explotando.

INDICADOR (11): Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.

ÍTEM (11): Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.

Tabla 48

Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	17	11,7	11,7
En desacuerdo	50	34,5	46,2
Indeciso	40	27,6	73,8
De acuerdo	23	15,9	89,7
Totalmente de acuerdo	15	10,3	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 34,5 % señalan que están en desacuerdo sobre la preferencia de tomar distancia con las personas con quienes trabajan.

INDICADOR (12): Me disgusta mi horario.

ÍTEM (12): Me disgusta mi horario.

Tabla 49

Me disgusta mi horario.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	2	1,4	1,4
En desacuerdo	36	24,8	26,2
Indeciso	58	40,0	66,2
De acuerdo	30	20,7	86,9
Totalmente de acuerdo	19	13,1	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 40,0 % señalan que están indecisos sobre si les disgusta su horario de trabajo.

INDICADOR (13): Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.

ÍTEM (13): Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.

Tabla 50

Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	20	13,8	13,8
En desacuerdo	28	19,3	33,1
Indeciso	38	26,2	59,3
De acuerdo	34	23,4	82,8
Totalmente de acuerdo	25	17,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 26,2 % señalan que están indecisos sobre si las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia.

INDICADOR (14): Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.

ÍTEM (14): Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.

Tabla 51

Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	2	1,4	1,4
En desacuerdo	60	41,4	42,8
Indeciso	22	15,2	57,9
De acuerdo	42	29,0	86,9
Totalmente de acuerdo	19	13,1	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 41,4 % señalan que están en desacuerdo sobre si llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo

INDICADOR (15): La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.

ÍTEM (15): La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.

Tabla 52

La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	32	22,1	22,1
En desacuerdo	25	17,2	39,3
Indeciso	59	40,7	80,0
De acuerdo	6	4,1	84,1
Totalmente de acuerdo	23	15,9	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 40,7 % señalan que están indecisos sobre si la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.

INDICADOR (16): Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

ÍTEM (16): Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

Tabla 53

Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	5	3,4	3,4
En desacuerdo	50	34,5	37,9
Indeciso	39	26,9	64,8
De acuerdo	29	20,0	84,8
Totalmente de acuerdo	22	15,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 34,5 % señalan que están en desacuerdo sobre si el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.

INDICADOR (17): El horario de trabajo me resulta incómodo.

ÍTEM (17): El horario de trabajo me resulta incómodo.

Tabla 54

El horario de trabajo me resulta incómodo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	2	1,4	1,4
En desacuerdo	35	24,1	25,5
Indeciso	42	29,0	54,5
De acuerdo	47	32,4	86,9
Totalmente de acuerdo	19	13,1	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 32,4 % señalan que están de acuerdo sobre si el horario de trabajo les resulta incómodo.

INDICADOR (18): Me complace los resultados de mi trabajo.

ÍTEM (18): Me complace los resultados de mi trabajo.

Tabla 55

Me complace los resultados de mi trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	17	11,7	11,7
En desacuerdo	47	32,4	44,1
Indeciso	31	21,4	65,5
De acuerdo	35	24,1	89,7
Totalmente de acuerdo	15	10,3	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 32,4 % señalan que están en desacuerdo sobre si les complace los resultados de su trabajo.

INDICADOR (19): Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.

ÍTEM (19): Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.

Tabla 56

Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	16	11,0	11,0
En desacuerdo	32	22,1	33,1
Indeciso	40	27,6	60,7
De acuerdo	42	29,0	89,7
Totalmente de acuerdo	15	10,3	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 29,0 % señalan que están de acuerdo en compartir el trabajo con otros compañeros les resulta aburrido.

INDICADOR (20): En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.

ÍTEM (20): En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.

Tabla 57

En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	31	21,4	21,4
En desacuerdo	45	31,0	52,4
Indeciso	25	17,2	69,7
De acuerdo	17	11,7	81,4
Totalmente de acuerdo	27	18,6	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 31,0 % señalan que están en desacuerdo en que si en el ambiente en que laboran se sienten cómodos.

INDICADOR (21): Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.

ÍTEM (21): Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.

Tabla 58

Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	32	22,1	22,1
En desacuerdo	40	27,6	49,7
Indeciso	30	20,7	70,3
De acuerdo	12	8,3	78,6
Totalmente de acuerdo	31	21,4	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 27,6 % señalan que están en desacuerdo si su trabajo les hace sentir realizados como persona.

INDICADOR (22): Me gusta el trabajo que realizo.

ÍTEM (22): Me gusta el trabajo que realizo.

Tabla 59

Me gusta el trabajo que realizo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	21	14,5	14,5
En desacuerdo	34	23,4	37,9
Indeciso	24	16,6	54,5
De acuerdo	44	30,3	84,8
Totalmente de acuerdo	22	15,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 30,3 % señalan que están de acuerdo en que les gusta el trabajo que realizan.

INDICADOR (23): Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

ÍTEM (23): Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

Tabla 60

Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	23	15,9	15,9
En desacuerdo	52	35,9	51,7
Indeciso	28	19,3	71,0
De acuerdo	20	13,8	84,8
Totalmente de acuerdo	22	15,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 35,9 % señalan que están en desacuerdo en que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

INDICADOR (24): Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.

ÍTEM (24): Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.

Tabla 61

Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	21	14,5	14,5
En desacuerdo	36	24,8	39,3
Indeciso	48	33,1	72,4
De acuerdo	22	15,2	87,6
Totalmente de acuerdo	18	12,4	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 33,1 % señalan que están indeciso sobre si les desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras.

INDICADOR (25): Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.

ÍTEM (25): Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.

Tabla 62

Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	25	17,2	17,2
En desacuerdo	31	21,4	38,6
Indeciso	35	24,1	62,8
De acuerdo	21	14,5	77,2
Totalmente de acuerdo	33	22,8	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 24,1 % señalan que están indecisos en que si haciendo su trabajo se sienten bien consigo mismo.

INDICADOR (26): Me gusta la actividad que realizo.

ÍTEM (26): Me gusta la actividad que realizo.

Tabla 63

Me gusta la actividad que realizo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	21	14,5	14,5
En desacuerdo	54	37,2	51,7
Indeciso	17	11,7	63,4
De acuerdo	17	11,7	75,2
Totalmente de acuerdo	36	24,8	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 37,2 % señalan que están en desacuerdo sobre si les gusta la actividad que realizan.

INDICADOR (27): Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

ÍTEM (27): Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

Tabla 64

Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	P. acumulado
Totalmente desacuerdo	25	17,2	17,2
En desacuerdo	39	26,9	44,1
Indeciso	30	20,7	64,8
De acuerdo	26	17,9	82,8
Totalmente de acuerdo	25	17,2	100,0
Total	145	100,0	

Nota. Matriz de sistematización de datos.

Interpretación

De la muestra de 145 trabajadores de la DIRESA, la mayor parte de encuestados con un 26,9 % señalan que están en desacuerdo sobre si su jefe valora el esfuerzo que colocan en su trabajo.

4.2. Contrastación de hipótesis

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

El rendimiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: El rendimiento laboral NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

Hipótesis alterna

H₁: El rendimiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

b) Nivel de significancia

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H₀.

c) Elección de la prueba estadística

Correlación Rho de Spearman.

Correlación del rendimiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

Tabla 65*Correlación de la hipótesis general*

		Rendimiento laboral	Satisfacción laboral
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	1	0,804**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	145	145
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	0,804**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	145	145

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

Nota. Matriz de sistematización de datos.

d) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor p es mayor a 0,05

e) Conclusión

A un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: El rendimiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La participación del trabajador se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: La participación del trabajador NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

Hipótesis alterna

H₁: La participación del trabajador se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

b) Nivel de significancia

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H₀.

c) Elección de la prueba estadística

Correlación Rho de Spearman.

Correlación de la participación del trabajador y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

Tabla 66*Correlación de la primera hipótesis*

		Participación del trabajador	Satisfacción laboral
Participación del trabajador	Correlación de Spearman	1	0,809**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	145	145
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	0,809**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	145	145

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

Nota. Matriz de sistematización de datos.

d) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor p es mayor a 0,05

e) Conclusión

A un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: La participación del trabajador se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La formación del desarrollo personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: La formación del desarrollo personal NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

Hipótesis alterna

H₁: La formación del desarrollo personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

c) Nivel de significancia

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H₀.

d) Elección de la prueba estadística

Correlación Rho de Spearman.

Correlación de la formación del desarrollo personal y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

Tabla 67*Correlación de la segunda hipótesis*

		Formación del desarrollo profesional	Satisfacción laboral
Formación del desarrollo profesional	Correlación de Spearman	1	0,807**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	145	145
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	0,807**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	145	145

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

Nota. Matriz de sistematización de datos.

e) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor p es mayor a 0,05

f) Conclusión

A un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: La formación del desarrollo personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La adecuación al ambiente laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: La adecuación al ambiente laboral NO se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

Hipótesis alterna

H₁: La adecuación al ambiente laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

b) Nivel de significancia

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H₀.

c) Elección de la prueba estadística

Correlación Rho de Spearman.

Correlación de la adecuación al ambiente laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

Tabla 51*Correlación de la tercera hipótesis*

		Adecuación al ambiente laboral	Satisfacción laboral
Adecuación al ambiente laboral	Correlación de Spearman	1	0,739**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	145	145
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	0,739**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	145	145

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

Nota. Matriz de sistematización de datos.

d) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor p es mayor a 0,05

e) Conclusión

A un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: La adecuación al ambiente laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021.

4.3. Discusión de resultados

El presente estudio titulado “El rendimiento laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de COVID-19, AÑO 2021” se ha desarrollado en sus componentes para la variable rendimiento laboral son: participación del trabajador, formación del desarrollo personal y adecuación al ambiente laboral, mientras que para la variable satisfacción laboral los componentes son: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis estadístico para la variable rendimiento laboral, del 100 % de los 145 trabajadores encuestados del D.L. 276, el 31,0 % percibe que el “Rendimiento laboral” es “Inadecuada”, mientras que un 55,9 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 13,1 % percibe que es “Adecuada”. Tales hallazgos coinciden de forma parcial con Duque y Ramírez (2021), quienes señalaron que se evidenció que el rendimiento en sus componentes contexto y rendimiento en la tarea se encuentran vinculadas de forma significativa, por lo tanto, al presentarse mayores beneficios se mejorará el entorno psicológico y social de cualquier ente, siendo imprescindible la mejora continua del mismo para obtener mejores resultados en los procesos de cada área de trabajo.

Con relación a la primera dimensión de la variable rendimiento laboral denominada participación del trabajador, del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 33,1 % percibe que la “La participación del trabajador” es “Inadecuada”, mientras que un 46,9 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 20,0 % percibe que es “Adecuada”. Los resultados del análisis estadístico coinciden en forma parcial con Agüero (2020), cuyos resultados arrojaron que, un 59,4 % de los trabajadores presentó un nivel bajo, el 27.1% un nivel medio y el 12.5% un nivel alto, siendo que, los trabajadores no se encuentran de acuerdo con su participación en la entidad.

Respecto a la segunda dimensión de la variable rendimiento laboral denominada formación del desarrollo personal, del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 31,0 % percibe que la “Formación del desarrollo personal” es “Inadecuada”, mientras que un 56,6 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 12,4 % percibe que es “Adecuada”. Tales hallazgos se relacionan parcialmente con Duque y Ramírez (2021), quienes señalaron que, se detalló la existencia de apertura a los desafíos diarios y una pro actividad sobre inconvenientes vinculados al núcleo técnico de su labor, siendo que se hace necesario involucrar a los encargados de cada área para que sus colaboradores puedan sentirse con mayor oportunidad, brindar una mejor calidad e trabajo y una cantidad significativa de trabajo elaborado.

Respecto a la tercera dimensión de la variable rendimiento laboral denominada adecuación al ambiente laboral, del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 44,8 % percibe que la “Adecuación al ambiente laboral” es “Inadecuada”, mientras que un 42,1 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 13,1 % percibe que es “Adecuada”. Tales resultados se vinculan de forma parcial con Duque y Ramírez (2021), quienes señalaron que sus resultados se vinculan a comentarios malos respecto a los compañeros de labores, por lo cual es necesario que se canalicen los mismos de forma positiva, pudiendo ser mediante la ejecución de talleres en los cuales se desarrollen casos práctico, con el objetivo de que las relaciones interpersonales, la puntualidad y el cumplimiento de normas se den de forma idónea en el ambiente laboral.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron para la variable satisfacción laboral, del 100 % de los 145 trabajadores encuestados del D.L. 276, el 35,9 % percibe que la “Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen D.L. 276 de la DIRESA” es “Inadecuada”, mientras que un 54,5 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 9,7 % percibe que es “Adecuada”. Tales resultados se vinculan de forma parcial con Zelaya (2016), quien señaló que, la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa comprende diversos factores como la libertad, el

reconocimiento laboral, la conciencia, la responsabilidad y también el desarrollo en su trabajo; asimismo el conocimiento del contexto material del área de trabajo, y comprende que, la satisfacción se verá favorecida si se mejora la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos. Por su parte Correa y Salcedo (2016), señalaron que, la satisfacción laboral muestra que un 59% de las personas encuestadas señalan que, la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento del Personal Administrativo.

Respecto a la primera dimensión de la variable satisfacción laboral denominada significación de la tarea, del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 33,1 % percibe que la “Significación de la tarea” es “Inadecuada”, mientras que un 53,1 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 13,8 % percibe que es “Adecuada”. Trabajo justo, tarea valiosa, utilidades de las labores, motivación en las labores entre otras.

Respecto a la segunda dimensión de la variable satisfacción laboral denominada condiciones de trabajo, del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 17,2 % percibe que las “Condiciones de trabajo” es “Inadecuada”, mientras que un 65,5 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 17,2 % percibe que es “Adecuada”. Tales resultados se relacionan con Correa y Salcedo (2016), quienes señalaron que, la comunicación influye significativamente, lo cual permite un mejor ambiente laboral, calidad de trabajo, valoración del esfuerzo entre otros.

Respecto a la tercera dimensión de la variable satisfacción laboral denominada, reconocimiento personal y/o social, del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 38,6 % percibe que el “Reconocimiento personal y/o social” es “Inadecuada”, mientras que un 38,6 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 22,8 % percibe que es “Adecuada”. Tales hallazgos se vinculan de forma parcial con Sarmiento (2021), quien señaló que, la mayoría de colaboradores siente que a veces se realizan estudios en áreas de interés de la oficina, que de vez en cuando se reconocen las fortalezas, debilidades,

oportunidades y amenazas, lo que genera que no se tenga una visión clara. Por lo cual es necesario que se mejore el trato del trabajador, el compañerismo, entre otros.

Respecto a la cuarta dimensión de la variable satisfacción laboral denominada, beneficios económicos, del 100 % de los 145 trabajadores encuestados, el 35,9 % percibe que la “Satisfacción laboral” es “Inadecuada”, mientras que un 46,9 % percibe que es “Regularmente adecuada” y un 17,2 % percibe que es “Adecuada”. Tales resultados se vinculan con Correa y Salcedo (2016), quienes señalaron que, la remuneración influye medianamente en el rendimiento, pero es importante que exista una satisfacción sobre el sueldo, estabilidad económica, entre otros.

4.4. Fuentes de financiamiento y presupuesto

Respecto a la fuente de financiamiento de la investigación, se financió con recursos propios por lo que no existe conflicto de intereses con la institución.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERA

El rendimiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021, debido que el valor p (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) con un coeficiente de correlación de 0,804 y un nivel de confianza del 95 %. Asimismo, el 55,9 % de los trabajadores encuestados, señalaron que el rendimiento laboral es regularmente adecuado.

SEGUNDA

La participación del trabajador se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021, debido que el valor p (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) con un coeficiente de correlación de 0,809 y un nivel de confianza del 95 %. Por otro lado, el 46,9 % de los trabajadores encuestados, señalaron que la participación del trabajador es regularmente adecuada.

TERCERA

La formación del desarrollo personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L.276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021, debido que el valor p (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) con un coeficiente de correlación de 0,807 y un nivel de confianza del 95 %. Asimismo, el 56,6 % de trabajadores encuestados, indicaron que, la formación del desarrollo personal es regularmente adecuada.

CUARTA

La adecuación al ambiente laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del régimen del D.L. 276 de la DIRESA de Tacna en tiempos de Covid-19, año 2021, debido que el valor p (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) con un coeficiente de correlación de 0,739 y un nivel de confianza del 95 %. Por otro lado, la mayor parte de encuestados con un 44,8 % indica que la adecuación al ambiente laboral es inadecuada.

5.2. Recomendaciones

PRIMERA

La Dirección Regional de Salud de Tacna, en el marco de la Ley Servir, debe priorizar la implementación de una directiva interna sobre la gestión del rendimiento, con el objetivo de optimizar la fuerza laboral de los trabajadores administrativos del régimen laboral del D.L. 276, para la mejora continua de los servicios que brinda la institución, con la mejora participación del trabajador, con la formación del desarrollo personal, con una adecuación positiva al ambiente laboral, todo ello permitirá que la satisfacción laboral incremente y se genere mayor productividad.

SEGUNDA

La entidad pública, debe propiciar acciones que permitan la mayor participación del trabajador en la planificación, en la responsabilidad e iniciativa, mediante talleres semanales de trabajo en equipo y colaborativos, para ello será necesario un plan anual de talleres que sea de iniciativa del área de recursos humanos, que será fundamental para la mejora del rendimiento laboral.

TERCERA

En la Dirección Regional de Salud se debe desarrollar un plan anual de capacitaciones, en el cual se detalle las competencias que debe adquirir cada trabajador, para lo cual se debe incluir evaluaciones periódicas, siendo los trabajadores administrativos del régimen laboral del D.L. 276 beneficiados con una mayor formación en su desarrollo personal, con una mayor oportunidad, mejor calidad de trabajo y mejor cantidad de trabajo.

CUARTA

La adecuación al ambiente laboral, comprende un componente importante respecto al rendimiento laboral, por lo cual es imprescindible que la Dirección Regional de Salud a través del área de recursos humanos, propicie mecanismos como son charlas

motivacionales para mejorar las relaciones interpersonales, la puntualidad y el cumplimiento de la normativa, siendo que, permitirá un mayor rendimiento laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, W. (2020). Sistema de control interno para el rendimiento laboral en el area de recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque EsSalud. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 132-147.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. México: MacGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Correa, M., & Salcedo, G. (2016). La satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A-SILSA. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Duque, O., & Ramírez, E. (2021). Percepción del rendimiento laboral individual en tiempos de pandemia por Covid-19: Acercamiento al trabajador de la salud. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquía.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimeinto laboral*. Buenos Aires: Editorial Teseo.

- Garay, H. (2018). Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del Hospital Herminio Valdizán – Santa Anita 2017. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Huh-Jung, & Sungjun. (2018). An empirical study on the relationship between perceived. *Human resource develop international*, 74-94.
- Ichuta, A. (2018). Influencia de la salud ocupacional en el rendimiento laboral de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Puno. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Lacalle, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Madrid: Editex.
- Locke, E. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 157-189.
- OIT. (2017). La formalización de las empresas. Enabling Environment Sustainable Enterprises.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159-188.
- Reeve, J. (2002). *Motivación y emoción*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Sabogal, E. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sarmiento, M. (2021). La planificación y el rendimiento laboral en la oficina de División de Control Operativo de la Intendencia de Aduana de Tacna, periodo 2020. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.

- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Torres, Z. (2005). Relación entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Yarinacocha - Pucallpa - Perú. Pucallpa, Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
- Valderrama, S. (2018). Percepción de la enseñanza científica y conocimientos de la investigación científica en estudiantes de maestría. *UCV-Scientia*. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1291>
- Zelaya, E. (2016). Actitudes de satisfacción y rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa YACZ Contratistas Generales S.R.L. de la Ciudad de Huánuco - 2013. Huánuco, Perú: Universidad Nacional "Hermilio Valdizán".