



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO,
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
- UNT 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Karol Nathaly, Vidal Rebaza
Jessica, Zamalloa Damián

Asesor:

Mg. Julio Octavio Sánchez Quiroz

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban.

A mi querida madre Julia Rebaza Cabanillas por su ánimo y apoyo constante, por ayudarme con todos los recursos necesarios para estudiar y realizar esta tesis.

De igual manera a mi padre y a mi esposo por sus consejos, comprensión y amor, y sobre todo a mi pequeño hijo, Liam Antonio quien me hizo sacar fuerzas de donde ya no las tenía.

Karol Nathaly Vidal Rebaza

A Dios por cuidarme y guiarme siempre. A mi amado esposo Edward Alonso Rojas Ganoza, por su amor y apoyo incondicional en todo momento, y, a mi querido padre Adriel Zamalloa Gonzales por sus sabias palabras y consejos.

También quiero dedicar esta tesis, a mi añorada madre, quien se encuentra ahora gozando de la presencia de Nuestro Señor Jesucristo, más vive por siempre en mi corazón.

Jessica Zamalloa Damián

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios por cuidarnos y guiarnos en todo momento, a nuestros padres y familiares quienes nos brindaron su comprensión y apoyo incondicional y supieron ser parte de nuestras luchas constantes en esta etapa de estudios.

No podríamos dejar pasar el agradecimiento a nuestro asesor Mg. Julio Octavio Sánchez Quiroz quien con su conocimiento y consejos fue la guía principal para la realización de esta tesis.

Estamos seguras que nuestras metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende nos debemos esforzar cada día para ser mejores personas en todo lugar sin olvidar el respeto que engrandece a cada una de nosotras.

Karol Nathaly Vidal Rebaza

Jessica Zamalloa Damián

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
Descripción de la situación problemática	11
Antecedentes	13
Marco teórico	21
Operacionalización de variables	31
1.2. Formulación del problema	33
1.3. Objetivos	33
1.3.1. Objetivo general	33
1.3.2. Objetivos específicos	33
1.4. Hipótesis	33
1.4.1 Hipótesis general	33
Variables de estudio	34
Nivel de satisfacción laboral	34
Nivel de desempeño laboral	34
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35

2.1. Tipo de investigación	35
2.2. Población y muestra	35
2.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos	36
2.3.1. Satisfacción laboral	36
2.3.2. Desempeño laboral	37
2.4. Procedimiento	37
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	43
4.1. Discusión	43
4.2. Conclusiones	45
4.3. Recomendaciones	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Nivel de satisfacción laboral – definición operacional.....	34
Tabla 2:	Nivel de desempeño laboral – definición operacional.....	34
Tabla 3:	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos – Satisfacción Laboral.....	36
Tabla 4:	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos – Desempeño Laboral.....	37
Tabla 5:	Distribución de 26 administrativos según nivel de satisfacción laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.....	39
Tabla 6:	Distribución de 26 administrativos según nivel de desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.....	40
Tabla 7:	Distribución de 26 administrativos según nivel de satisfacción laboral y nivel de desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.....	41
Tabla 8:	Prueba de correlación de Spearman de los 26 administrativos según satisfacción laboral y desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.....	42
Tabla 9:	Distribución de 26 administrativos según características del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.....	61
Tabla 10:	Prueba de normalidad de los datos mediante Shapiro Wilk de los 26 administrativos según satisfacción laboral y desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas Y Matemáticas - UNT 2018.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de 26 administrativos según nivel de satisfacción laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.....	39
Figura 2: Distribución de 26 administrativos según nivel de desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.....	40
Figura 3: Distribución de 26 administrativos según nivel de satisfacción laboral y nivel de desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.....	41

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo medir de qué manera influye la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas (FCFYM) - Universidad Nacional de Trujillo (UNT) 2018. El tipo de estudio que se utilizó es un enfoque cuantitativo con alcance correlacional y un diseño no experimental, considerándose como muestra poblacional a los 26 trabajadores de la FCFYM, a quienes se les aplicó dos encuestas, teniendo como instrumentos los respectivos cuestionarios, con 21 ítems para medir la satisfacción laboral y 20 ítems que ayudarán a medir el desempeño laboral, cada uno mediante la escala tipo Likert debidamente validados. Los niveles de confiabilidad de los instrumentos antes mencionados son de 0.803 y 0.721 respectivamente. Los resultados fueron presentados en tablas estadísticas con valores porcentuales; el estudio de los resultados permitió determinar que, en los administrativos, la satisfacción laboral es regular con un 84.6 % y el nivel de desempeño laboral es bueno con un 73.1%, es decir, se demuestra que la satisfacción laboral, así como sus dimensiones se relacionan significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones. Finalmente, la percepción que existe, es de un mínimo porcentaje insatisfecho y un desempeño laboral regular, por ello se sugiere algunas recomendaciones a fin de superar esas diferencias en ambos casos.

Palabras claves: Satisfacción laboral, desempeño laboral, influencia en una organización.

ABSTRACT

The purpose of this research was to measure how work satisfaction influences the performance of administrative staff of the Faculty of Physical and Mathematical Sciences (FCFYM) - National University of Trujillo (UNT) 2018. The type of study used is a Quantitative approach with correlational scope and a non-experimental design, considering as a population sample the 26 workers of the FCFYM, to whom two surveys were applied, having as instruments the respective questionnaires, with 21 items to measure job satisfaction and 20 items that They will help measure work performance, each through the duly validated Likert scale. The levels of reliability of the aforementioned instruments are 0.803 and 0.721 respectively. The results were presented in statistical tables with percentage values; the study of the results allowed to determine that, in the administrative ones, the job satisfaction is regular with 84.6% and the level of work performance is good with 73.1%, that is to say, it is demonstrated that the job satisfaction, as well as its dimensions are relate significantly to job performance and their respective dimensions.

Finally, the perception that exists is of a minimum unsatisfied percentage and a regular work performance, therefore some recommendations are suggested in order to overcome these differences in both cases.

Keywords: Labor Satisfaction, job performance, influence in an organization

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Presentación

Para la elaboración de la presente investigación se eligió la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas (FCFYM) de la Universidad Nacional de Trujillo (UNT); siendo esta una universidad pública peruana, fundada en 1894 por Simón Bolívar y el precursor José Faustino Sánchez Carrión; considerada la cuarta casa de estudios más antigua del Perú.

La FCFYM se proyecta a ser una Facultad de Ciencias, acreditada nacional e internacionalmente por su contribución científica, tecnológica, humanística e innovación, asumiendo así los desafíos globales en alianza estratégica con la comunidad científica a fin de contribuir al desarrollo sostenible de la región La Libertad y el país; su gran compromiso es formar científicos y profesionales de calidad, con principios sólidos y con responsabilidad social universitaria; siendo la primera facultad del Norte del Perú, su logros se ven plasmados en el desarrollo científico, tecnológico y humanístico de la región, del país y la comunidad internacional; el resultado es generar nuevos conocimiento mediante la investigación, formación profesional de calidad, proyección social y extensión universitaria.

La Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, de la UNT; cuenta con 04 escuelas profesionales, 04 departamentos académicos, 04 laboratorios de cómputo, 08 laboratorios de la especialidad de física, 01 oficina de decanato y 01 biblioteca; en

esta facultad laboran 26 trabajadores en el área administrativa, de los cuales 15 son nombrados, 04 contratados por planilla y 07 por contrato en la modalidad de CAS.

Descripción de la situación problemática

Toda entidad tiene como propósito primordial, enfocar sus esfuerzos administrativos a los mayores niveles de competitividad, por ello, se debe tomar en consideración especial, la satisfacción del recurso humano en el desempeño que realiza, puesto que es de esencial importancia para la productividad y el logro de los objetivos organizacionales.

En ese sentido, el Secretario Administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, en una de las reuniones previas, a fin de solicitar el permiso respectivo para la realización de encuestas al personal administrativo; manifiesta su preocupación, por conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores y como éste, influye en su desempeño; ya que si bien es cierto actualmente el personal administrativo mejora sus labores administrativas; pero en los últimos dos años se notó un bajo rendimiento en el desempeño de sus tareas; donde manifiesta que podría ser a causa de las rotaciones constantes, en el 2016 hubieron dos rotaciones y el 2017 una rotación, lo cual resulta bastante para la población de la facultad; todo esto por disposición de las autoridades de turno, dando como resultado una insatisfacción en los trabajadores.

En este contexto, en la tesis titulada “*Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Molinera Inca S.A. - planta galletas en el año 2015*”, de Quevedo (2015), publicada por la Universidad Cesar Vallejo, en Trujillo, Perú, tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, manifiesta que. La organización puede desenvolverse eficientemente, permitiendo crear una mejor condición y ambiente de trabajo con empleados

motivados, seguros y preparados para realizar funciones. La gestión de recursos humanos es factor básico para adquirir altos niveles de competitividad, calidad y productividad.

A sí mismo, en la tesis titulada *“Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”* de Valencia (2014), publicada por la Universidad Andina Simón Bolívar, en Quito, Ecuador, tesis para obtener el título de Magister en Desarrollo del Talento Humano, puntualiza que. La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose ésta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla. Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, y las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Con referencia a la influencia de la satisfacción, con el desempeño laboral dentro de una organización, se define como la habilidad para conseguir que las cosas se realicen de manera positiva o negativa; los argumentos son muchos, pero todos coinciden que la satisfacción laboral es de gran relevancia para el buen desempeño del personal en su ámbito de trabajo, el cual redundará en el crecimiento de su organización.

Esta investigación ayudará a identificar el nivel de satisfacción laboral y si existe relación con el desempeño de los trabajadores administrativos de la (FCFYM) de la Universidad Nacional de Trujillo. De acuerdo al nivel de satisfacción que arrojen los resultados presentamos algunas recomendaciones que ayuden a optimizar el desempeño laboral. Teniendo en cuenta lo descrito, es necesario mencionar los antecedentes, conceptos o bases teóricas de las palabras claves, y precedentes críticos plasmados en investigaciones o estudios de algunos autores.

Antecedentes

En la tesis titulada “*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de gestión administrativa, infraestructura y equipamiento de la Ugel San Ignacio 2016*”, Pimentel, 2018, de Coronado y Sandoval (2018), publicada por la Universidad Señor de Sipán, en Pimentel, Perú, tesis para optar el título profesional en Licenciado en Administración, indica que. Su investigación tuvo como objetivo analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la Unidad de Gestión Educativa del local San Ignacio, y, de qué manera informamos que tan importante es mantener un buen clima organizacional en la entidad. La investigación asumió un enfoque cuantitativo se elaboró y se aplicó cuestionarios a todos los colaboradores. Se consideró a nivel descriptivo para ayudar a describir el problema en su dimensión, tiempo y espacio; dichos datos han sido analizados con ayuda de la estadística para luego ser tabulada con el programa Excel. En cuanto a las variables se observa que el 61% de los colaboradores que calificaron el clima organizacional como poco adecuado, poseen un bajo desempeño laboral, y el 69% de los que manifestaron que el clima organizacional era adecuado, también tienen bajo desempeño laboral. En conclusión, de acuerdo a los resultados de la prueba de independencia de las variables Chi- Cuadrado, el desempeño laboral está influenciado por el clima organizacional, con un nivel de significación menor de 0.05 ($p < 0,05$). El antecedente contribuye con la identificación de los factores relacionados con el desempeño, variable de estudio en la tesis.

En la tesis titulada “*Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca*”, de Carranza (2018), publicada por la Universidad

Privada del Norte, en Cajamarca, Perú, tesis para obtener el grado de Maestro en Dirección y Talento Humano, da a conocer que. Su investigación planteó determinar en qué medida la satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca. Se tomó como muestra a 50 colaboradores entre contratados y nombrados, que oscilan entre los 19 a 55 años, a quienes se les aplicó la escala de satisfacción laboral –Sonia Palma y el inventario de desempeño laboral. Los cuales fueron baremados y validados. Los resultados demostraron una significación bilateral de .000 (sig.<.01), lo cual confirma la hipótesis planteada, es decir que la satisfacción laboral influye de manera positiva y significativamente en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca. Así mismo se encontró que el 62% tiene un nivel de satisfacción regular, 28% de satisfacción parcial y 4% de alta satisfacción y el 92% mostró un nivel alto de desempeño laboral, mientras que un 8% muestra parcial desempeño.

En la tesis titulada “*El desempeño laboral en la productividad de la empresa Unión Motriz S.R.L., Distrito de Breña - Año 2018*”, de Yataco Raymundo (2018), publicada por la Universidad Cesar Vallejo, en Lima, Perú, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, argumenta que. A nivel nacional las empresas están considerando de suma importancia el desempeño laboral para lograr mayor productividad ya que es un elemento fundamental en el interés de las actividades para poder llegar a los objetivos trazados dentro de las organizaciones. La investigación tuvo como objetivo general determinar cómo la evaluación de desempeño laboral que influye en la productividad en los colaboradores de la empresa Unión Motriz. S.R.L., distrito de Breña en el año 2018. El tipo de estudio

en la investigación fue explicativo, la población objeto de estudio fueron los colaboradores del área administrativa de la empresa, contando con una muestra de 30 colaboradores, dicha muestra fue establecida a través del muestreo censal. Además de ello, la técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario conformado por 13 preguntas de la variable independiente “Desempeño Laboral” y 17 preguntas de la variable dependiente “La Productividad”, para la medición se utilizó la Escala de Likert. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS 24 y se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, asimismo para medir la influencia de las variables se utilizó Chi cuadrado de Pearson. Finalmente se determinó que la evaluación de desempeño laboral influye significativamente en la productividad en los colaboradores de la empresa Unión Motriz S.R.L., distrito de Breña - año 2018.

En la tesis titulada *“Influencia de la personalidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes”*, de Lalama (2017), publicada por la Universidad Técnica de Ambato, en Ambato, Ecuador, proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial, manifiesta que. El presente trabajo investiga la relación entre la personalidad y el desempeño laboral del colaborador que se desarrolla en el área administrativa de la Universidad Regional Autónoma de los Andes; es importante destacar que el talento humano es uno de los capitales de la empresa fundamentales para el óptimo desarrollo de la institución y por tanto un colaborador estable emocionalmente y socialmente podrá desempeñar sus funciones de manera eficaz y eficiente promoviendo mayores resultado positivos para el desarrollo entre el individuo y la institución. En el trabajo de investigación se emplearon los enfoques

cuantitativos, utilizándose una modalidad de campo, bibliográfica y documental, y el enfoque cuantitativo a través de la técnica de encuesta como medio para recolectar información e identificar las opiniones del universo y muestra que, mediante un cuestionario de preguntas cerradas facilitaron el análisis de los resultados obtenidos los cuales fueron tabulados y permitieron verificar la relación que existe entre las variables mediante la herramienta estadística del Chi cuadrado, y comprobar la hipótesis de la presente investigación. Al existir una relación entre el desempeño laboral y la personalidad de los trabajadores se llegó a la conclusión de que los niveles de desempeño que no satisfacen la expectativa del cumplimiento de objetivos institucionales son aquellos para quienes va orientado el programa de capacitación, orientado a impartir conocimientos de personalidad, motivación, desempeño, conflictos, entre otros; donde participaron todos los trabajadores de la institución y por su parte ahondar en la importancia de una real selección en base al estudio psicológico de la personalidad dirigida a la satisfacción personal evidenciada en el ámbito profesional.

En la tesis titulada “*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, Año 2017*”, de Sierra (2017), publicada por la Universidad Cesar Vallejo, en Lima, Perú, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, da a conocer que. El presente trabajo de investigación se realizó en empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, el estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 35 trabajadores de la empresa Metal Graf, los cuales vienen brindando su trabajo durante el período, 2017. Para al instrumento de

recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable, compuesta por 24 ítems con una amplitud de escala de Likert. Para medir la correlación entre las dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, en el que se observa que existe una correlación de 0.224, Llegando a la conclusión que existe una influencia positiva baja; es decir que a medida que se incrementa la influencia en un mismo sentido, crece para ambas variables.

En la tesis titulada “*El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)*”, de Quiñones y Lezcano (2013), publicada por la Universidad Tecnológica Israel, en Quito, Ecuador, tesis previa a la obtención del título de Magíster en Administración y Dirección de Empresas, manifiestan que. El talento humano es muy valioso en una organización; se sabe, que muchos trabajadores están insatisfechos con su empleo, entonces, al proporcionar un plan de mejoras, permitirá incrementar el desempeño de los trabajadores, a fin de mejorar el clima organizacional. El funcionamiento armónico de una institución, específicamente de una universidad, requiere de un clima organizacional propicio, donde se provea a los directivos, docentes, personal administrativo y de servicios de un agradable ambiente de trabajo. Es por esta razón, que, con el presente trabajo de investigación, se quiere brindar diferentes opciones de mejora del clima organizacional, que es el medio en el cual los trabajadores se desenvuelven todos los días en su lugar de trabajo, para motivarlos a realizar sus actividades más eficientes. Se procede a detallar todos los aspectos que tienen relación al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), con el objetivo de realizar un análisis y proponer un plan de mejoras, que sirvan de guía a los

directivos de la Universidad, para fomentar un ambiente laboral motivador y agradable para sus trabajadores e incrementar su desempeño laboral.

En el artículo de investigación titulado, “*Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*”, Lima 2017, de Marín y Plasencia (2017), publicado por Horizonte Médico, en Lima, Perú, quienes señalan que. La satisfacción laboral, es un estado emocional positivo, que deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña. La motivación y la satisfacción laboral son claves para la Gestión de Recursos Humanos en un enfoque de calidad total. El objetivo del presente estudio es establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; asimismo, determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. Materiales y métodos: Estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta auto aplicada entre los meses de febrero y junio del 2016. Resultados: El nivel de motivación laboral fue “medianamente motivado” (49.3%). Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: “Relaciones con el jefe” y “Relaciones con los compañeros de trabajo”, mientras que los de menor promedio fueron: “Prestigio o status” y “Políticas y directrices de la organización”. Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: “El Trabajo en sí mismo como estímulo

positivo” y “Responsabilidad”, mientras que el de menor promedio fue: “Desarrollo profesional”. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho” (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue “Relación personal”, mientras que los componentes con menores promedios globales fueron “Presión en el trabajo”, “Variedad de la tarea” y “Distensión en el trabajo”. El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Se aceptó que “a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú”. Conclusiones: La relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue “medianamente motivado”. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho”.

En el artículo de investigación titulado “*Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015*”, de Román, Matzumura, y Gutiérrez (2015), publicado por Horizonte Médico, en Lima, Perú, indican que. La satisfacción laboral se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación de estas con su vida en general; influyen factores del empleado: necesidades, valores, rasgos personales y habilidades. Esta investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población estuvo constituida en total por 22 personas, y la muestra estuvo conformada por todos los elementos de la población. La unidad de análisis fue el Tecnólogo Médico de Radiología. La satisfacción laboral se evaluó mediante el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de J.L. Meliá y J.M. Peiró. Resultados: De la población total, 77.3% de personas se encontraba contratada a plazo fijo y un 40.9% venía trabajando de 12 meses a más. El 86.4% de los participantes manifestaron estar satisfechos laboralmente. Un 65.9% mostró satisfacción con la dimensión prestaciones recibidas, y 10.2% mostró

satisfacción indiferente con la dimensión ambiente físico. Conclusión: La satisfacción laboral fue alta en el servicio, pero en el análisis, se definió que es el ambiente físico en donde la institución debe mejorar, en comparación a las prestaciones recibidas y la supervisión.

En el artículo de investigación titulado “*Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013*”, de Charaja y Mamani (2013), publicada por la Universidad Nacional del Altiplano Puno, en Puno, Perú, tuvo como objetivo general, establecer el estado de la satisfacción laboral y motivación de sus trabajadores. El estudio tiene como propósito conocer y describir la actitud que tienen los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno sobre la satisfacción laboral y motivación tanto en los aspectos intrínsecos como extrínsecos, para lo cual se aplicó el tipo de investigación descriptiva; se trabajó con una población de 26 trabajadores que fueron sometidos a la aplicación de un cuestionario. Los trabajadores de la DIRCETUR Puno, respecto a la satisfacción laboral y motivación muestran una diferencia entre lo intrínseco y extrínseco, pues se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; y, por el contrario, con los indicadores extrínsecos, sienten insatisfacción y poca motivación. La satisfacción laboral y motivación intrínseca de los trabajadores de la DIRCETUR Puno, es buena. Los indicadores que fueron considerados por los trabajadores como satisfechos son: logro, responsabilidad y como motivadores las necesidades de autorrealización y estima, respectivamente. La satisfacción laboral y motivación extrínseca de los trabajadores de la DIRCETUR Puno, es deficiente. Los indicadores que se encuentran dentro de esta categoría son: salario, beneficios sociales y políticas (normas y leyes) de la

institución y como poco motivadores las necesidades sociales, de seguridad y fisiológicas.

Los trabajadores son fundamentales para el éxito de cualquier organización, ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee toda organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible, es necesario que los trabajadores tengan una buena satisfacción laboral y se sientan motivados, pues de estos factores depende su desempeño individual y grupal. La satisfacción laboral y motivación son importantes, ya que, si estos elementos estarían bien conducidos y desarrollados, la Dirección de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Puno estaría en condiciones más favorables para alcanzar sus objetivos y lograr que el personal se sienta satisfecho en la realización de su trabajo. Además, con el mejoramiento del funcionamiento de estos factores en la DIRCETUR Puno, se podrá brindar un mejor servicio al público, interno y externo; los trabajadores llegarían a ser más competitivos y eficientes en su área de trabajo. Por lo tanto, podemos decir que existe una diferencia entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos, pues los trabajadores se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; y, por el contrario, con los indicadores extrínsecos sienten insatisfacción y poca motivación.

Marco teórico

Satisfacción laboral

Teniendo en claro que, la satisfacción laboral es un indicador el cual muestra si el empleado realmente está satisfecho con sus labores diarias en su institución, y siendo el ente principal dentro de una organización; no se debe tomar de forma ligera este tema tan importante; si el trabajador realiza sus labores de manera

eficiente y eficaz, y se siente feliz, todo esto repercutirá de manera positiva en beneficio de la empresa o institución, y también, en su complacencia personal.

Es preciso resaltar que el estado anímico de los trabajadores, tiene mucha relación con su satisfacción laboral; esto indica que algunas organizaciones no se desarrollan de igual forma que otras, no siempre porque su personal tiene un bajo rendimiento, sino debido a que se sienten insatisfechos con sus labores diarias, causando un estrés y estado emocional negativo.

Una definición importante es la de (Davis y Newstrom, 2007) quienes definen, la satisfacción laboral en el trabajo, como un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales el empleado percibe su trabajo; también la satisfacción laboral es cambiante porque crecen y decrecen los sentimientos satisfactorios.

Factores determinantes para la Satisfacción Laboral

De acuerdo a (Fernández y Paravic, 2003) muestran la importancia de los valores de cada persona, sus necesidades, sus expectativas, sus percepciones y sus juicios, señalando con su modelo causal como estas variables se entrelazan fin de darnos a conocer el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos.

Condiciones físicas y confort: Según (Sánchez, 2010) Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. La comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Beneficios laborales y remunerativos: La compensación de salarios que los empleados reciben a cambio de su trabajo, permiten motivarlos y son de gran importancia, por ende, influyen de manera determinante en la satisfacción laboral; satisfaciendo una serie de necesidades fisiológicas según la Pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones.

Para Vroom (citado por Sánchez, 2010), el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. Si las recompensas son justas y equitativas, entonces se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta

resolver ajustando su comportamiento que puede afectar la productividad y producir el deterioro del entorno laboral.

Políticas administrativas: Según (Marriner, 1996) indica que las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes 32 condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.

Relaciones con la autoridad: Para (López, 2005) basándose en el libro “*Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos*”, de la teoría de Frederick Herzberg, indica que, se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe; a los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características

de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La conducta del líder en una organización afectará la satisfacción del subordinado en el trabajo. De acuerdo con (House y Dessesley,1974) citado por Sánchez, 2010, “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”.

Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

Relaciones interpersonales: Se refiere a la interacción de los trabajadores dentro de su ámbito laboral, las cuales se basan en sentimientos y emociones entre otros gustos e intereses comunes. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es de suma importancia que exista una buena comunicación entre los trabajadores, con respeto y ayuda mutua para superar debilidades y su desempeño laboral, de esta manera el servicio que se brinde al cliente o usuario sea óptimo.

Por su parte (Fundación AGA,1993) menciona que el trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto. Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.

- Se trazan objetivos y se identifican y aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente. Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

Realización personal: Para el autor (López, 2005) los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. “...diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad” ... “se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia... es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”.

Y para el autor (Ramos, 2003) el personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia.
- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia

profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.

- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica (o).
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo.

Desempeño laboral

Es la manera como los trabajadores efectúan sus labores diarias dentro de una organización o empresa, donde cada empleado cumple tareas específicas de acuerdo al cargo que desempeña; y muestra su capacidad, sus habilidades y el dominio organizativo en el puesto que se encuentre.

Como base teórica, el desempeño laboral según (Chiavenato, 2000) Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Para Bohórquez, (citado en Araujo y Guerra, 2007) el desempeño laboral lo define, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En este sentido, el desempeño laboral de

las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. Y para, (Chiang, Méndez y Sánchez, 2010) comentan que, existe muchos criterios para estimar el desempeño; las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con el trabajo de la organización, estos afectan resultados: cantidad y calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento, asistencia y necesidad de supervisión.

Factores determinantes para el Desempeño Laboral

Para (Moorhead y Griffin, 1998), se puede definir al desempeño laboral como una función de la capacidad y la motivación del trabajador. En este sentido, si la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo, su resultado conductual es el rendimiento.

Por otro lado, los autores (Cardy y Dobbins ,1994), incluye factores personales y de situación en un modelo de rendimiento laboral, estos autores distinguen entre lo que el trabajador hace, produce o entrega (resultados del trabajo) y las conductas relevantes para ello, considerando ambos aspectos como dos categorías del rendimiento. Según este modelo, los resultados del trabajo vienen determinados conjuntamente por los factores del sistema y por las conductas relevantes.

Según (Chiavenato, 2000), indica que, el desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales son factores actitudinales, entre los cuales comprenden: Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, seguridad, interés, y creatividad; y factores operativos tales como conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo, entonces es probable que los empleados involucrados en su trabajo y comprometidos con la organización

posean grandes necesidades de crecimiento, disfruten de la participación en la toma de decisiones, sean puntuales, no se ausenten de su trabajo y se esfuercen por alcanzar un alto nivel de desempeño. Las dimensiones seleccionadas son:

Condiciones personales: Dentro de las condiciones personales incluye factores que pueden medir el desempeño laboral como son: la asistencia y puntualidad en el trabajo; el correcto conocimiento al trabajo; las habilidades que tiene un trabajador para el planeamiento y el esfuerzo y responsabilidad con las que este realiza su trabajo.

Características del trabajo: El trabajo, en un sentido literal, es el “*esfuerzo humano aplicado a la producción de la riqueza*”; es una actividad contraria al ocio, y persigue un fin generalmente económico, productivo y/o social. El trabajo es una piedra fundamental de nuestras sociedades, y ha acompañado al hombre a lo largo de la historia de la humanidad; por lo tanto, es un conjunto de actividades que la persona realiza de manera consciente, aplicando esfuerzo, donde aplica sus habilidades, capacidades y conocimientos con un grado de lógica y adecuación, los factores que determinan las características del trabajo son la cantidad de trabajo, la calidad del trabajo y la relevancia de la tarea.

Desempeño de tareas: Después de describir el nivel de influencia de la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los empleados, ambas variables se relacionan dando lugar al desarrollo de este estudio, el cual permite evidenciar el gran compromiso que tienen las organizaciones para con sus trabajadores; y así procurar se identifiquen con su empresa, no de una manera forzada, sino porque se sienten parte de ella. El término desempeño

de tareas, se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargo; entonces podemos decir que el desempeño de tareas son comportamientos relacionados con el puesto de trabajo que contribuyen a las metas de una organización u empresa.

Operacionalización de variables

Variable independiente: Satisfacción laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Independiente: SATISFACCIÓN LABORAL	Conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales el empleado percibe su trabajo; también la satisfacción laboral es cambiante porque crecen y decrecen los sentimientos satisfactorios (Davis y Newstrom 2007)	Condiciones físicas y confort	¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, otros) en mi facultad son adecuadas?	De 1-3 Donde: ▪ 1 es (nunca) ▪ 2 es (a veces) ▪ 3 es (siempre)
			¿La Universidad proporciona los recursos necesarios (equipos de protección, entrenamientos, inversiones, otros) para lograr mayor nivel de productividad?	
		Beneficios laborales y remunerativos	¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?	
			¿Son satisfactorios los ascensos y promociones?	
			¿Estoy satisfecho(a) con los beneficios ofrecidos por la Universidad?	
			¿La Universidad prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?	
		Políticas administrativas	¿La Universidad se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo competencia económica, mercado, tecnología?	
			¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?	
			¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en su área contribuye con la productividad?	
		Relación con la autoridad	¿Es satisfactoria la relación con mi jefe?	
			¿Mi superior inmediato me trata con respeto?	
			¿Contradice su aporte con respecto a tareas encomendadas?	
		Relaciones interpersonales	¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?	
			¿Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas?	
			¿Me siento parte de un equipo de trabajo?	
			¿Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo?	
			¿El ambiente de trabajo me produce stress?	
		Realización personal	¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción?	
			¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?	
			¿En general, estoy satisfecho de trabajar en esta Universidad?	
¿La Universidad proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, otros) para lograr mayor nivel de productividad?				

Variable dependiente: Desempeño laboral

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Dependiente: DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales son factores actitudinales, entre los cuales comprenden: Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, seguridad, interés, y creatividad; y factores operativos tales como conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo, entonces es probable que los empleados involucrados en su trabajo y comprometidos con la organización posean grandes necesidades de crecimiento, disfruten de la participación en la toma de decisiones, sean puntuales, no se ausenten de su trabajo y se esfuercen por alcanzar un alto nivel de desempeño. (Chiavenato 2000)	Condiciones personales		De 1-3 Donde: ▪ 1 es (nunca) ▪ 2 es (a veces) ▪ 3 es (siempre)
		Asistencia y Puntualidad	¿Falta mucho a su trabajo? ¿Llega puntualmente a su trabajo?	
		Conocimiento del Trabajo	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento? ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	
		Habilidad para el Planeamiento	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de su Facultad?	
			¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?	
			¿Propone ideas para la mejora del servicio de su Facultad?	
		Esfuerzo y Responsabilidad	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?	
			¿Persiste hasta que alcanza una meta fijada? ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?	
		Características del trabajo		
		Cantidad de Trabajo	¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo? ¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral?	
			Calidad de trabajo	
		Relevancia de la Tarea	¿Su jefe inmediato, valora su trabajo? ¿Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante?	
			Relaciones Interpersonales	
		Desempeño de tareas		
			¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño? ¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido? ¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la Universidad? ¿Considera que está orientado a participar activamente en la detección de errores en pro de un buen servicio?	

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – U.N.T. - 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la satisfacción laboral en el personal administrativo.
- Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo.
- Determinar el grado de influencia de la satisfacción laboral con respecto al desempeño del personal administrativo.

1.4. Hipótesis

1.3.3 Hipótesis general

H₀ La satisfacción laboral si influye de manera significativa, mejorando el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT 2018.

H₁ La satisfacción laboral no influye de manera significativa, en el mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT 2018.

VARIABLES DE ESTUDIO

Nivel de satisfacción laboral

- Definición conceptual: La satisfacción laboral según Blum y Naylor 1988, ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, otros.
- Definición operacional:

Tabla 1

Nivel de Satisfacción Laboral – Definición Operacional

Nivel	Puntajes
Malo	21-35
Regular	36-49
Bueno	50-63

Fuente: información obtenida del cuestionario

Elaborado por: autores.

Nivel de desempeño laboral

- Definición conceptual: El desempeño laboral se puede definir, según 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.
- Definición operacional:

Tabla 2

Nivel de Desempeño Laboral – Definición Operacional

Nivel	Puntajes
Malo	20-33
Regular	34-47
Bueno	48-60

Fuente: información obtenida del cuestionario

Elaborado por: autores

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación a utilizar para esta tesis, es un enfoque cuantitativo con alcance correlacional y un diseño no experimental, siendo necesario la recolección de datos y se observará minuciosamente los fenómenos sin variación alguna en su contexto natural, todo esto con el fin de describir cada variable del estudio indicado.

2.2. Población y muestra

Población:

La Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, de la Universidad Nacional de Trujillo (UNT); cuenta con 04 escuelas profesionales, 04 departamentos académicos, 04 laboratorios de cómputo, 08 laboratorios de la especialidad de física, la oficina de decanato y 01 biblioteca. En esta facultad laboran 26 trabajadores en el área administrativa, de los cuales 15 son nombrados, 04 contratados por planilla y 07 por contrato en la modalidad de CAS.

Muestra:

Determinada por el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNT. – 2018; de los cuales 15 son mujeres y 11 son varones, haciendo un total de 26 trabajadores.

Unidad de muestra: no se aplica fórmula, el 100 por ciento se aplica a la población muestral (26 trabajadores). Como nos refiere Hernández citado en Castro (2003), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p.69).

Lo definido por este autor permite deducir, que si se toma el total de la población, entonces no se aplicará ningún criterio muestral.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el desarrollo de los temas de satisfacción laboral y desempeño del personal administrativo, se tendrá en cuenta las siguientes técnicas e instrumentos:

2.3.1. Satisfacción laboral

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos – Satisfacción Laboral

Técnica	Instrumento	Variables	Escalas
Encuesta	Cuestionario	Satisfacción laboral	1 - 3

Fuente: información obtenida del cuestionario

Elaborado por: autores

Para medir el nivel de satisfacción laboral se empleó una encuesta compuesta, conformada por 21 ítems y dividida en 6 dimensiones: Condiciones físicas y confort (2 ítems), Beneficios laborales y remunerativos (4 ítems), Políticas administrativas (3 ítems), Relación con la autoridad (3 ítems), Relaciones interpersonales (5 ítems) y Realización personal (4 ítems), con una escala de medición comprendida del 1 a 3, siendo 1 nunca, 2 a veces y 3 siempre.

Entrevistas; mediante esta técnica se comprueba cuan satisfechos está el personal administrativo con respecto a sus labores asignadas, tomando en cuenta su perfil profesional, así mismo muestra si la Universidad Nacional

de Trujillo aporta lo suficiente para que sus trabajadores se encuentren motivados y de qué manera repercute en su desempeño laboral

2.3.2. Desempeño laboral

Tabla 4

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos – Desempeño Laboral

Técnica	Instrumento	VARIABLES	Escalas
Encuesta	Cuestionario	Desempeño laboral	1 - 3

Fuente: información obtenida del cuestionario

Elaborado por: autores

Para medir el nivel de desempeño laboral se utilizó una encuesta mixta, conformada por 20 ítems y dividida en 3 dimensiones: Condiciones personales (10 ítems), Características del trabajo (6 ítems) y Desempeño de tareas (4 ítems), con una escala de medición comprendida del 1 a 3, siendo 1 nunca, 2 a veces y 3 siempre.

2.4. Procedimiento

Para realizar el presente trabajo de investigación, se solicita, la autorización correspondiente al Decano de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNT, una vez aceptado mediante carta N° 076, y tomando como instrumento la encuesta, se aplica el cuestionario de escala tipo Likert, al personal administrativo del área seleccionada; el proceso se da de la siguiente manera:

- Se elabora dos cuestionarios: satisfacción laboral y desempeño laboral, ambos con un conjunto de interrogantes mediante los cuales se obtiene los datos necesarios para la investigación.

- La encuesta es aplicada al total del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT, 15 mujeres y 11 varones, haciendo un total de 26 trabajadores.
- Es necesario tener en cuenta el tiempo disponible, puesto que la encuesta se efectuará en horario administrativo el cual comprende desde las 7:00 am a 2:45 pm.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En la presente investigación se analiza la información recolectada, a través de los instrumentos descritos es ingresada y procesada en el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS Versión 25. Los resultados se presentan en tablas de una y doble entrada, de forma numérica y porcentual. Para determinar si existe correlación entre variables se hace uso de la prueba de correlación de Spearman que mide la asociación entre dos variables; considerando que existen evidencias suficientes de significación estadística si la probabilidad de equivocarse es menor o igual al 5 % ($p \leq 0.05$), así mismo se realiza la prueba de normalidad de Shapiro Will.

Tabla 5

Distribución de 26 trabajadores según nivel de satisfacción laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018

Nivel de Satisfacción Laboral	n _o	%
Malo	1	3.8
Regular	22	84.6
Bueno	3	11.5
Total	26	100.0

Fuente: información obtenida del cuestionario

Elaborado por: autores.

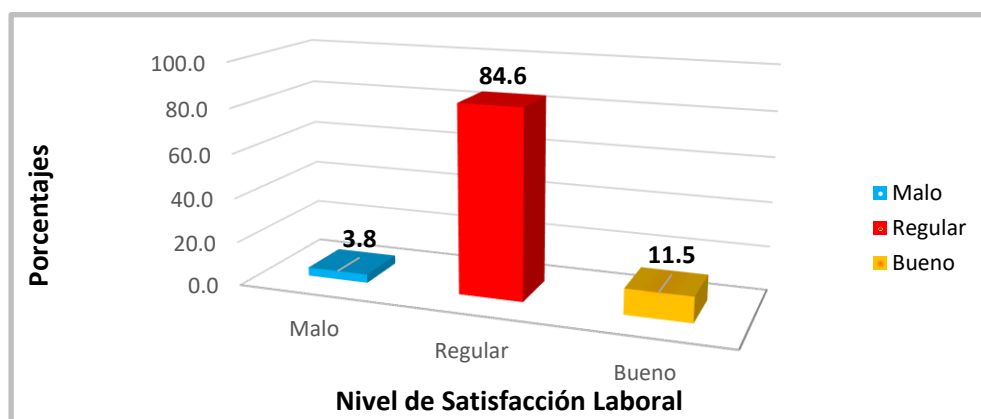


Figura 1. Distribución de 26 *trabajadores* según nivel de satisfacción laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.

Descripción: En la Tabla 3 y Figura 1, el 3.8% de personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es malo, el 84.6% de personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es regular, y el 11.5% de personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es bueno.

Tabla 6

Distribución de 26 trabajadores según nivel de desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.

Nivel de Desempeño Laboral	n _o	%
Malo	0	0.0
Regular	7	26.9
Bueno	19	73.1
Total	26	100.0

Fuente: información obtenida del cuestionario

Elaborado por: autores

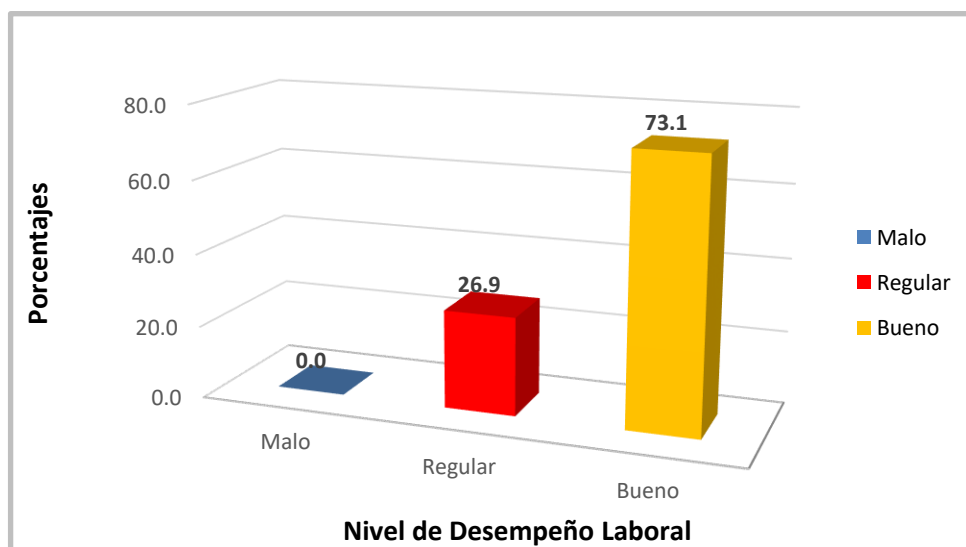


Figura 2: Distribución de 26 *trabajadores* según nivel de desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.

Descripción: En la Tabla 4 y Figura 2, el 26.9% de personal administrativo su nivel de desempeño laboral es regular, el 73.1% de personal administrativo su nivel de desempeño laboral es bueno, y ningún personal administrativo presento nivel de desempeño laboral malo.

Tabla 7

Distribución de 26 trabajadores según nivel de satisfacción laboral y nivel de desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.

Nivel de desempeño laboral	Nivel de satisfacción laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	n _o	%	n _o	%	n _o	%	n _o	%
Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	1	3.8	6	23.1	0	0.0	7	26.9
Bueno	0	0.0	16	61.5	3	11.5	19	73.1
Total	1	3.8	22	84.6	3	11.5	26	100.0

Fuente: información obtenida del cuestionario

Elaborado por: autores.

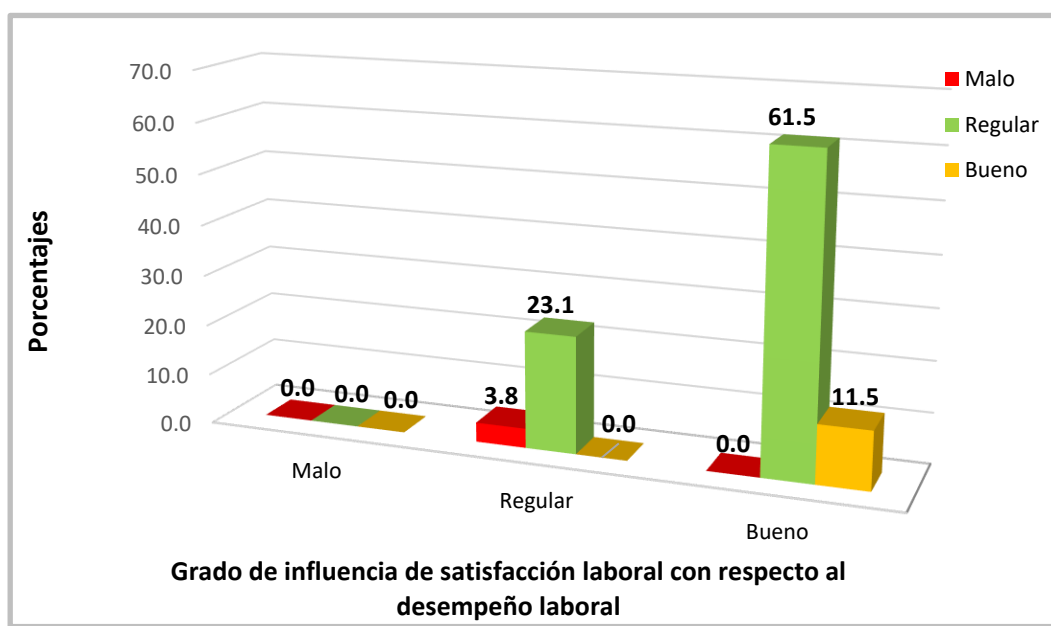


Figura 3: Distribución de 26 *trabajadores* según nivel de satisfacción laboral y nivel de desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.

Descripción: En la Tabla 5 y Figura 3, el 3.8% de personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es malo y su nivel de desempeño laboral es regular, el 61.5% de personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es regular y su nivel de desempeño laboral es bueno, y el 11.5% de personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es bueno y su nivel de desempeño laboral es bueno.

Tabla 8

Prueba de correlación de Spearman de los 26 trabajadores, según la satisfacción laboral y el desempeño del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.

VARIABLES	PROMEDIO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	CORRELACIÓN DE SPEARMAN	PROBABILIDAD	SIGNIFICANCIA
Satisfacción laboral	43	4.5	0.523	0.006	Altamente Significativo
Desempeño laboral	48	3.0			

Fuente: información obtenida del cuestionario

Elaborado por: autores.

El puntaje promedio de satisfacción laboral es de 43 puntos con desviación estándar de 4.5 puntos, el puntaje promedio de desempeño laboral es de 48 puntos, con desviación estándar de 3.0 puntos.

El valor de la correlación de Spearman es de 0.523 siendo esta correlación moderada, con probabilidad $0.006 \leq 0.01$ (altamente significativa); observándose que existe correlación positiva (influencia) entre la satisfacción laboral y desempeño laboral

Si $p > 0.05$ (No significativa)

Si $p \leq 0.05$ (Significativa)

Si $p \leq 0.01$ (Altamente significativa)

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Según los resultados obtenidos en el análisis de esta investigación, llevado a cabo en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional de Trujillo – 2018, se obtuvieron los siguientes resultados:

En la encuesta realizada sobre satisfacción laboral; la Tabla 3 y Figura 1, muestra que el 3.8% de personal administrativo su nivel de satisfacción laboral es malo, el 84.6 % su nivel de satisfacción laboral es regular, y el 11.5 % su nivel de satisfacción laboral es bueno; confirmando lo definido por Charaja y Mamani, quienes en su artículo *“Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013”* indican que, es necesario que los trabajadores tengan una buena satisfacción laboral y se sientan motivados, pues de estos factores depende su desempeño individual y grupal. Por otro lado, Román, Matzumura, y Gutiérrez, en su artículo de investigación *“Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015”*, argumentan que. La satisfacción laboral se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación de estas con su vida en general; influyen factores del empleado: necesidades, valores, rasgos personales y habilidades. La satisfacción laboral fue alta en el servicio, pero en el análisis, se definió que es el ambiente físico en donde la institución debe mejorar, en comparación a las prestaciones recibidas y la supervisión.

Con respecto al desempeño laboral; Lalama Flores M., en su tesis *“Influencia de la personalidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes” Ambato Ecuador 2017*”, manifiesta que. Es importante destacar que el talento humano es uno de los capitales de la empresa, fundamentales para el óptimo desarrollo institucional, entonces un colaborador estable emocionalmente y socialmente podrá desempeñar funciones de manera eficaz y eficiente entre individuo e institución. Así como se muestra en la Tabla 4 y Figura 2, donde indica que el 26.9% del personal administrativo su nivel de desempeño laboral es regular, el 73.1% su nivel de desempeño laboral es bueno, y ningún personal administrativo presento nivel de desempeño laboral malo.

Por otra parte, Yataco Raymundo, en su tesis *“El desempeño laboral en la productividad de la empresa Unión Motriz S.R.L., Distrito de Breña - Año 2018”*, se ha determinado que, el desempeño laboral si influye en la productividad de la empresa con la realización de tareas combinando conocimientos, habilidades y motivación del trabajador para lograr los resultados esperados. Así como su resultado de $R:0.620$ y un valor de significancia 0.000 que se muestra en el cuadro N° 07, y el resultado de la encuesta muestra que el 80 % de los encuestados señalan que el desempeño laboral influye en la productividad la que se observa en la Grafica N° 03. Por lo tanto, podemos decir que la evaluación de desempeño laboral influye en la productividad de la empresa

Finalmente, en el presente estudio se encontró que en el puntaje de satisfacción laboral se observa un valor de Shapiro Wilk de 0.961 con probabilidad 0.410 siendo significativo, por lo que los datos son normales; y del puntaje de desempeño laboral se observa un valor de Shapiro Wilk de 0.897 con probabilidad 0.013 siendo significativo, por lo que los datos no son normales y como los datos son no normales

y normales para las variables, entonces se utilizará la prueba de correlación de Spearman el cual nos confirma que la satisfacción laboral si influye de manera positiva en el desempeño del personal administrativo de la FCFYM – UNT 2018.

4.2. Conclusión

En base a los objetivos generales y específicos de la presente investigación, se obtiene que:

- Con respecto al objetivo general, se concluye, que la satisfacción laboral, si influye en el desempeño del personal administrativo de la Facultad de CFYM – UNT 2018; puesto que, de los 26 administrativos encuestados, el 84.6% su satisfacción laboral es regular, y un 73.1% su desempeño laboral es bueno; lo que nos da una clara idea de que la estabilidad laboral influye en cierta forma en la satisfacción del trabajador, y los años de experiencia, les permite desarrollarse en sus respectivas áreas de trabajo, con libertad y seguridad, poniendo en práctica sus conocimientos, habilidades, creatividad y profesionalismo. Teniendo en cuenta que un 84.6% del personal administrativo de la FCFYM - UNT 2018 son adultos maduros, un 57.7% son mujeres; un 84.6% tienen más o igual a 11 años de trabajo, y el 57.7% de personal administrativo son nombrados, estos resultados muestran que más de la mitad de los administrativos tienen un trabajo estable, son personas con años de experiencia ganada, lo que les facilita el conocimiento de las labores que se da en cada unidad administrativa.
- Con respecto al primer objetivo específico, al medir el nivel de la satisfacción laboral, se concluye que, si bien no existe una satisfacción laboral altamente buena, pero si regular (84.6 %); indica que la insatisfacción se da por ambientes

de trabajo no bien implementados, rotaciones inesperadas (el año 2016 se dieron dos rotaciones y el 2017 una), desacuerdos con algunos jefes, y por ausencia de reconocimiento al trabajo realizado.

- Con respecto al segundo objetivo específico Al medir el nivel de desempeño laboral del personal administrativo, se concluye que, es bueno (73.1%); debido a que el trabajador tiene experiencia, por ende, gran conocimiento de los trámites que se da en cada unidad orgánica; todo esto le permite el buen rendimiento en sus labores.

Con respecto al tercer objetivo específico al medir el grado de influencia de la satisfacción laboral con el desempeño del personal administrativo se concluye que, aunque aún existe un pequeño porcentaje de trabajadores insatisfechos y con deficiente dominio en su trabajo; esto es superable, demostrado mediante el valor de la correlación de Spearman que es de 0.523 siendo esta correlación moderada, con probabilidad $0.006 \leq 0.01$ (altamente significativa); observándose que existe correlación positiva (influencia) entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.

4.3. Recomendaciones

- Se recomienda a las autoridades que establezcan una capacitación en Habilidades Gerenciales, ya que esta tiene por objetivo mejorar el trabajo en equipo.
- Se recomienda que exista el reconociendo de manera anual, al trabajo que realiza el personal administrativo en la facultad, a fin de que éstos, se sientan motivados, y realicen sus tareas a diario con mayor entusiasmo y dedicación aumentando así la estima personal.

- Se recomienda mejorar y equipar los ambientes en el cual labora el personal administrativo, esto será indispensable para el normal desarrollo de las labores administrativas.
- Se recomienda promover el respeto entre jefes y trabajadores y de igual manera entre compañeros de trabajo, lo cual redundará en el cumplimiento adecuado de las tareas encomendadas; la manera de trato de las autoridades o jefes de la facultad, debe ser el adecuado (sin levantar el tono de voz) así el ambiente laboral no se tornará tenso y las relaciones personales serán óptimas.
- Se recomienda realizar capacitaciones relacionados al cargo que desempeña cada trabajador, es decir, de acuerdo a la realidad de cada unidad (escuelas, departamentos, centros de cómputo, laboratorios de física y otros).
- Se recomienda capacitaciones de Servicio al Cliente y Organización de trabajo para todo el personal administrativo de la Facultad, esto permitirá que el trabajador mejore su comunicación con las personas a las que brinda información, por lo tanto, su desempeño será mas eficaz.
- Se recomienda charlas de Relaciones Humanas, en las cuales se encuentren involucrados personal administrativo y jefes inmediatos de cada unidad orgánica.
- Se recomienda que las autoridades de turno de la Universidad Nacional de Trujillo, intercedan ante el Ejecutivo por los sueldos del personal administrativo, se sabe que las pensiones remunerativas de los trabajadores de universidades estatales son bajas, por lo que muchas veces la insatisfacción laboral repercute en el desempeño laboral.

REFERENCIAS

Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.).

Caracas: Uyapal.

Charaja, M. & Mamani, J. (2013). *Satisfacción Laboral y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013*.

ISBN2219-7168

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)

[S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)

Chiavenato, I. (2000). **Administración de los Recursos Humanos**. Colombia: McGraw-Hill.

Davis K, Newstrom W. *El comportamiento humano en el trabajo; Comportamiento organizacional*. México: McGraw- Hill; 2007.

Fernández Larraguibel, Beatriz, Paravic Klijn, Tatiana. *Nivel de Satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción*, Chile Vol. 9 N°2, 2003. Chile. [30 octubre 2013].

Disponible en: <http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=>

FUNDACION AGA Khan. *Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión*. Washington D.C 1993

Gómez, C., Clemente, M., Burgallo, C. & Gandoy, M. (2016). *Cuidados paliativos gerontológicos: influencia de las condiciones laborales y burnout en el personal de enfermería*. Gerokomos vol.27 no.3 Barcelona sep. ISSN 1134-928X

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2016000300002&lang=pt)

[928X2016000300002&lang=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2016000300002&lang=pt)

Güülgüiruca, R. & Herrera J. (2014). *Salud laboral en un Centro Penitenciario de Chile: una mirada desde las políticas de Recursos Humanos*. Rev Esp Sanid Penit 2015; 17: 12-19. http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v17n1/en_03_original1.pdf

Lalama Flores M., en su tesis *Influencia de la personalidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Ambato Ecuador 2017” Universidad técnica de Abanto – Ecuador. P. XII. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27543/1/1804587416%20Mar%C3%ADa%20Jos%C3%A9%20Lalama%20Flores.pdf>

López Más Julio. *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg*. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26

Marín H., & Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Horiz. Med. [online]. 2017, vol.17, n.4, pp.42-52. ISSN 1727-558X. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2017000400008&script=sci_abstract

Marriner Tomey Ann. *Administración y Liderazgo en Enfermería*. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996.

Morales Cartaya, Alfredo. *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*, editora Política, 2009.

Quevedo, P. (2015) *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Molinera Inca S.A. - planta galletas en el año 2015* (Tesis) Línea de investigación: Gestión empresarial y productividad. Universidad Cesar Vallejo-Trujillo P. 150. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/180>

Quiñones, V. (2013) *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)* (Tesis para Maestría) Universidad Tecnológica Israel-Ecuador P. 128. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/372>

Resolución No 8 de 2005, Reglamento General sobre relaciones Laborales, Ministerio de trabajo y Seguridad Social.

Resolución No 21 del 2007 sobre evaluación del desempeño laboral. Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

Román, A., Matzumura, J. & Gutiérrez, H. (2015). *Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015*. *Horiz. Med.*, Jul 2015, vol.15, no.3, p.20-25. ISSN 1727-558X. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2015000300004

Sierra, C. (2017) *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, Año 2017* (Tesis) Línea de investigación: Gestión de Recursos Humanos. Universidad Cesar Vallejo-Lima P.75. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9094>

Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American* (Tesis de Maestría). Área de Gestión. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. P. 21. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
http://eprints.relis.org/16495/4/ROCCA%2C%20Adriana_Cuestionarios%20para%20evaluacion_Anexo%20C.pdf

ANEXOS

ANEXO n° 1.

Satisfacción Laboral y su Influencia en el Desempeño del Personal Administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología/diseño
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo influye la Satisfacción Laboral en el desempeño del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – U.N.T. - 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – U.N.T. 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT 2018. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>H₀ La satisfacción laboral si influye de manera positiva, mejorando el desempeño del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT 2018.</p> <p>H₁ La satisfacción laboral no influye de manera positiva, mejorando el desempeño del</p>	<p>Variable a relacionar 1: Satisfacción Laboral</p> <p>Definición conceptual: Román, Matzumura, y Gutiérrez, en su artículo satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015. Indica que, la satisfacción laboral se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación de estas con su vida en general, influyen factores del propio empleado como: necesidades, valores, rasgos personales y habilidades, los cuales se verán afectados en ocasiones por aspectos del empleo como: condiciones favorables, identidad y significación de las tareas, supervisión, autonomía, recompensas, seguridad en el empleo y promociones entre otros.</p> <p>Definición Operacional:</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <p>Población: La Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, de la Universidad Nacional de Trujillo (UNT); cuenta con 04 escuelas profesionales, 04 departamentos académicos, 04 laboratorios de cómputo, 08 laboratorios de la especialidad de física, la oficina de decanato y 01 biblioteca. En esta facultad laboran 26 trabajadores en el área administrativa, de los cuales 15 son nombrados, 04</p>

<p>Físicas y Matemáticas – UNT 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT 2018. • Determinar el grado de influencia de la satisfacción laboral con respecto al desempeño del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT 2018. • Determinar el grado de influencia de la satisfacción laboral con respecto al desempeño del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT 2018. 	<p>personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT 2018.</p>	<p>La satisfacción laboral muestra la disposición positiva del trabajador en sus labores diarias, con respecto a sus actitudes y sentimientos; lo cual repercute de manera favorable en la organización.</p> <p>Variable a relacionar 2: Desempeño del personal administrativo.</p> <p>Definición Conceptual: Sierra, en su tesis “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, Año 2017”, cita a Stephen, Robbins y Judge (2013) quienes señalan que. El desempeño laboral; se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos”.</p> <p>Definición Operacional: Son las tareas eficientes o deficientes, que el trabajador realiza a diario, el cual influye de manera positiva o negativa en los procesos administrativos de la empresa.</p>	<p>contratados por planilla y 07 por contrato en la modalidad de CAS.</p> <p>Muestra:</p> <p>Determinada por el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNT. – 2018; de los cuales 15 son mujeres y 11 son varones, haciendo un total de 26 trabajadores.</p> <p>Unidad de muestra: no se aplica fórmula, el 100 por ciento se aplica a la población muestral (26 trabajadores).</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario. <p>Método de análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación. - Encuestas. - Entrevistas.
---	--	---	--	--

ANEXO n° 2.

**AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS - UNT**

SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE
ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS - UNT

Dr. GILBERTO AMADO MENDEZ CRUZ

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE TRUJILLO.

S.D.

KAROL NATHALY VIDAL REBAZA Y JESSICA ZAMALLOA DAMIAN, estudiantes de la Universidad Privada del Norte – UPN, Facultad de Negocios, Carrera de Administración del Programa Pre Grado Adulto Trabajador, con código de estudiante N00159789 y N00163229 respectivamente; ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que, por encontrarnos realizando nuestra TESIS titulada **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS - UNT 2018”**, y con el fin de avanzar con los procedimientos de nuestra tesis, es necesario aplicar una encuesta al personal administrativo de la Facultad que usted dirige; por tal motivo recurrimos a su digno despacho con la finalidad que nos brinde el permiso y las facilidades correspondientes para la realización de dicha encuesta, la cual deberá ser realizada en el lapso del 24 al 28 de setiembre del año en curso, durante el turno de la mañana.

POR TODO LO ANTES EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a nuestra solicitud.

Atentamente,

Trujillo, 17 de setiembre de 2018


KAROL NATHALY VIDAL REBAZA
Código de Estudiante N00159789


JESSICA ZAMALLOA DAMIÁN
Código de Estudiante N00163229



17 SET. 2018

ANEXO n° 3.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIÓN:

Estimado Sr.(a) trabajador de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas – UNT, la presente encuesta es parte de una investigación, su finalidad es la obtención de identificar los niveles de satisfacción laboral en su facultad que usted labora en función de ciertos indicadores. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (x).

Edad: _____ Sexo: F M Años de trabajo: _____ años

Condición de trabajo: Nombrado (a) Contratado (a) CAS

ESCALA DE VALORACIÓN		
	- 0 +	
1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

1. CONDICIONES FÍSICAS Y CONFORT

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
1. ¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, otros) en mi facultad son adecuadas?	1	2	3
2. ¿La Universidad proporciona los recursos necesarios (equipos de protección, entrenamientos, inversiones, otros) para lograr mayor nivel de productividad?	1	2	3

2. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
3. ¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?	1	2	3
4. ¿Son satisfactorios los ascensos y promociones?	1	2	3
5. ¿Estoy satisfecho(a) con los beneficios ofrecidos por la Universidad?	1	2	3
6. ¿La Universidad prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?	1	2	3

3. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
7. ¿La Universidad se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo competencia económica, mercado, tecnología?	1	2	3
8. ¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?	1	2	3

9. ¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en su área contribuye con la productividad?	1	2	3
---	---	---	---

4. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
10. ¿Es satisfactoria la relación con mi jefe?	1	2	3
11. ¿Mi superior inmediato me trata con respeto?	1	2	3
12. ¿Contradice su aporte con respecto a tareas encomendadas?	1	2	3

5. RELACIONES INTERPERSONALES

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
13. ¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?	1	2	3
14. ¿Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas?	1	2	3
15. ¿Me siento parte de un equipo de trabajo?	1	2	3
16. ¿Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo?	1	2	3
17. ¿El ambiente de trabajo me produce stress?	1	2	3

6. REALIZACIÓN PERSONAL

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
18. ¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción?	1	2	3
19. ¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?	1	2	3
20. ¿En general, estoy satisfecho de trabajar en esta Universidad?	1	2	3
21. ¿La Universidad proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, otros) para lograr mayor nivel de productividad?	1	2	3

Gracias por su colaboración

ANEXO n° 4.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DESEMPEÑO DEL PERSONAL

INSTRUCCIÓN:

Estimado Sr.(a) trabajador de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional de Trujillo, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención de identificar los niveles de Desempeño del Personal Administrativo, en función de ciertos indicadores. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (x).

Edad: _____ Sexo: F M Años de trabajo: _____ años

Condición de trabajo: Nombrado (a) Contratado (a) CAS

ESCALA DE VALORACIÓN		
- 0 +		
1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

1. CONDICIONES PERSONALES.

a) Asistencia y Puntualidad:

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
1. ¿Falta mucho a su trabajo?	1	2	3
2. ¿Llega puntualmente a su trabajo?	1	2	3

b) Conocimiento del Trabajo:

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
3. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	1	2	3
4. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	1	2	3

c) Habilidad para el Planeamiento:

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
5. ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de su Facultad?	1	2	3
6. ¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?	1	2	3
7. ¿Propone ideas para la mejora del servicio de su Facultad?	1	2	3

d) Iniciativa:

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
8. ¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?	1	2	3

e) Esfuerzo y Responsabilidad:

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
9. ¿Persiste hasta que alcanza una meta fijada?	1	2	3
10. ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?	1	2	3

2. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO.

a) Cantidad de Trabajo:

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
11. ¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?	1	2	3
12. ¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral?	1	2	3

b) Calidad de trabajo:

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
13. ¿Comete muchos errores en su trabajo?	1	2	3

c) Relevancia de la Tarea:

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
14. ¿Su jefe inmediato, valora su trabajo?	1	2	3
15. ¿Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante?	1	2	3

d) Relaciones Interpersonales:

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
16. ¿Existe un ambiente de colaboración entre compañeros de trabajo?	1	2	3

3. DESEMPEÑO DE TAREAS

PREGUNTAS	Nunca	A veces	Siempre
17. ¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?	1	2	3
18. ¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido?	1	2	3
19. ¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la Universidad?	1	2	3
20. ¿Considera que está orientado a participar activamente en la detección de errores en pro de un buen servicio?	1	2	3

Gracias por su colaboración.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS. Por favor, señala tres sugerencias de mejora en las áreas que consideres prioritarias:

1. _____

2. _____

3. _____

Otros comentarios:

ANEXO n° 5. BASE DE DATOS SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

N°	EDAD	SEJO	AÑOS DE TRABAJO	CONDICIÓN DE TRABAJO	¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, otros) en mi facultad son adecuadas?	¿La Universidad proporciona los recursos necesarios (equipos de protección, entrenamientos, inversiones, otros) para lograr mayor nivel de productividad?	¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?	¿Son satisfactorios los ascensos y promociones?	¿Estoy satisfecho(a) con los beneficios ofrecidos por la Universidad?	¿La Universidad prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?	¿La Universidad se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo (competencia económica, mercado, tecnología)?	¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?	¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en su área contribuye con la productividad?	¿Es satisfactoria la relación con mi jefe?	¿Mi superior inmediato me trata con respeto?	¿Contradico su aporte con respecto a tareas encomendadas?	¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?	¿Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas?	¿Me siento parte de un equipo de trabajo?	¿Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo?	¿El ambiente de trabajo me produce stress?	¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de auto-satisfacción?	¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?	¿En general, estoy satisfecho de trabajar en esta Universidad?	¿La Universidad proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, otros) para lograr mayor nivel de productividad?	SUGERENCIAS
1	48	1	24	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
2	55	1	30	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	- Contratar personal de limpieza - Atender los pedidos solicitados por las unidades. - Preveer de equipos de computo en buenas condiciones (nuevos). - Considerar y reconocer el trabajo realizado periódicamente. - Reunionres de confraternidad con jefes.
3	61	2	39	1	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	- Charlas para personal administrativo y jefes. - Mejoramiento de ambientes de trabajo. - Reconocimiento por el desempeño de labores al personal administrativo.
4	42	1	9	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	
5	57	2	16	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	- Contar con los implementos necesarios para un mejor resultado de las tareas encomendadas. - Implementar charlas para personal administrativo, para mejorar la producción en las labores realizadas. - Incentivar al personal, mediante curso que sirvan para mejorar conocimientos.
6	49	1	24	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7					2	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	- Capacitaciones constantes. - Infraestructura y equipos. - Estímulos para el personal administrativo y no ser olvidados por la autoridad de turno.
8	38	1	16	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	- Brindar equipos necesarios para estar a la vanguardia con otras unidades. - capacitaciones con respecto al puesto de trabajo en el cual labora.
9	36	2	10	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	- Mejor asignación de recursos y bienes - Mejoramiento de áreas comunes. - planificación de actividades de esparcimiento
10	44	1	18	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	- Capacitación al personal. - Equipamientos en las oficinas. - Mntenimiento áreas verdes.
11	34	1	11	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	
12	26	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	1	
13	58	2	22	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	
14	60	2	25	1	2	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	1	
15	46	1	22	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	- Prevención en desastres. - Limpieza adecuada. - Falta de organización oportuna
16	45	1	16	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
17	50	2	14	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	1	2	3	3	2	
18	45	1	19	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	- Espacio físico para la buena atención. - Establecer técnicas y procedimientos de archivo - Capacitación al personal para mejorar la atención al cliente
19	64	2	37	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
20	31	2	0	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
21	58	1	32	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
22	50	1	24	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	- Capacitación al personal de computo. - Equipar las oficinas.
23	65	1	40	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
24	64	2	41	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
25	59	2	36	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
26	41	1	19	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	- Charlas en las cuales se involucren administrativos y jefes de unidades. - Cambio de mobiliario en las diferentes unidades. - Capacitación para el personal administrativo.

ANEXO n° 6. BASE DE DATOS DESEMPEÑO DEL PERSONAL

N°	EDAD	SEXO	AÑOS DE TRABAJO	CONDICIÓN DE TRABAJO	¿Falta mucho a su trabajo?	¿Llega puntualmente a su trabajo?	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de su Facultad?	¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?	¿Propone ideas para la mejora del servicio de su Facultad?	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?	¿Persiste hasta que alcanza una meta fijada?	¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?	¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?	¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral?	¿Comete muchos errores en su trabajo?	¿Su jefe inmediato, valora su trabajo?	¿Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante?	¿Existe un ambiente de colaboración entre compañeros de trabajo?	¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?	¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido?	¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la Universidad?	¿Considera que está orientado a participar activamente en la detección de errores en pro de un buen servicio?
1	48	1	24	1	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
2	55	1	30	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2
3	61	2	39	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2
4	42	1	9	3	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
5	57	2	16	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
6	49	1	24	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
7		1	24	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	3	3
8	38	1	16	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
9	36	2	10	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2
10	44	1	18	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2
11	34	1	11	3	1	1	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3
12	26	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	3
13	58	2	22	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3
14	60	2	25	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2
15	46	1	22	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
16	45	1	16	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
17	50	2	14	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3
18	45	1	19	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
19	64	2	37	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
20	31	2	0	3	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
21	58	1	32	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
22	50	1	24	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
23	65	1	40	1	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
24	64	2	41	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
25	59	2	36	1	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
26	41	1	19	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3

ANEXO n° 7.

Tabla 9

Distribución de 26 trabajadores según características del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNT 2018.

Características		n_o	%
Edad	Adulto joven	3	11.5
	Adulto maduro	22	84.6
	Adulto mayor	1	3.8
Sexo	Femenino	15	57.7
	Masculino	11	42.3
Años de trabajo	Menor o igual a 1 año	1	3.8
	Entre 2 a 5 años	1	3.8
	Entre 6 a 10 años	2	7.7
	Mas o igual a 11 años	22	84.6
Condición de trabajo	Nombrado	15	57.7
	Contratado	4	15.4
	CAS	7	26.9
Total		26	100.0

Fuente: información obtenida del cuestionario

Elaborado por: autores

El 84.6% de personal administrativo son adultos maduros, el 57.7% de personal administrativo son mujeres, el 84.6% de personal administrativo tienen más o igual a 11 años de trabajo, y el 57.7% de personal administrativo son nombrados

ANEXO n° 8.

Tabla 10

Prueba de normalidad de los datos mediante shapiro wilk de los 26 administrativos según satisfacción laboral y desempeño laboral del personal administrativo, Facultad de Ciencias Físicas Y Matemáticas - UNT 2018

Variabes	Prueba de Shapiro Wilk	Probabilidad	Significancia
Satisfacción laboral	0.961	0.410	Significativo. Los datos son normales
Desempeño laboral	0.897	0.013	No Significativo. Los datos no son normales

Fuente: información obtenida del cuestionario

Elaborado por: autores

Del puntaje de satisfacción laboral se observa un valor de Shapiro Wilk de 0.961 con probabilidad 0.410 siendo significativo, por lo que los datos son normales, y del puntaje de desempeño laboral se observa un valor de Shapiro Wilk de 0.897 con probabilidad 0.013 siendo significativo, por lo que los datos no son normales y como los datos son no normales y normales para las variables, entonces se utilizará la prueba de correlación de Spearman


CONSTANCIA DE CONFIABILIDAD

CONSTANCIA

Trujillo, 20 de setiembre del 2018

Visto la Tesis denominada "**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS - UNT 2018**"; perteneciente a las estudiantes **Karol Nathaly Vidal Rebaza y Jessica Zamalloa Damián**, de la Escuela Profesional de Administración - Facultad de Negocios, de la Universidad Privada del Norte

Se deja constancia que habiendo revisado los instrumentos: **Test de desempeño laboral y Test de satisfacción laboral**; por lo que determinó que los instrumentos y análisis estadístico son pertinentes y viables de acuerdo a los procedimientos estadísticos vigentes; teniendo una confiabilidad de 0.721 y 0.803 respectivamente


LIC. ROGER DEMETRIO REYNA SEGURA
COESPE 166
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ