

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS:

“MEJORAR LA SATISFACCION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RENIEC, DE LA SEDE OPERATIVA EN EL AÑO 2020”

PRESENTADO POR LA BACHILLER

IRIS ZAYURI HUARCAYA OLOYA

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA- PERÚ

2021

Dedico la presente tesis a Dios el supremo, a mis padres por haberme forjado y apoyado en el camino de mis logros como lo es este. A mi compañero de vida y a mis niños, que cada día me enseñan y retan a ser un mejor ser humano.

Introducción

En el RENIEC, el recurso humano, los colaboradores son componentes sumamente valiosos para la institución, ya que de ellos depende el logro de las metas institucionales. Es por ello que el RENIEC invierte en diferentes capacitaciones a través de la escuela registral la cual continúa con sus líneas de capacitaciones de “Desarrollo Humano”, “Registros Civiles”, “RUIPN”, “Gestión Administrativa”, “Actividades Electorales” y “Certificación Digital” otorgándole a las mismas mayor profundidad, rigor académico, focalización y envergadura. Para ello cuenta con herramientas metodológicas y tecnológicas, además del apoyo decisivo de las altas instancias de la Institución, incluyendo la participación de aliados estratégicos. Asimismo, el diseño curricular de la Escuela Registral ha alcanzado mayor especialización, como es en el caso de los Cursos de Especialización, cuyas certificaciones están respaldadas por prestigiosas instituciones educativas. Sin embargo, el RENIEC al ser una institución del estado se encuentra limitado en cuanto a su presupuesto para la obtención de mejoras en sus infraestructuras físicas.

Ante esta situación la satisfacción en los colaboradores se ve ciertamente resquebrajada ya que su grado de conformidad respecto a su entorno y condiciones de trabajo no es el ideal; ya que la satisfacción de los colaboradores resulta fundamental para la institución ya que esta puede estimular la buena energía, la creatividad y por ende una mayor motivación para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La presente investigación, sobre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC, de la sede operativa en el año 2020; tiene como finalidad indagar sobre la importancia de los elementos de la significancia de la tarea, las

condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y sus beneficios económicos para el buen desempeño laboral de los colaboradores.

De acuerdo a ello el proceso se ha dividido en seis capítulos conforme al siguiente orden:

Capítulo 1, se describe el planteamiento del estudio sobre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC, de la Sede Operativa, se formula el problema, se presentan el objetivo general y los objetivos específicos, se resalta la importancia del estudio y se especifica su alcance y sus limitaciones.

En el capítulo 2, se detalla el marco teórico conceptual, el cual está compuesto por los antecedentes nacionales e internacionales similares a la investigación, las bases teóricas – científicas que comprueban la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral y la definición de términos básicos que permite la comprensión de la investigación.

En el capítulo 3, se exponen la hipótesis general e hipótesis específicas de la investigación, se detallan la variable independiente, la satisfacción, y la variable dependiente, desempeño laboral, y se encuentra adjunta la matriz operacional y la matriz lógica de consistencia.

En el capítulo 4, se presenta el método del estudio, compuesto por el tipo y método de investigación, el diseño específico de investigación, la población y la muestra, el instrumento de recogida de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, y el procedimiento para la ejecución del estudio.

En el capítulo 5, se muestran los resultados y la discusión de la investigación, conformado por los datos cuantitativos del cuestionario, el análisis de los resultados de la investigación y la discusión de los resultados.

En el capítulo 6, se detallan las conclusiones y recomendaciones para Sede Operativa del RENIEC.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Introducción.....	iii
Índice	vi
Lista de tablas	ix
Lista de gráficos.....	x
Resumen	xi
Abstract.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO.....	1
1.1 Formulación del problema	8
1.1.1 Problema Principal	8
1.1.2 Problemas Secundarios.....	8
1.2 Objetivos, General y Específicos	9
1.2.1 Objetivo General:	9
1.2.2 Objetivos Específicos:.....	9
1.3 Justificación o importancia del estudio.....	9
1.4 Alcance y limitaciones	11
CAPÍTULO II.....	13
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	13
2.1 Antecedentes de la investigación.....	13
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	13
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	17
2.2 Bases Teóricas – científicas	19
2.2.1 La Satisfacción.....	19
2.2.2 Desempeño Laboral.....	43
2.3 Definición de Términos Básicos.....	59
CAPÍTULO III	64

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	64
3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos	64
3.1.1 Hipótesis General.	64
3.1.2 Hipótesis Específicas.	64
3.2 Matriz o unidades de Análisis.....	65
3.3 Matriz lógica de consistencia	66
CAPÍTULO IV	68
4. MÉTODO	68
4.1 Tipo y método de investigación	68
4.1.1 Tipo de Investigación.....	68
4.1.2 Método de Investigación.....	68
4.2 Diseño específico de investigación.....	68
4.2.1 Diseño de Investigación no Experimental.	68
4.2.2 Diseño de Investigación Transversal.	68
4.2.3 Diseño de Investigación Descriptivo.	68
4.2.4 Diseño de Investigación Correlacional.	69
4.3 Población, muestra o participantes	69
4.3.1 Población.....	69
4.3.1 Muestra.	69
4.4 Instrumentos de recogida de datos	69
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	69
4.5.1 Tabla de Distribución de Frecuencia.	69
4.5.2 Grafico de Barras.....	70
4.5.3 Tablas Bidimensionales.	70
4.5.4 Prueba Chi Cuadrado.....	70
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio.....	70
CAPÍTULO V	71
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	71
5.1 Datos cuantitativos.....	71
5.2 Análisis de resultados.....	88
5.2.1 Prueba de Hipótesis General o Principal.....	88
5.2.2 Prueba de Hipótesis Especifica 1.....	91

5.2.3 Prueba de Hipótesis Especifica 2.....	94
5.2.4 Prueba de Hipótesis Especifica 3.....	97
5.2.5 Prueba de Hipótesis Especifica 4.....	100
5.3 Discusión de resultados.....	103
CAPÍTULO VI.....	109
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	109
6.1 Conclusiones.....	109
6.2 Recomendaciones	111
REFERENCIA	118
APÉNDICE	120

Lista de tablas

Tabla 1: Significancia de la tarea	71
Tabla 2: Condiciones de trabajo	72
Tabla 3: Insatisfacción en el sueldo	74
Tabla 4: Beneficios económicos	75
Tabla 5: La Satisfacción	77
Tabla 6: Proactividad	79
Tabla 7: Capacidad de servicio	80
Tabla 8: Conocimientos	82
Tabla 9: Diligencia en el trabajo	84
Tabla 10: El Desempeño Laboral	86
Tabla 11: Tabla cruzada la satisfacción * El desempeño laboral	88
Tabla 12: Prueba Chi - Cuadrado	90
Tabla 13: Tabla cruzada la satisfacción * La proactividad	92
Tabla 14: Prueba Chi - Cuadrado	93
Tabla 15: Tabla cruzada la satisfacción * Capacidad de servicio	95
Tabla 16: Prueba Chi - Cuadrado	96
Tabla 17: Tabla cruzada la satisfacción * Conocimientos	98
Tabla 18: Prueba Chi - Cuadrado	99
Tabla 19: Tabla cruzada la satisfacción * Diligencia en el trabajo	101
Tabla 20: Prueba Chi - Cuadrado	102

Lista de gráficos

Grafico N° 1 Significancia de la tarea.....	72
Grafico N° 2 Condiciones de trabajo.....	73
Grafico N° 3 Insatisfacción con el sueldo.....	75
Grafico N° 4 Beneficios económicos.....	77
Grafico N° 5 La satisfacción.....	79
Grafico N° 6 Proactividad.....	80
Grafico N° 7 Capacidad de Servicio.....	82
Grafico N° 8 Conocimientos.....	84
Grafico N° 9 Diligencia en el Trabajo.....	86
Grafico N° 10 El desempeño laboral.....	88
Grafico N° 11 La satisfacción * El desempeño laboral.....	91
Grafico N° 12 Tabla cruzada la satisfacción * La proactividad.....	94
Grafico N° 13 Tabla cruzada la satisfacción * Capacidad de Servicio.....	97
Grafico N° 14 Tabla cruzada la satisfacción * Conocimiento.....	100
Grafico N° 15 Tabla cruzada la satisfacción * Diligencia en el trabajo.....	103

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito dar solución a la problemática presente en la Sede Operativa del RENIEC, conformada por el Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación de la Gerencia de Registro de Identificación, los cuales se ven afectados debido a las carencias en cuanto a la infraestructura de la sede, provocando un alto nivel de disconformidad entre los colaboradores que laboran dentro de la sede.

Ante la problemática expuesta, se estableció el objetivo principal, el cual es determinar qué grado de relación existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020.

Asimismo, se planteó la hipótesis general la cual corresponde a que la satisfacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

El tipo de investigación es aplicada, y el método de investigación es hipotético deductivo. Sobre el diseño específico de investigación, es no experimental, transversal, descriptivo y correlacional.

La población está conformada por un aproximado de 300 colaboradores de los cuales la mayoría son CAS, siendo solo un pequeño porcentaje de personal CAP, los cuales realizan sus labores dentro de la Sede Operativa del RENIEC, y la muestra está compuesta por 59 colaboradores, y esta es probabilística no intencional.

El instrumento de recojo de datos es el cuestionario el cual fue aplicado al total de la muestra.

Como conclusión general; se puede indicar que la mayoría de los colaboradores se encuentran indecisos respecto en su satisfacción laboral, esto significa que no se encuentran satisfecho ni insatisfechos; por lo que esta indecisión llevaría a un estado de incertidumbre de los colaboradores respecto a su percepción sobre su ambiente laboral, influyendo de manera directa y negativa en el desempeño de sus funciones y por ende en el cumplimiento de las metas institucionales.

Palabras claves: la satisfacción, desempeño laboral.

Abstract

The purpose of this research work is to provide a solution to the problem present in the RENIEC Operational Headquarters, made up of the Identification Processing Sub-Management of the Identification Registry Management, which are affected due to deficiencies in terms of the infrastructure of the headquarters, causing a high level of disagreement among the employees who work within the headquarters.

Faced with the problem exposed, the main objective was established, which is to determine what degree of relationship exists between job satisfaction and performance in RENIEC employees at the Operative Headquarters in 2020.

Likewise, the general hypothesis was proposed, which corresponds to the fact that satisfaction is significantly related to the work performance of RENIEC employees at the Operational Headquarters in 2020.

The type of research is applied, and the research method is hypothetical deductive. Regarding the specific research design, it is non-experimental, transversal, descriptive and correlational.

The population is made up of approximately 300 collaborators of which the majority are CAS, being only a small percentage of CAP personnel, who carry out their work within the RENIEC Operational Headquarters, and the sample is composed of 59 collaborators, and this is unintended probabilistic.

The data collection instrument is the questionnaire which was applied to the total sample.

As a general conclusion; It can be indicated that most of the collaborators are undecided regarding their job satisfaction, this means that they are neither satisfied nor dissatisfied; Therefore, this indecision would lead to a state of uncertainty for employees regarding their perception of their work environment, directly and negatively influencing the performance of their duties and therefore the fulfillment of institutional goals.

Keywords: satisfaction, job performance.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

Según la página (RENIEC, 2020), El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), es un organismo autónomo del Estado Peruano encargado de la identificación de los peruanos, otorgando el Documento Nacional de Identidad (DNI) y el Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIe), registrando hechos vitales como nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. Durante los procesos electorales, proporciona el Padrón Electoral que se utilizará en las elecciones. El RENIEC, cuenta con diferentes gerencias denominadas órganos y sus respectivas sub gerencias la cuales son denominadas unidades orgánicas; entre ellas se encuentra el órgano de procesamiento del DNI, que es la Gerencia de Registros de Identificación.

En la misma página (RENIEC, 2020), se indica que la Gerencia de Registros de Identificación (GRI), es el órgano de línea encargado de conducir los procesos, modificación del estado civil, evaluación, depuración y actualización del Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, así como el mantenimiento del Archivo Registral de la Institución referente al Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) y de los Registros Civiles (RR.CC.). Para su cumplimiento de sus funciones la GRI/RENIEC está conformada por:

- Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación.
- Sub Gerencia de Identificación y Grafotécnica.
- Sub Gerencia de Investigación y Depuración.
- Sub Gerencia de Archivo Registral.
- Sub Gerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación.

La GRI, tiene como objetivo Conducir los procesos de identificación, modificación del estado civil, evaluación, depuración y actualización del registro Único de Identificación de las Personas Naturales - RUIPN, así como el mantenimiento del Archivo Registral de la institución referente al Registro Único de Identificación de las Personas Naturales y de los Registros Civiles. Entre sus funciones se encuentran:

- Planear, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades de procesamiento de identificación, modificación del estado civil, evaluación, depuración, y actualización del Registro Único de Identificación de las Personas Naturales - RUIPN, el mantenimiento del Archivo Registral referido (RUIPN) y de los Registros Civiles - RRCC; así como la emisión del Documento Nacional de Identidad - DNI; y otros que según la Ley se establezca.
- Velar por el cumplimiento, actualización y optimización de los procedimientos definidos para el tratamiento de fallecidos, habilitaciones, restricciones, observaciones y cancelaciones de las inscripciones registrales de identificación; asegurando la integridad, correspondencia, seguridad y confiabilidad del Registro Único de Identificación de las Personas Naturales – RUIPN.
- Informar a la Oficina de Control y Fiscalización sobre la implementación de recomendaciones del Sistema de Control Interno, acciones de mitigación de riesgos, eficiencia de controles, referidos a sus actividades operativas y administrativas.
- Implementar las recomendaciones derivadas de las acciones y actividades de control ejecutadas en la institución, según las disposiciones impartidas por la Jefatura Nacional.

- Supervisar las actividades especializadas de Biometría, respecto a la formulación de informes técnicos, dactiloscópicos o grafotécnicos que se practiquen, para la evaluación y depuración registral a través del Sistema Automático de Identificación por Impresiones Dactilares – AFIS.
- Remitir a la Gerencia de Asesoría Jurídica los expedientes organizados de actos irregulares que pueden establecer la existencia de indicios razonables de ilícitos penales o infracción administrativa.
- Gestionar ante la Gerencia de Administración el abastecimiento oportuno de los materiales registrales y requerimientos logísticos operativos y administrativos requeridos para el adecuado funcionamiento de las Sub Gerencias de su ámbito.
- Resolver los recursos de apelación interpuestos contra las resoluciones emitidas por las Sub Gerencias a su cargo, remitiendo copia de lo resuelto a la Sub Gerencia de Sistematización Jurídica para su sistematización correspondiente.
- Supervisar el mantenimiento del Archivo Registral Físico referido al Registro Único de Identificación de las Personas Naturales - RUIPN y de los Registros Civiles - RRCC, como Archivo Periférico integrante del Sistema de Archivo Institucional, así como el cumplimiento de las normas técnicas del Archivo General de la Nación – AGN.
- Establecer los criterios técnicos operativos que aseguren la permanente actualización de los sistemas de procesamiento y del Archivo Registral referente al Registro Único de Identificación de las Personas Naturales – RUIPN.
- Mantener estrecha coordinación con la Gerencia de Tecnología de la Información, Gerencia de Operaciones Registrales, Gerencia de Registros Civiles, Gerencia de Procesos de Registros Civiles, Gerencia de Registro.

Electoral, Gerencia de calidad e Innovación y la Gerencia de Asesoría Jurídica, en el desarrollo progresivo de la automatización de los procesos, así como los procedimientos legales y registrales.

- Brindar los servicios archivísticos correspondientes al Archivo Registral Físico, integrante del Sistema de Archivo Institucional.

Según lo indicado podemos concluir que, la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación (SGPI), adscrita a la Gerencia de Registro de Identificación es la Unidad Orgánica encargada de evaluar y calificar las solicitudes de los procedimientos de identificación, tiene a su cargo los procesos de Gestión de Solicitudes de DNI y Gestión de Rectificación de Datos de Personas Fallecidas.

Tiene como objetivo Actualizar el Registros Único de Identificación de Personas Naturales — RUIPN y emisión del Documento Nacional de Identidad. Así como la emisión de resoluciones de su competencia. Entre sus funciones se pueden detallar las siguientes:

- Recepcionar, verificar y controlar las fichas registrales provenientes de la Gerencia de Operaciones Registrales - GOR y la Gerencia de Registros de Restitución y Apoyo Social — GRIAS de los trámites del Documento Nacional de Identidad — DNI;
- Cumplir con el procesamiento de todas las solicitudes de Documento Nacional de Identidad — DNI, disponiendo los controles que aseguren la confiabilidad de los productos obtenidos;
- Ejecutar las actividades de los procesos de identificación (ingreso, digitalización, evaluación, impresiones del DNI/DNIe), disponiendo los controles que aseguren la confiabilidad de los productos obtenidos;

- Garantizar la actualización del Registro Único de Identificación de las Personas Naturales — RUIPN, verificando que la información registrada sea la correcta;
- Resolver reconsideraciones formuladas de las solicitudes comprendidas en los procedimientos administrativos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativo - TUPA de la institución, dentro de su competencia funcional;
- Coordinar con la Escuela Registral la capacitación del personal de la Sub Gerencia, en lo que respecta a normas, criterios de evaluación, nuevas directivas y disposiciones técnico registrales; así como, asegurar su cumplimiento;
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de los Sistemas de Gestión implementados en el ámbito de su competencia;
- Asegurar la actualización de los documentos normativos relacionados con los procedimientos de identificación;
- Comunicar a las áreas competentes, las observaciones encontradas en la calificación de los sustentos documentales, presentados en los procedimientos de identificación;
- Gestionar mejoras a nivel de procedimientos y aplicaciones informáticas utilizadas dentro del ámbito de su competencia;
- Mantener actualizada la información de los sistemas informáticos implementados, en el ámbito de su competencia;
- Las demás funciones que se le asignen en el ámbito de su competencia.

Cabe indicar que, dentro de la SGPI, se cuentan con sub procesos los cuales se realizan a fin de emitir los DNI o DNIE, entre ellos se puede mencionar los siguientes:

- Área de ingresos: En esta etapa se reciben y se registran los datos de las fichas registrales en el sistema Integrado Operativo (SIO) provenientes de las agencias a nivel nacional y de los consulados.
- Área de Digitalización: Se capturan las imágenes contenidas en las fichas registrales (foto, firma y huella) en formato bidactilar o decadactilar para generar los archivos Nist, para el sistema automático de identificación biométrica (ABIS) y para el DNI.
- Área de evaluación: en esta área se evalúan y califican las solicitudes de los DNIs, de acuerdo a los requisitos establecidos en el TUPA, procedimientos y lineamientos establecidos por el RENIEC.
- Área de impresiones: en esta área se imprime y/o personaliza el Documento Nacional de Identidad (DNI), ya sea convencional o el electrónico.

Las áreas antes mencionadas se encuentran distribuidos en los pisos 5, 4, 3 y sótano 2 de la Sede operativa, denominación que se le da al edificio ubicado en el Jr. Cusco 653 – Lima Cercado, en dichos ambientes se encuentran ubicados hasta 300 trabajadores, los mismos que mantienen un horario rotativo de tres turnos (mañana, tarde o amanecida).

Es pertinente mencionar que, la Sede Operativa es un inmueble que pertenece a la Beneficencia de Lima, construido en la década de los 70, por lo que tiene una antigüedad de 50 años aproximadamente.

Este edificio, al ser antiguo tiene ciertas carencias, como la limitada capacidad electrógena, la cual no soporta la instalación de equipos electrodomésticos que permitan mejorar las condiciones laborales para los trabajadores, como es el caso del aire acondicionado. Asimismo, los acabados de los interiores del edificio se encuentran en malas condiciones, que las gestiones administrativas solo dan soluciones momentáneas, resanando los interiores malogrados.

Se debe agregar que, los ambientes de la sede operativa carecen de ventilación natural, teniendo en cuenta que no es posible instalar equipos electrodomésticos de aire acondicionado, el calor no permite que los trabajadores puedan desempeñarse adecuadamente, dicha dificultad se acrecienta en la época de verano, puesto que la temperatura se eleva incluso hasta los 30° grados centígrados.

Asimismo, se debe añadir que, agregándole a la antigüedad de la sede operativa, esta se encuentra descuidada, por lo que es común que el inmueble tenga madrigueras de roedores y nidos de insectos, como también tiene acumulación de polvos, siendo no solo pésimas condiciones de trabajo, si no crea focos de infección poniendo en peligro la salud de los trabajadores.

Es por dicho motivo que, las malas condiciones de trabajo, no solo afecta el desempeño laboral, si no perjudica la salud de los trabajadores, puesto que muchos trabajadores reportan alergias e infecciones.

Las malas condiciones laborales antes mencionadas, ocasiona que, los trabajadores tengan un elevado porcentaje de ausentismo, por salud y por motivos emocionales, puesto que no se sienten cómodos en sus centros de trabajo.

El ausentismo laboral influye directamente al incumplimiento de los objetivos institucionales, puesto que a cada trabajador se le asigna una producción diaria, y al no

cumplir con la producción diaria, no se cumple con las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional – POI, lo que afecta al valor público que da el RENIEC.

En el caso de los trabajadores que no optan por el ausentismo, estos trabajan sin las condiciones mínimas laborales, por lo que ocasiona múltiples errores, y esto se refleja en el alto porcentaje de reprocesos (error del producto en la línea de producción del DNI), y por ende se otorga un mal servicio, puesto que los plazos no se cumplen o se otorga un bien sin la calidad respectiva.

En ese sentido, el RENIEC al no otorgar las condiciones mínimas de trabajo en infraestructura a los trabajadores, que laboran en la sede operativa y que pertenecen a la SGPI, se encuentran poco motivados, y esto influye directamente al clima organizacional generando disputas por horarios, ubicación y asignación de funciones.

Por todo lo antes expuesto, esta investigación responderá a las siguientes preguntas:

1.1 Formulación del problema

1.1.1 Problema Principal

¿En qué medida la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020?

1.1.2 Problemas Secundarios.

- a. ¿En qué medida la satisfacción se relaciona con la proactividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020?
- b. ¿En qué medida la satisfacción se relaciona con Capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020?
- c. ¿En qué medida la satisfacción se relaciona con los conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020?
- d. ¿En qué medida la satisfacción se relaciona con la diligencia en el trabajo de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020?

1.2 Objetivos, General y Específicos

1.2.1 Objetivo General:

Determinar qué grado de relación existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- a. Determinar el grado de relación entre la satisfacción y la proactividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020
- b. Determinar el grado de relación entre la satisfacción y la capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020.
- c. Determinar el grado de relación entre la satisfacción y los conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020.
- d. Determinar el grado de relación entre la satisfacción y la diligencia en el trabajo de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020.

1.3 Justificación o importancia del estudio

La presente investigación es muy importante porque nos va a permitir identificar las áreas con mayor carencia y por ende perjudicadas por la falta de implementos básicos para el desarrollo de sus labores; así como las áreas con mayor nivel de burocracia que dificultan la adquisición de bienes.

La trascendencia es que actualmente las áreas de la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación, que se encuentran dentro de la Sede Operativa carecen de ambientes adecuados para la realización de las labores de los colaboradores, siendo ellos los más beneficiados en la implementación o adecuación de los ambientes para el desarrollo de sus labores.

Esta implementación se podría llevar a cabo agilizando los requerimientos solicitados por las áreas operativas.

La presente investigación, tiene como finalidad ayudar a solucionar la deficiencia que hay en las áreas de la Sede Operativa, como la carencia de lugares con ventilación, iluminación e incluso servicios higiénicos adecuados.

Uno de los grandes pilares sería una comunicación integral y fluida entre las áreas de apoyo y las áreas de línea para la adquisición o implementación de bienes para la mejora de los ambientes en mención.

Con esta investigación se podrá identificar las áreas o los procesos de mayor carencia, los cuales obstruyen o dificultan las adquisiciones de bienes y/o servicios solicitados por los órganos de línea. Del mismo modo se podrá conocer a mayor profundidad las variables de esta tesis como lo son la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores del RENIEC en la Sede Operativa.

Con esta tesis, se podrá analizar la relación entre estas 2 variables, definiendo el gran impacto que tiene la mejora del desempeño laboral en la satisfacción de los colaboradores.

Además, este estudio no solo ayudará al RENIEC si no a todas las instituciones del estado ya que en su mayoría carecen de ambientes adecuados para sus colaboradores. Con esta investigación se espera saber cómo mejorar el rendimiento de los colaboradores del RENIEC, atreves de un clima organizacional y ambiente laboral idóneo.

Asimismo, con este análisis se puede realizar recomendaciones para los próximos requerimientos.

1.4 Alcance y limitaciones

La investigación se realizó a partir del mes de Marzo hasta el mes de Setiembre del año 2020, la cual está conformada por los colaboradores de la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación de la Gerencia de registro de Identificación del RENIEC, ubicados en la Sede Operativa sito el Jr. Cusco N° 653, en el Cercado de Lima, Lima, Perú.

La tesis está delimitada conceptualmente por los factores que asocian a la mejora de la satisfacción desde el fundamento de la administración, a fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación de la Gerencia de Registro de Identificación. Por lo tanto, el trabajo abarca dos conceptos fundamentales como son la satisfacción y sus efectos con el desempeño laboral.

Respecto a las limitaciones del presente trabajo de investigación, no se han presentado limitaciones de tiempo, de acceso de información ni de recursos, por lo cual, se concluye que el estudio es viable.

Sin embargo, la oposición, el desconocimiento, así como el uso incorrecto o inapropiado de los equipos tecnológicos para el llenado de las preguntas y / o encuestas, es una limitante latente.

Otra limitante es el sesgo del encuestado, ya que al recolectar data falsa por temor a represalias o data errónea por desconocimiento del llenado o del uso de los equipos informáticos; Esto afecta los resultados de la investigación y en consecuencia distorsión de los mismos.

Del mismo modo, otra de las limitantes es el ruido en la comunicación ya que las recomendaciones que se desean brindar no sean recepcionadas como se espera y por el contrario sean mal interpretadas, o que las faltas de entendimiento de las mismas provoquen retrasos e incertidumbre en los tiempos, perjudicando el objetivo de la presente investigación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales.

(Silva, 2020) Cyntia Marvelit Pizarro Silva, en el año 2017, realizó una investigación titulada, “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana Unión teniendo como objetivos Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. Esta investigación está fundamentada en un tipo de estudio correlacional, con diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal, teniendo una población tiene un universo de 42 trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel, se asume que existe una correlación significativa media entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores, ya que la iniciativa laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores.

(Llerena, 2019), Natalia Angélica Boada Llerena en el año 2019, realizó una investigación titulada Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad

peruana en 2018; para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la universidad San Ignacio de Loyola, teniendo como objetivo Determinar si la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño de los agentes de seguridad de una PyME del sector de servicios de vigilancia y seguridad en Lima Metropolitana en 2018. Concluyendo que la satisfacción laboral y el desempeño laboral sí se encuentran relacionadas un incremento en su satisfacción laboral, se vería acompañado de una mejora en su desempeño laboral.

(Wilmer Huerta Hidalgo, 2017), Wilmer Huerta Hidalgo, Gleny Amelia Ching Campos, Ángel Hugo Campos Díaz, Moisés Daniel Antaurco Palomino, en el año 2017, realizaron una investigación titulada La Satisfacción y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquin; para obtener la Tesis de grado de la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión teniendo como objetivo Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquin 2017, El estudio es de nivel descriptivo y correlacional, de tipo aplicada, la cual tiene como hipótesis que existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, localidad de Carquin 2017. Se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario. el procesamiento estadístico de los datos se realizó por medio de la aplicación del paquete estadístico SPSS en su versión 21. Se trabajó con una muestra de 80 trabajadores. Concluyendo que cuando los trabajadores se sienten con más satisfacción, motivados su desempeño laboral aumenta, también el rendimiento de los trabajadores

aumenta, quiere decir que un trabajador satisfecho y bien motivado tendrá un mejor rendimiento en su trabajo.

(Bayona, 2018), Henry Joel Nieves Bayona en el año 2018 realizó una investigación titulada Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Perú S.A, para obtener el Título De Licenciado En Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional De Piura teniendo como objetivo el determinar el grado de relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal y formular lineamientos de mejora en la empresa ADECCO Perú, Piura 2016. Siendo esta un tipo de investigación es descriptivo correlacional, La investigación será desarrollada bajo el diseño no experimental y la población objeto de estudio será de 221. Concluyendo que el nivel de satisfacción laboral se encuentra bajo, es por ello que los trabajadores tienen un desempeño bajo.

(Bejarano, 2017), López Bejarano, Julio César en el año 2019 realizó una investigación titulada el Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017, para obtener Grado Académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad San Pedro teniendo como objetivo el Definir como el desempeño del personal influye en el nivel de satisfacción del usuario en el área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017. La presente investigación empleo el método no experimental, analítico inductivo deductivo, trata de un tipo de investigación transversal - correlacional, con enfoque cuantitativo,

teniendo una población de 108 trabajadores concluyendo que se evidencia que si existe relación de influencia del desempeño del personal en el nivel de satisfacción del usuario, concluyendo que el desempeño del personal mantiene un nivel concordante recíproco de regular desempeño en todas las actividades, la cual va corrigiendo algunas deficiencias con el transcurso del tiempo.

(Vannia Estephany Huaquipaco Chacchi, 2018), Vannia Estephany Huaquipaco Chacchi y Luis Iván Navarro Quispe, en el año 2019 realizó una investigación titulada el La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018, para obtener el Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Tecnológica del Perú teniendo como objetivo Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un OPA del MINAGRI – Majes, 2018. Esta tesis es de enfoque cuantitativo, no-experimental, retrospectivo y transversal; es cuantitativo debido a que se realizó la recopilación de información, con diseño es no-experimental porque no habrá manipulaciones a las variables planteadas; es retrospectivo ya que se utilizó información de hechos reales y transversal porque el propósito primordial del estudio es determinar la correlación presente entre las variables planteadas; siendo descriptiva y correlacional, teniendo una población de 66 trabajadores, Se concluye que sí existe relación positiva débil entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores, de acuerdo al resultado se interpreta que si los colaboradores se sienten más satisfechos su desempeño laboral tendrá un aumento constante de poca magnitud sobre las actividades que realizan.

(Reyes, 2017), María Isabel Celinda García Reyes, en el año 2017, realizó una investigación denominada relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima – 2017; para obtener el grado académico de maestra en administración de negocios, en la Universidad Ricardo Palma , teniendo como objetivos Determinar qué grado de relación existe entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima en el año 2017, tiene un diseño no experimental transeccional correlacional causal complejo, siendo de un tipo cuantitativo, tiene un método Hipotético-Deductivo, su población estuvo conformada por 330 sujetos y se usó la técnica denominada encuesta, determinando que el clima correlacionó de manera débil, pero de forma significativa con la variable ventas. De la misma forma, se observó que la satisfacción laboral presentó una correlación débil, pero altamente significativa con ventas.

2.1.2 Antecedentes Internacionales.

(Narciso, 2016), Alejandro Rafael Espaderos Narciso, en el año 2016 realizó una investigación titulada Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, para obtener la Tesis de grado en la Universidad Rafael Landívar; teniendo como objetivo Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, de acuerdo a los factores, puesto de trabajo, siendo esta de tipo descriptivo correlacional, la metodología estadística es de coeficiente de correlación de Pearson de tipo cuantitativa, con una muestra de

30 personas. Indicando que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r= 0.1256$, concluyendo que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra alto, es por ello que se caracterizan por tener actitudes tales como la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.

(Miranda, 2015), Cocha Miranda, Armando Rafael en el año 2015, realizó una investigación denominada La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato con la finalidad de obtener el Título de Psicólogo Industrial en la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, teniendo como objetivo Determinar de qué manera la insatisfacción laboral afecta en el desempeño de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato. Periodo octubre 2014 – febrero 2015. Esta investigación se sustenta en el enfoque cuali-cuantitativo, es de tipo descripto, con una población de 60 trabajadores, obteniendo como conclusión que la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación.

2.2 Bases Teóricas – científicas

2.2.1 La Satisfacción.

(Silva, 2020), indica que la satisfacción laboral es la manera muy genérica, como la actitud general de la persona se manifiesta hacia su trabajo esto influye en la productividad; es una serie de actitudes del colaborador frente a su propio trabajo.

Esto quiere decir la Satisfacción es la exhortación de varios sentimientos de las personas frente a su entorno.

2.2.1.1 Satisfacción Laboral.

(Silva, 2020), Menciona que la satisfacción laboral está relacionada con las actitudes positivas y placenteras de las experiencias positivas vividas dentro del ámbito laboral, esto puede estar afín con las relaciones que tenga con compañeros de trabajo, salario, el puesto de trabajo y la seguridad en el empleo, siendo determinantes para que el empleado se sienta cómodo y satisfecho en la actividad que realiza.

Definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

2.2.1.2 Teorías.

(Llerena, 2019), Indica que para comprender de qué manera es posible cuantificar la satisfacción laboral, es necesario tener una idea de los factores de los cuales depende. A lo largo del tiempo se realizaron diversas

investigaciones que originaron teorías acerca de los factores que producen satisfacción en el trabajador:

Teoría bifactorial de Herzberg: Si bien esta es una teoría motivacional, se la considera como referencia ya que plantea que la satisfacción e insatisfacción orientan el comportamiento de los trabajadores, siendo ambos el resultado de los llamados factores de motivación e higiene, respectivamente. Según Frederick Herzberg, la satisfacción del individuo en el trabajo depende de dos tipos de factores de motivación o factores intrínsecos como:

- a. Reconocimiento,
- b. Independencia laboral,
- c. Logros,
- d. Responsabilidad y
- e. Promoción.

Para Herzberg, los factores de higiene previenen la insatisfacción laboral, pero no logra la satisfacción al no estar relacionado con la labor o naturaleza del trabajo, lo cual tiene un significado para el colaborador al estar relacionado al crecimiento personal. Como conclusión, es necesario enfocarnos en la dinámica de la realización del trabajo para investigar acerca de la satisfacción laboral. (Herzberg, 1954. Citado por Alfaro, R., et al., 2012).

Teoría de la discrepancia Intrapersonal: Dawis y sus colaboradores propusieron que la satisfacción/insatisfacción laboral era producto de la discrepancia entre las necesidades del trabajador y lo que podía obtener de su trabajo, lo cual depende, según los autores, de correspondencias de diferente tipo, como por ejemplo entre las habilidades requeridas para el trabajo y las habilidades del trabajador o entre las recompensas que otorga el trabajo y los valores y necesidades del individuo. Las principales variables de esta teoría son tres:

- a. La satisfacción laboral,
- b. La antigüedad en el puesto de trabajo y
- c. Los resultados satisfactorios.

Teoría de la discrepancia interpersonal: La llamada Teoría de satisfacción de facetas establece que la relación entre satisfacción laboral está mediada por las recompensas obtenidas por el trabajador y la equidad percibida entre las recompensas. Esto implica un doble análisis por parte del empleado: primero, entre su propio desempeño y capacidades, y lo que cree merecer en compensación por sus resultados. y segundo, analiza lo que los demás dan y reciben de su trabajo. La discrepancia produce insatisfacción.

Teoría de eventos situacionales: Esta teoría propone que la satisfacción laboral es producto de los factores denominados características y eventos situacionales y no personales. Las características situacionales, las cuales son los aspectos laborales evaluados por el trabajador al aceptar el puesto, como:

- a. Sueldo,
- b. Oportunidades de promoción,
- c. Condiciones de trabajo,
- d. Supervisión y
- e. Políticas de la empresa.

Dependen del entorno, como el contexto social, el salario, vacaciones, condiciones laborales y demás aspectos relacionados. Por otro lado, los eventos situacionales son factores laborales que no fueron evaluados antes por el trabajador, y ocurrieron una vez aceptado el puesto, ejemplos de algunos eventos situacionales son: tiempo libre otorgado por culminar una tarea (positivo) y desperfectos en maquinarias de la empresa (negativo).

Teoría del Ajuste en el trabajo: Teoría que sostiene que es más probable que el trabajador perciba su trabajo como satisfactorio al haber una relación más estrecha entre los refuerzos (premios) de la organización con los valores que el individuo busca satisfacer a través de la actividad laboral (estatus, comodidad, seguridad, logro y autonomía). Lo cual se relaciona con que el trabajador vaya a ser percibido satisfactoriamente por su empleador, siendo esto último algo más probable cuanto más se relacionen las habilidades del individuo con los requerimientos de la función.

La Teoría de la discrepancia de Locke: (Reyes, 2017), indica que en La satisfacción laboral resulta de la existencia de una discrepancia entre los valores y necesidades propios de las personas y los valores que pueden ser alcanzados por medio del desempeño de una función. Locke presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación del proceso de la discrepancia:

- a) La satisfacción con las dimensiones del trabajo: Se trata la problemática de la evaluación afectiva de las diversas dimensiones del carácter individual propias del trabajo.
- b) La descripción de las dimensiones: Se refiere a las percepciones que no tienen relación directa con los afectos y que se ubican en experiencias relacionadas a las especificidades del trabajo.
- c) La relevancia de las dimensiones: Hace referencia a la importancia o valor que las dimensiones del trabajo poseen para la persona.

De este modo, la discrepancia viene de los valores que los individuos dan a las dimensiones del trabajo. La satisfacción laboral se desprende del valor atribuido a cada una de las dimensiones y de la concordancia entre el nivel alcanzado y lo que se ambiciona.

2.2.1.2 Conceptos.

(Llerena, 2019), indica que existe amplia bibliografía sobre el estudio de la satisfacción laboral que data desde las primeras décadas del siglo XX. En este apartado se ofrece una recopilación de los conceptos y teorías más importantes sobre los estudios realizados en torno a la Satisfacción en el trabajo.

Actualmente, no existe un concepto unánime que la defina, lo cual se debe a que su definición ha sido adaptada según el autor o investigador. No obstante, es posible definir dos aproximaciones generales hacia este concepto:

- a. La primera aproximación hace referencia a los autores que delimitaron la satisfacción laboral como un estado emocional, un

sentimiento o actitud como respuesta afectiva hacia su trabajo, a partir del análisis de sus condiciones.

- b. La segunda aproximación considera a los autores que toman la satisfacción laboral como resultado de comparar las expectativas y necesidades del trabajador, versus la situación real que ofrece el puesto de trabajo.

Para efectos de esta tesis, se tomará en cuenta la definición propuesta por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999), quien define la satisfacción laboral “como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.” Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos.

2.2.1.2 Niveles.

(Bejarano, 2017), Indica que luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- a. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

- c. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron. Las instituciones deben brindar servicios de calidad que corresponda a una objetividad y donde el cliente tenga la satisfacción al recibir este.

Figueredo, indica que se han descubierto sobre el uso que le da una comunidad de información; manifiesta que el principio del menor esfuerzo es de importante la satisfacción del usuario.

Según Patterson (1993), en productos que exista alta implicación por parte de los consumidores aumentará la capacidad de informe de producción. Es necesario que es necesario que el cliente esté bien segmentado, su satisfacción está ligado a dar calidad de servicio.

Según, Albrecht (2014), la Calidad de Servicio es un concepto que proviene de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las exigencias y demandas del cliente.

De igual forma para Pizzo (2013), la calidad de servicio es una práctica desarrollada y realizada por una institución para entender las necesidades y lo que esperan sus clientes y así ofrecerles, un servicio asequible, adecuado, rápido, flexible, considerable, provechoso, oportuno, seguro y confiable, aun estando bajo situaciones imprevisibles, de tal forma que el cliente en todo momento se sienta comprendido, considerado y servido de manera personalizada, con esmero y eficiencia, generando con este trato mayores ingresos y menores costos para la institución.

Es por ello que, el autor indica que la calidad en el servicio es el nivel en que la realización del servicio complace o cumple las necesidades o demandas que el cliente tiene respecto al servicio recibido.

Para Albrecht (2014), el servicio y la calidad están siendo vistos como una táctica empresarial que otorga valor primordial a las organizaciones. El autor no solo se enfoca en el servicio, sino en la calidad del mismo orientando a la organización que brinda dicho servicio hacia el éxito.

Muchas empresas o entidades saben que tienen entre sus factores de producción el recurso humano, pero en la mayoría de las organizaciones no los toman en cuenta cuando se trata de valorar el papel que desempeñan dentro de la misma.

Por eso es necesario dejar en claro que la calidad en el suministro de bienes y servicios, que no es otra cosa que “calidad del servicio” depende de los siguientes factores:

- a. De la capacidad de respuesta que tiene la institución u organización que presta el servicio, o de como esta se ajusta a los requerimientos del mercado.
- b. De la actitud propia del personal, sea buena o mala respecto a la atención del cliente.
- c. De la competencia, aptitud profesional de los colaboradores, es decir de cómo se desenvuelve de manera positiva causando una impresión favorable en el cliente.

El mismo autor manifiesta que, es necesaria la presencia activa de estos factores, puesto que la ausencia o un funcionamiento incorrecto de cualquiera de ellos, sería impedimento para poder ofrecer servicios de calidad. Pero, por otro lado, según señala el autor es importante precisar que la calidad del servicio no es algo que guarda relación exclusiva con el quehacer de la organización, sino más bien depende, de modo concluyente, de la calificación del cliente, de su apreciación; puesto que es él quien, según su percepción o idea de calidad de servicio que tiene, que va a considerar y asignar a una institución la calificación de un servicio de calidad.

2.2.1.5 Factores.

(Reyes, 2017), Indica que, de acuerdo con la concepción de Herzberg, explicada por Alba y Pérez (2014), la satisfacción laboral es principalmente el resultado de los

factores de motivación.

Factores higiénicos (o insatisfactorios): De acuerdo con Chávez (2010), estos factores hacen referencia a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo. Comprenden las condiciones físicas y ambientales del trabajo, la remuneración, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Estos factores corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir de manera poderosa en el comportamiento de los empleados. La palabra higiene refleja su carácter preventivo e indica que estos factores están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, debido a que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Sin embargo, si son precarios, son causa de insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción. Los siguientes se consideran factores higiénicos:

- a. Condiciones de trabajo y bienestar.
- b. Políticas de la organización y administración.
- c. Relaciones con el supervisor.
- d. Competencia técnica del supervisor.
- e. Salario y remuneración.
- f. Seguridad en el puesto.
- g. Relaciones con los compañeros de trabajo.
- h. Estatus.

Factores motivacionales (o satisfactores). A decir de Chávez (2010), hacen referencia contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste. Estos factores producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son buenos y óptimos, elevan la satisfacción. En cambio, si son precarios, causan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción. Los factores satisfactores más comunes son:

- a. Delegación de responsabilidad.
- b. Libertad para decidir cómo realizar un trabajo.
- c. Posibilidades de ascenso.
- d. Utilización plena de las habilidades personales.
- e. Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.
- f. Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
- g. Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontalmente o verticalmente).
- h. Reconocimiento.
- i. Avance en la carrera.

Según Chávez (2010), Herzberg concluyó que los factores responsables de la satisfacción profesional son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. De este modo, lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la

insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional. Asimismo, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción. Además, propone el enriquecimiento de las tareas que consiste en exagerar deliberadamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto.

2.2.1.6 Factores que influyen en la satisfacción laboral.

(Narciso, 2016), Menciona que, “la satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible”.

(Miranda, 2015) “Considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad con el puesto de trabajo”.

(Robbins S., 1998) señala que “el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños”

Condiciones favorables de trabajo: Robbins S. (1998) indica que, al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista, así como los nervios. Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

Robbins S. (1998), La administración en el mundo de hoy, señala que, dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la

naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. (Hackman, 1975) aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales.

- a. Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- b. Identidad de la tarea. El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- c. Significación de la tarea. El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- d. Autonomía. El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- e. Retroalimentación del puesto mismo. El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Es por ello que el florecimiento del puesto de trabajo a través del crecimiento vertical del mismo, puede elevar la satisfacción laboral, ya que eleva su libertad, independencia, pluralidad de tareas y la retroalimentación de su propia actuación, teniendo en cuenta que el desafío debe ser controlado, ya que un desafío demasiado alto implantaría frustración y desilusión en el trabajador y por ende la disminución de su satisfacción laboral.

Sistemas de recompensas justas: (Silva, 2020), indica que existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, el sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor.

Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del

individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario: (Bayona, 2018) Indica que los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

2.2.1.7 Niveles de Satisfacción Laboral.

(Bayona, 2018) Indica que se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral: satisfacción general y satisfacción por facetas. La satisfacción general es el indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. La satisfacción por facetas es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Existe un amplio consenso en entender la satisfacción laboral como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, Spector, (1997). Así entendida, la satisfacción laboral, a efectos de evaluación, ha sido abordada, tradicionalmente, desde dos puntos de vista: A nivel global y a nivel de faceta. A nivel

global, el constructo es tomado como un todo que expresa un sentimiento integrado de satisfacción en el que están considerados todos los aspectos del trabajo. A nivel de faceta, el constructo se utiliza descompuesto en los múltiples componentes surgidos del análisis de los aspectos que lo integran.

Las medidas globales responden al estimado de un promedio de satisfacción calculada por el trabajador sobre la base de la ponderación de muy diversos aspectos del trabajo. Están suficientemente probados los efectos de la satisfacción laboral sobre el rendimiento en el trabajo, la velocidad de aprendizaje laboral, el absentismo laboral, la cantidad de reclamaciones y quejas, la rotación del personal, el bienestar físico y mental del trabajador, y sobre la satisfacción vital general de las personas como para que la evaluación de la satisfacción laboral en este importante colectivo de trabajadores.

Más allá de la simple curiosidad, esta constatación se aborda, por tanto, con un interés centrado en aportar datos que sirvan a la adopción de medidas, por parte de los responsables oportunos, eficaces en pro de su mejora, si ello resultara pertinente. A los efectos de este interés, son más recomendables las medidas a nivel de faceta dado que, al informar separadamente sobre el grado de satisfacción del trabajador acerca de cada uno de los aspectos relacionados con el trabajo considerados significativos por los orientadores, ponen en evidencia las fortalezas y debilidades del perfil de satisfacción laboral sobre el que se asienta el promedio y, en consecuencia, permiten marcar, con claridad, objetivos concretos de intervención.

Por lo antes mencionado se puede indicar que el nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El estudio de ambas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los

comportamientos asociados con la insatisfacción; también se puede mencionar que la clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño de la empresa. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades.

2.2.1.8 Dimensiones.

(Vannia Estephany Huaquipaco Chacchi, 2018) Indica que, según González (2006) plantea cinco dimensiones que influyen en “la satisfacción laboral” las cuales son: “satisfacción en el trabajo, satisfacción con el salario y sistema de promociones, condiciones laborales, satisfacción con el estilo de liderazgo aplicado en la organización y adaptación adecuada entre trabajador y puesto de trabajo”.

Por otro lado, Herzberg (1998) identifica cinco factores de la satisfacción como: “realización, reconocimiento, propio trabajo, responsabilidad y progreso”; además plantea cinco factores de la insatisfacción las cuales son: “política y administración de empresa, supervisión, salario, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo”.

De acuerdo al estudio realizado por Zayas, Báez, Zayas & Hernández (2015) sobre la satisfacción laboral da a conocer siete dimensiones planteadas por diversos autores citados en su investigación las cuales son: “estructura, naturaleza y contenido de trabajo, normativas y costumbres, salario, condiciones de trabajo, condiciones de bienestar y aspectos socio-psicológicos”.

Según González (2006) la satisfacción en el trabajo está influenciada por tres características fundamentales como: la disposición que tenga el colaborador en la realización de sus funciones, además de la libertad que tenga el mismo con la sucesión de sus funciones cotidianas. Otro factor refiere a la interacción que tenga con sus compañeros de trabajo y la influencia que estos tendrán sobre el desarrollo de su trabajo. Y por último la adecuada definición del puesto de trabajo que dará una mayor claridad al colaborador para ejercer sus funciones.

En el caso de los autores Melià & Peiró (1986) coinciden con el anterior autor, pero adicionan dos factores como: el reconocimiento que da la organización por el buen trabajo realizado por el colaborador y otro factor es el apoyo que recibe el colaborador en el desarrollo de sus funciones por parte de la administración.

- a. **Indicador autonomía:** En libro de Chiavenato (2009) refiere a la autonomía como la independencia y el criterio personal que tienen los colaboradores al momento de planear y ejecutar su trabajo. Menciona adicionalmente al desenvolvimiento del colaborador para preparar su trabajo, escoger los suministros que empleará y determinar los procedimientos a seguir.

- b. **Indicador interacción con los compañeros:** De acuerdo a Alcover, Moriano, Ossa, & Topa (2012) Las interacciones cotidianas del equipo de trabajo se basan más en las expectativas que tienen los colaboradores en relación a las conductas esperadas de sus demás compañeros que se verán influenciadas por la situación en la que se encuentren que en sus conductas habituales.

- c. **Indicador definición del puesto:** Según Chiavenato (2009) la definición de puesto es lo que realiza una persona frente a todas sus actividades, así mismo indica el autor que el puesto determina y define a una persona en un organigrama.

Dimensión satisfacción con el salario y con el sistema de promociones: Para el autor (Vannia Estephany Huaquipaco Chacchi, 2018) Indica que, según González (2006) define a la retribución que el colaborador recibe para el desarrollo de su trabajo, además si esta es equitativa tanto en el exterior como el interior de la organización, en cuanto al sistema de promociones la satisfacción se dará en la recepción del colaborador en cuanto a las compensaciones que tenga la organización para con el colaborador por sus esfuerzos adicionales.

- a. **Indicador retribución:** De acuerdo a Chiavenato (2009) la retribución se refiere a lo recibido económicamente y a un sistema de recompensas cuantificables que un colaborador recibe por sus actividades diarias, y estaría conformado por su remuneración básica, estímulos económicos y prestaciones.
- b. **Indicador equidad:** Según Chiavenato (2009) la equidad está dividida en equidad interna la cual obedece al principio de justa distribución que se refiere a la fijación de salarios de acuerdo a las aportaciones que se intercambian entre el colaborador y la organización. Y por otro lado está la equidad externa la cual determina los aguinaldos en base a las obligaciones de otras organizaciones del mismo rubro.

- c. **Indicador percepción:** De acuerdo a Vargas (1994) define la percepción debe ser comprendida como una ubicación espacial y temporal, de acuerdo a la situación cambiante y de adquirir experiencias nuevas que incluyan elementos perceptuales, y estas sean adecuadas a las condiciones.

2.2.1.9 Medición de la Satisfacción Laboral.

(Llerena, 2019) Indica que existe una amplia teoría existente sobre la satisfacción en el trabajo sugiere que es posible medirla, ya sea de forma unidimensional o multidimensional. La primera, evalúa la satisfacción como una actitud general hacia el trabajo, mediante una pregunta global al trabajador sobre su satisfacción en el trabajo. El enfoque multidimensional, en cambio, considera un conjunto de factores, que pueden ser medidos con el fin de calcular el nivel de satisfacción laboral del individuo (Navarro y Pérez, 2008).

Enfoque unidimensional: Un enfoque popular en la investigación sobre satisfacción laboral es el enfoque unidimensional, mediante el cual se pretende cuantificar el nivel de satisfacción del individuo a partir de un análisis holístico de su situación laboral. Si bien consiste en una manera más general y menos elaborada de hallar el nivel de satisfacción percibido por el trabajador, la experiencia de diversos autores hace que sea lo bastante válida como para considerarse un enfoque recomendable.

Según Robbins y Judge (2013), existe un método popularmente utilizado para medir la satisfacción laboral dentro de este enfoque, el cual es llamado “Puntuación General Única”, y consiste en la realización de una única pregunta como la que sigue:

“Considerando todas las circunstancias, ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?”.

Los trabajadores responden a la pregunta mediante una escala que va desde “muy insatisfecho” hasta “muy satisfecho” y no toma en cuenta los factores de satisfacción

individuales.

Enfoque multidimensional: Como se ha señalado, la satisfacción laboral puede tomarse como el conjunto de evaluaciones de diferentes facetas de dicho contexto. Este último hace referencia a los distintos aspectos que conforman la satisfacción en el trabajo, aspectos que difieren según distintas condiciones, como son el tipo de puesto de trabajo, el perfil del evaluado, entre otros, que se califican de forma estandarizada para luego unificar las respuestas y obtener la puntuación general de satisfacción laboral.

Son muchos los investigadores que consideran un enfoque multidimensional para cuantificar la satisfacción laboral, tales como Vroom en 1964, Dawis, Lofquist y Weiss en 1968 y Cook Et.

Cuantificar la satisfacción de los trabajadores es una tarea muy compleja, en parte porque los factores a considerar para su medición difieren según diferentes criterios.

A pesar de la diferencia en complejidad, ambos métodos han demostrado ser igualmente válidos, por lo que dependerá de los objetivos de estudio el decidir cuál de ambos métodos aplicar.

En vista de que un objetivo secundario del presente proyecto es identificar dimensiones específicas de satisfacción laboral más importantes por su relación con el desempeño, se utilizará el enfoque multidimensional para la medición de la satisfacción en la muestra.

Medición de la satisfacción laboral en puestos operativos: (Llerena, 2019) Indica que los factores que determinan la satisfacción variarán según las características del individuo y de su puesto de trabajo. En el caso del personal operativo existen antecedentes (Chiang, 2009, citado por Calderón E., 2016) que sugieren que son factores particulares los que generan satisfacción en este tipo de trabajador, los cuales

son:

- a. **Estabilidad laboral:** Tranquilidad que la empresa otorga a sus empleados respecto a la continuidad de sus puestos de trabajo. Considerado como el más importante para los puestos operativos.
- b. **Aprendizaje:** Oportunidades de aprendizaje, ya sea mediante la labor intrínseca del trabajo, o mediante capacitaciones.
- c. **Beneficios extras:** Económicos y no económicos (Seguro médico, vacaciones, bonos, entre otros).
- d. **Condiciones de trabajo:** Horario de trabajo, descansos, composición física del ambiente de trabajo.
- e. **Relación con compañeros de trabajo:** Competencias de los compañeros o el apoyo y amistad recibidas de los mismos.
- f. **Supervisión:** Estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

2.2.1.10 Consecuencias de la Satisfacción Laboral.

(Bayona, 2018) Indica que la satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante

la organización.

Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono, accidentabilidad, baja productividad, dificultad para trabajar en grupo.

Robbins S. (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Años de carrera profesional. A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales. Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si, por lo

contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. 17 La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

2.2.2 Desempeño Laboral.

(Llerena, 2019) Indica que el desempeño laboral se define como el grado en el que el empleado cubre los requerimientos de su trabajo.

2.2.2.1 Teorías del Desempeño.

(Bayona, 2018) indica que según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos y de acuerdo a Milkovich (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo ya que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau (1994) “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo

desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.”

2.2.2.2 Conceptos de Desempeño Laboral.

(Llerena, 2019) Indica que existe amplia bibliografía acerca del desempeño laboral, siendo posible definirlo como “el comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos.”

(Chiavenato, 2000. Citado en Del Toro Et. Al., 2011).

Para Toro (2002, citado por Sanín y Salanova, 2014), el desempeño se entiende como la acción o acciones que un trabajador realiza con el ánimo de obtener un resultado.

Asimismo, el trabajo puede incluir conductas que se orienten al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y la realización de actividades adicionales que agregan valor.

Para Wayne, R. (2010) el desempeño de un puesto de trabajo depende de la capacidad y motivación de la persona para realizar el trabajo, siendo que los empleados de mayor éxito se identifican con las metas de la empresa y tienen un alto grado de motivación. El autor considera el desempeño como una variable muy compleja, ya que existen numerosos y complejos factores relacionados con el éxito de un puesto de trabajo.

Por lo antes expuesto se puede indicar que el desempeño laboral es el reflejo de las acciones que realiza en su entorno, considerando que existe una amplia gama de factores que interfieren en la percepción de su desempeño laboral.

2.2.2.3 Evaluación de Desempeño.

(Llerena, 2019) indica que la evaluación del desempeño laboral constituye una tarea fundamental dentro de la administración de los recursos humanos de toda empresa en la

actualidad. Este instrumento es de gran importancia para estimar el potencial y desarrollo de los trabajadores de una organización, por lo cual es importante analizar los conceptos básicos relacionados a la evaluación de desempeño y la teoría en torno a las diversas metodologías disponibles para su uso y desarrollo.

Una definición que incluye los elementos indispensables para este tipo de evaluación es la de Puchol (1993) (citado en Rodríguez et al., 2008), quien define este concepto como “un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicio acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo cotidiano, pretendiendo restituir los juicios formulados según variados criterios. La valoración tiene una óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia delante) y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuales”.

Por otro lado, Chiavenato (2007) explica la evaluación de desempeño como una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en relación a las actividades que desempeña, las metas y resultados que el puesto se propone alcanzar y de su potencial de desarrollo. Para llevar a cabo la evaluación de desempeño según esta definición, será necesario conocer claramente las funciones del puesto a evaluar y las metas específicas asociadas a dichas funciones, a fin de determinar los resultados esperados.

De acuerdo con Robbins, S., y Judge, T., (2013), la investigación actual considera tres tipos principales de conductas que conforman el desempeño laboral, las cuales brindan mayor y relevante información a las organizaciones:

- a. **El desempeño de la tarea:** Referida al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades propias del puesto. Este componente es el comúnmente considerado en las organizaciones.

- b. **Civismo:** Hace referencia a las contribuciones al ambiente psicológico de la organización que realiza el empleado, como ayudar a otros miembros de la empresa, brindar respaldo a los objetivos organizacionales, hablar positivamente de la empresa, o tratar a los demás con respeto.

- c. **Falta de productividad:** Considera acciones que dañan activamente a la empresa, como daño a la propiedad, robo, absentismo y mal comportamiento.

2.2.2.4 Factores de Evaluación de Desempeño.

(Bayona, 2018) Indica que, según Araujo y Leal Guerra (2007), el desempeño laboral depende y se mide en varios factores: elementos, habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo. Mientras que Davis y Newtron (2000) los clasifican en las siguientes: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño de trabajo y maximiza el trabajo. Chiavenato (2000) comenta que el desempeño de los empleados se mide mediante los siguientes factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización; factores operativos, conocimientos sobre el trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Un factor es una circunstancia o influencia que ayuda a producir un resultado deseado. En este caso los mismos son basados en el desempeño del trabajador para lograr las metas trazadas, dentro de la empresa.

Competencias: Una competencia, según Santos (2008) es “el conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en lo ideal demostrado, asociado a un desempeño superior del trabajo y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad”. (p 2).

De acuerdo con lo anterior una competencia es el conjunto de habilidades y conocimientos que permiten un mejor desempeño del trabajador según las exigencias y objetivos de la empresa.

Existen diferentes competencias las cuales están desarrolladas en varios niveles en cada persona, sin embargo, hay competencias intelectuales y emocionales que claramente permiten un desempeño más eficaz.

Así mismo las competencias permiten la ejecución de una tarea de forma integrada por lo que se pueden alcanzar mejores resultados. Tal como expone Cuesta (2001) “el desempeño exitoso de los recursos humanos, y en esencial el de los directivos, incluye no solo conocimientos y habilidades para hacer el trabajo (saber hacer) sino también actitudes, valores y rasgos personales vinculados al buen desempeño del mismo (querer hacer)”. (p 7).

Por otra parte, Jiménez (2007) explica que existe una falsa creencia de que el éxito laboral depende exclusivamente de la capacidad intelectual, sin embargo, existen diversos estudios que evidencian que más del 60% de las habilidades necesarias para el desempeño eficaz son de naturaleza emocional. Se puede entender que la experiencia y el coeficiente intelectual son competencias poco significativas a comparación de las competencias emocionales.

Ambiente de Trabajo: Los estímulos del ambiente también influyen en el desempeño, este

mismo tiene diversos fundamentos los cuales entre ellos se puede componer la información, situaciones, recursos físicos, recursos financieros, recursos humanos entre otros, los cuales producen resultados en la forma de trabajar de las personas.

Según la Universidad nacional de Colombia (UNC, 2003) el medio ambiente es lo que los empleados perciben de una serie de características propias de una empresa. De acuerdo al clima que se maneja dentro de la misma ya que se definen si los comportamientos de los individuos son adecuados o no para el bienestar de la empresa.

Para que una persona se sienta bien, debe de sentirse bien consigo misma y con todo lo que le rodea. Por lo que las empresas deberían de medir y conocer su ambiente laboral en todo momento, ya que esto puede afectar significativamente los resultados y puede generar bajas en cuanto al desempeño del mismo y la producción de la organización.

Además, el que pueda optimizar su desempeño se deberá en gran parte a su ambiente físico, cómodo y adecuado diseño del lugar de trabajo. Esto permite un mejor desarrollo de sus actividades y su satisfacción en el cumplimiento de objetivos de la empresa. Estas condiciones las debe de crear principalmente el ente encargado del mismo.

Administración del Desempeño: El buen desempeño de los colaboradores depende de la productividad de la empresa es por ello que es necesario establecer procesos que determinen como se va a llevar a cabo.

La administración del desempeño, la cual Ivancevich (2005) define como un “proceso por el que los ejecutivos, gerentes y supervisores alinean el desempeño de los trabajadores con las metas de la empresa”. (p258). Una estrategia útil es alinear los objetivos de los colaboradores como los objetivos de la empresa para lograr un desempeño superior, esto es fundamental.

Así mismo la administración del desempeño brinda ayuda para la toma de decisiones, tal como explica Robbins, Coulter, Huerta, Rodríguez, Amaru, Varela y Jones (2009) “un sistema de

administración de desempeño, que es un proceso que establece normas y evalúa a los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas, así como proporcionar documentación que apoye estas decisiones”. (p. 464). Esto permitirá proponer nuevas acciones que respalda la evaluación de desempeño logrando así tener mejoras en la gestión del talento humano.

Evaluación del desempeño: Mondy y Robert (2005) manifiestan que “la evaluación de desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación personal o de equipos. Mientras que la gestión se enfoca en los procesos organizacionales que determinan que tan bien se desempeñan los colaboradores, el equipo y finalmente la empresa”. (P. 38).

Por otra parte, Alles (2006) explica que el “análisis del desempeño o la gestión de una persona es el instrumento para dirigir o supervisar al personal, también para lograr el desarrollo personal y profesional del colaborador, como la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado del recurso humano.” (P.62). Según con lo anterior es necesario estudiar y conocer el progreso de cada colaborador a través de herramientas que permitan mejorar la productividad y al mismo tiempo orientar a resultados positivos a la empresa.

Por lo tanto, Chiavenato (2011) presenta algunos elementos de la evaluación de desempeño. Entre ellas los indicadores sistémicos, que permiten visualizar a la empresa como una totalidad, concibiendo todos los aspectos como relevantes e importantes. Siempre relacionados con la planeación estratégica la cual definirá que, como y cuando se debe de medir. Estos indicadores deben de seleccionarse con diferentes criterios de evaluación dependiendo de su utilización.

Otra recomendación útil es escoger los indicadores en grupo basado en cuatro tipos, los cuales son: financieros; ligados al cliente; internos; y de innovación ya que la evaluación busca conocer índices de referencia de los objetivos para determinar mejoras al proceso. Existen indicadores de desempeño global, grupal e individual. Los cuales pretenden comparar y establecer nuevas metas y resultados que se deben alcanzar además de obtener una perspectiva global del proceso.

La evaluación del desempeño se debe de relacionar como un elemento factible para recursos humanos porque toda organización busca la obtención del talento humano para obtener mejores resultados finales en las unidades del negocio. Además, la misma se debe de realizar con procesos que sean simples y no estructurados, esto para que las dos partes obtengan o intercambien ideas e información para un resultado con compromiso en conjunto.

Así mismo Chiavenato (2011) refiere que la evaluación representa una retroalimentación de los individuos ya que orienta la autoevaluación, autodirección y autocontrol y esto lleva a obtener los resultados esperados, de igual manera se involucran nuevos conceptos tales como:

- a. Competencia Personal, esta es la capacidad personal de aprender y adquirir nuevos conocimientos y habilidades.
- b. Competencia Tecnológica, es la capacidad para asimilar el recordatorio de las diferentes técnicas para el desempeño general y multifuncional.
- c. Competencia Metodológica, capacidad para emprender y la iniciativa de resolver los problemas.
- d. Competencia Social, esta es el don de relacionarse eficazmente con distintos sujetos o grupos para realizar el trabajo en equipo.

Con base a lo anterior estas competencias puede variar según la persona, ya que están desarrolladas en diferentes niveles, sin embargo, teniendo una retroalimentación podrá diagnosticar y desarrollar sus propias competencias.

Otro factor importante que debemos tomar en cuenta es que puede variar según los resultados obtenidos, metas y objetivos más que el comportamiento mismo ya que esto busca tener un

desempeño eficaz, en lugar de uno eficiente. El resultado de ello podría ser la reducción de burocracia dentro de la empresa una evaluación hacia la cima y la autoevaluación.

Una forma similar es que se busca unir el desempeño con la noción de las expectativas personales y las recompensas que el personal pueda recibir por parte de la organización ya que esto desprende su mejora en la productividad. Explicando de otra forma la motivación que se basa en la productividad genera mejores resultados para ambos.

De acuerdo con las exigencias de la gestión del talento estos elementos promueven una evaluación adecuada, en donde se enfocan resultados para permitir determinar un área en donde exista oportunidad tanto para el personal como para la organización en general.

Por otro lado, Alles (2006) define tres etapas fundamentales para realizar el análisis de la gestión o el desempeño del personal las cuales son las siguientes:

- a. Etapa inicial de fijación de objetivos: este donde se establecen los requerimientos principales del puesto y sus factores (comportamientos, competencias) prioritarias para un año de objetivos. Esto debe de estructurarse a través de una reunión para establecer los mismos.
- b. Etapas intermedias o evaluación del progreso: este antes de llegar al periodo final es aconsejable realizar una reunión de progreso para poder realizar un balance de lo ejecutado durante el curso y poder determinar los avances de objetivos establecidos. También se debe de observar el nivel de cumplimiento de los elementos de acuerdo al método de evaluación elegido.

- c. Etapa final: es recomendable efectuar una reunión, supervisado por los jefes y persona a cargo de la evaluación o método establecido.
- d. Finalmente, Caiden y Caiden (1998) define que la “evaluación del desempeño es una investigación exploratoria de una organización, llevado a cabo en intervalos periódicos o episódicos”. (p.7). Por otra parte, manifiesta que las medidas de desempeño son estimaciones cuantitativas o cualitativas en el tiempo, acerca de lo que está haciendo una organización, cuan bien se está desempeñando y cuáles son los efectos de sus actividades.

2.2.2.5 Dimensiones de Satisfacción Laboral.

(Llerena, 2019) Indica que, Para la elaboración de la evaluación de desempeño, en acuerdo con la Administración de la empresa de seguridad, se tomaron en cuenta dimensiones que guardan estrecha relación con el objetivo principal de la empresa y con el perfil del puesto a evaluar:

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

Capacidad de servicio: Capacidad de adaptarse a las necesidades del cliente, así como de empatizar con los usuarios y de mostrar trato amable y cordial, comprendiendo sus necesidades sin dificultad.

Conocimientos: Capacidad para entender y recordar la información. Conocimiento de las normas de seguridad y legislación pertinente a las labores, así como para el uso eficaz de herramientas y tecnologías de seguridad.

Diligencia en el trabajo: Cuidado en el desempeño de sus labores. Presentación adecuada del trabajador y cumplimiento de las normas de trabajo, así como el horario laboral.

2.2.2.6 Métodos de evaluación de Desempeño.

(Bayona, 2018) Indica que, según Baldeon Robalino (2004), Señala que es de suma importancia que todos los empleados, gerentes, directores, jefes y supervisores estén educados en cuanto a los métodos específicos que van a utilizar para evaluar a los subordinados, para que cualquier entrevista de evaluación y acción correctiva que surge de esto, esté fundamentada. Freites Jiménez (2007) comenta sobre tres tipos de evaluación:

- a. **Evaluación subjetiva u objetiva:** donde la evaluación debe enfocarse en los resultados, no manipulando ni adaptándola a los empleados, sin perder de vista el objetivo de la evaluación.
- b. **Juicio o autoevaluación:** esta evaluación se basa en la filosofía de administración por objetivos (APO) y analiza el autocontrol y la autodirección, no sin antes haber establecido los objetivos verificables. En esta evaluación el subordinado tiene el control personal, pero el superior sostiene su autoridad para resolver problemas que afecten los objetivos.
- c. **Evaluación del desempeño anterior o del desarrollo futuro:** donde los errores son parte de la transformación en planes de desarrollo para el futuro ya que se aprende de ellos.

Muchinsky (2002) clasifica los métodos de evaluación del desempeño en:

Escalas gráficas de evaluación: Donde al empleado se le califica basándose en características

o factores. Los más comunes son los siguientes: cantidad de trabajo, el juicio práctico, el conocimiento del empleado, la cooperación y la motivación.

Métodos de comparación de empleados: En este método se compara a los empleados entre sí.

Dentro de este método hay tres principales:

- a. **Método de orden de categoría:** Donde el evaluador ubica al empleado del primer lugar al mejor y al peor lo ubica al final.
- b. **Método de comparación pareada:** Cada empleado se compara con todos los demás en el grupo evaluado, donde el trabajo del evaluador es seleccionar cuál es el mejor en base a la dimensión que se está evaluando.
- c. **Método de distribución forzada:** Donde al empleado se le evalúa por medio de porcentajes previamente determinados.

Listados y escalas conductuales: en esta parte de la evaluación se utiliza el término clave-conducta; dentro de esta evaluación hay tres métodos:

- a. Incidentes críticos, donde se registran los comportamientos de los empleados como resultado de un desempeño bueno o malo;
- b. Escalas de calificación conductualmente ancladas (BARS).
- c. Escala de observación conductual (BOS), son las combinaciones de métodos de incidente conductual y escala de categorías.

Fernández de Tejada Muñoz (2010) comenta que, al elegir un sistema de evaluación del desempeño, lo más importante es escoger adecuadamente los factores que van a ser utilizados para la evaluación y no tanto el método en sí. Entre los métodos de evaluación del desempeño más utilizados está la evaluación mediante escalas gráficas, este método se utiliza mucho por su sencillez, pero al mismo tiempo se presta mucho a tomar en cuenta los aspectos subjetivos y los prejuicios del evaluador. Para contrarrestar la subjetividad, los resultados que se obtienen se someten a expresiones numéricas por medio de sistemas estadísticos y matemáticos.

2.2.2.7 Ventajas de la Evaluación de Desempeño.

(People Next, 2020) Indica que es importante que el programa de evaluación de desempeño esté planeado a detalle, que se le dé seguimiento y se mejore continuamente, ya que de ser así, trae múltiples beneficios a corto, mediano y largo para el colaborador, el jefe y la organización.

Ventajas para el empleado:

- a. Tener presentes de manera clara las expectativas de su jefe y la organización respecto a su puesto de trabajo, sus objetivos y desempeño.
- b. Conocer las características y competencias que la empresa valora más en las personas que conforman el equipo de trabajo.
- c. Contar con la oportunidad de hacer una autoevaluación para su crecimiento profesional.

- d. Estar motivado y comprometido para ofrecer su mejor esfuerzo a la empresa.

Ventajas para el jefe:

- a. Poder evaluar mejor y de manera objetiva el desempeño y comportamiento de sus colaboradores al contar con una base de medición y un sistema planificado y estandarizado.
- b. Contar con indicadores para evaluar y mejorar el estándar de desempeño de sus colaboradores.
- c. Tener el poder de fomentar una mejor comunicación con sus colaboradores para que comprendan la dinámica de evaluación como un sistema objetivo y concreto mediante el cual pueden conocer cómo ha sido su desempeño en la compañía.
- d. Poder planificar y organizar mejor su área en conjunto con todo el talento humano que la conforma para hacer sinergia y que funcione más eficientemente.
- e. Poder disminuir la rotación de su equipo de trabajo fungiendo como un líder que ayuda al desarrollo de su personal, logrando compromiso y buen ambiente.

2.2.2.8 Beneficios de la Evaluación de Desempeño.

(Narciso, 2016) Indica que cuando se diseña, coordina y se desarrolla adecuadamente la evaluación del desempeño trae beneficios, los más comunes se dan con relación a tres personas en específico, explica Chiavenato (2011):

Beneficios del Gerente: Además de brindar con medidas que mejoran el estándar de desempeño y ofrecer un medio para la comunicación con el personal, además evalúa el comportamiento a través de un sistema de medición según su objetividad.

Beneficios a las personas con relación a la evaluación del desempeño: conocen las medidas para la mejora su desarrollo y realizan una autoevaluación y crítica personal sobre sí mismos, además permite conocer los aspectos del comportamiento que la organización valora, así mismo las expectativas del líder en cuanto a las áreas de fortaleza y oportunidad.

Beneficios para la Organización: dinamiza su política de recursos humanos a través de oportunidades de desarrollo para sus empleados, estímulos a la productividad y mejoras en las relaciones de trabajo, también evalúa el potencial humano a corto, mediano y largo plazo y define la contribución de cada colaborador con las acciones referentes según su capacidad.

2.2.2.9 Objetivos de la Evaluación de Desempeño.

(Narciso, 2016) indica que hoy en día las organizaciones muestran más interés en la evaluación del desempeño específicamente porque esta muestra grandes beneficios y aspectos para la misma en diferentes puntos de vista. De acuerdo con Chiavenato (2009)

la evaluación resalta el cumplimiento de objetivos específicos relacionados con la gestión del talento para su fortalecimiento, tales como las siguientes:

- a. **Recompensa:** esta evaluación permite argumentar el salario, promociones, transferencias e incluso retiros de personal, además brinda un juicio sistemático.
- b. **Realimentación:** la evaluación permite conocer la relación del desempeño del colaborador (actitudes y competencias) así como también la percepción que tienen los mismos con las personas que interactúa.
- c. **Desarrollo:** esta evaluación permite que el personal conozca sus áreas fuertes y débiles para poder mejorarlas.
- d. **Relaciones:** esta insta a mejorar la relación con el personal que los supervisa (gerentes, jefes, supervisores) ya que se sabe que ellos también evalúan.
- e. **Percepción:** la evaluación mejora la percepción del personal y su entorno, así como también facilita conocer lo que las personas piensan sobre respecto de él.
- f. **Potencial del desarrollo:** este logra definir programas de evaluación y desarrollo de sucesión, carreras entre otros, también proporciona elementos para conocer a fondo el desarrollo de sus colaboradores

- g. **Asesoría:** esta ofrece información que permita facilitar al gerente, jefe o supervisor para que pueda aconsejar y orientar a sus colaboradores de modo adecuado a la organización.

2.3 Definición de Términos Básicos.

Actitudes: Es el comportamiento que emplea un individuo frente a diferentes circunstancias. En ese sentido se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento en su actuar.

Ambiente: Es el entorno o fluido que envuelve un cuerpo, también se puede definir como la atmosfera

Autorrelación: Es el logro efectivo de las aspiraciones o los objetivos vitales de una persona por sí misma, satisfacción y orgullo que siente por ello. Siendo la satisfacción de haber alcanzado y cumplido una o más metas personales que forman parte del desarrollo y del potencial humano.

Beneficios: Se define como un bien que se hace o se recibe. El beneficio siempre implica una acción o resultado positivo y que por consiguiente es buena y puede favorecer a una o más personas, así como satisfacer alguna necesidad.

Bifactorial: También llamada la teoría de dos factores, donde se explica el comportamiento de las personas en una situación determinada

Comportamiento: Definida como la conducta de un individuo, representa a un ser vivo en relación a su entorno y/o estímulos.

Comunicación: Es el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. A través del proceso de comunicación los seres humanos comparten información entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad

Dinámica: Se puede definir como fuerza o potencia. Es la evolución en el tiempo en relación a los motivos o causas que provocan los cambios de un estado físico, su objetivo es describir los factores capaces de producir alteraciones en un estado físico y poder cuantificarlos

Discrepancia: Cuando hay diferentes opiniones entre dos o más personas sobre un tema en particular; hay cierta probabilidad que ambas personas tengan el mismo punto de vista sin embargo no comparten la misma opinión.

Evaluación: Se refiere al cambio de condición que da origen a una nueva forma de determinado objeto de estudio o análisis. Es importante mencionar que las evoluciones son procesos graduales, cambios que se dan paulatinamente y que se pueden observar solo a través del paso del tiempo.

Insatisfacción: Es un sentimiento, que puede estar contextualizado en ámbitos muy concreto, como en el plano laboral una persona puede sentirse de este modo cuando tiene un trabajo precario, en una etapa de desempleo de larga duración, ante un empleo que no conecta con la vocación profesional, al estar estancado en el trabajo.

Intrínsecos: Se refiere a aquello que es natural o propio de la cosa que se habla. es la esencia propia de algo en concreto, como también podría ser su peculiaridad.

Objetivos: Es definido como el planteo de una meta o propósito al que se desea lograr.

Organización: Una organización es una estructura ordenada en donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular

Percepción: La percepción es el conocimiento o la comprensión de una idea; es la forma en la que el cerebro interpreta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión inconsciente o consciente (si se le puede aplicar discernimiento) de la realidad física de su entorno. También denominado como el proceso constructivo por el que organizamos las sensaciones y captamos conjuntos o formas dotadas de sentido.

Planificar: La planificación es el proceso y efecto de organizar con método y estructura los objetivos trazados en un tiempo y espacio. Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

Política: Es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad.

Predisposición: Es la actitud que tiene una persona para afrontar una actividad concreta, para ayudar a otra persona o para llevar a cabo un plan. La predisposición muestra como indica el propio término, la buena disposición de quien pone atención, tiempo e interés en un objetivo en concreto

Productividad: La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc) durante un periodo determinado.

Satisfacción: La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental.

Seguridad: Es un conjunto de sistemas, medios organizativos, medios humanos y acciones dispuestas para eliminar, reducir o controlar los riesgos y amenazas que puedan afectar a una persona a una entidad a una instalación o a un objeto. La seguridad proporciona las condiciones para afrontar el peligro, en síntesis, seguridad es la minimización del riesgo.

Subjetivismo: Se dice de una percepción, opinión o argumento que corresponde al modo de pensar propio de un sujeto. Se dice también de todo aquello que es relativo al sujeto en distinción con el resto del mundo.

Sueldo: Es la paga o remuneración que recibe de manera periódica un empleado por el desempeño de un cargo o puesto, o por la prestación de sus servicios profesionales.

Teoría: La teoría es un modelo de explicación de una parte de la realidad. Este tipo de explicación se fundamenta en una o varias hipótesis que son verificadas experimentalmente y, a partir de los datos obtenidos, se ofrece una generalización.

Unánime: La palabra unánime es aquella que sirve para designar o señalar el acuerdo de varias personas o entidades sobre una decisión que haya que tomar.

Valores: Los valores son cualidades específicas que los sujetos le confieren a los objetos o a los sujetos y es a través de ellos que le podemos dar importancia o no a estos objetos, pero también comprende a los sucesos o a los acontecimientos. Los

valores parten de la atribución y de la percepción que tienen los sujetos sobre el mundo exterior en el cual desarrollan su actividad los cuales posibilitan un ordenamiento según el grado de importancia.

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis General.

La satisfacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

3.1.2 Hipótesis Específicas.

- a. La satisfacción se relaciona significativamente con la proactividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.
- b. La satisfacción se relaciona significativamente con la Capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.
- c. La satisfacción se relaciona significativamente con los Conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.
- d. La satisfacción se relaciona significativamente con las Diligencia en el trabajo de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

3.2 Matriz o unidades de Análisis

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
La Satisfacción	Significación de la tarea	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores
		Complacencia con los resultado de las labores
		El trabajo hace sentir realización como persona
		Gusta el trabajo realizado
		Haciendo el trabajo se siente bien consigo mismo
	Condiciones de trabajo	El ambiente de trabajo es confortable
		Hay inconvenientes con los horarios laborales
		Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo
		Existen comodidades para un óptimo desempeño laboral
		El jefe valora el esfuerzo de los trabajadores
	Reconocimiento personal y/o social	Sentimiento de maltrato por parte de la empresa
		Distanciamiento con los compañeros de trabajo
	Beneficios económicos	Insatisfacción en el sueldo
		Sensación de abuso laboral
Conformidad con el sueldo		
Las funciones permite cubrir las expectativas económicas		
El Desempeño Laboral	Proactividad	Dispuesto a resolver los problemas
	Capacidad de servicio	Adaptarse a las necesidades del cliente
		Empatizar con los usuarios
	Conocimientos	Capacidad para entender
		Uso eficaz de herramientas y tecnologías
	Diligencia en el trabajo	Cumplimiento de las normas de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Matriz lógica de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES DE VARIABLE INDEPENDIENTE	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES INDEPENDIENTE		
¿En qué medida la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020?.	Determinar qué grado de relación existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020.	La satisfacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.	La Satisfacción	Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos	Tipo Aplicada Método Hipotético deductivo Diseño: no experimental, transversal, descriptivo y correlacional Muestra: No probabilística e intencional
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES DE VARIABLE DEPENDIENTE	Instrumento: Cuestionario
¿En qué medida la satisfacción se relaciona con la proactividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020? ¿En qué medida la satisfacción se relaciona con Capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de la Sede	Determinar el grado de relación entre la satisfacción y la proactividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020 Determinar el grado de relación entre la satisfacción y la capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de	La satisfacción se relaciona significativamente con la proactividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020. La satisfacción se relaciona significativamente con la Capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020. La satisfacción se relaciona	El Desempeño Laboral	Proactividad Capacidad de servicio Conocimientos Diligencia en el trabajo	

<p>Operativa del año 2020?</p> <p>¿En qué medida la satisfacción se relaciona con los conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020?</p> <p>¿En qué medida la satisfacción se relaciona con la diligencia en el trabajo de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020?</p>	<p>la Sede Operativa del año 2020.</p> <p>Determinar el grado de relación entre la satisfacción y los conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020.</p> <p>Determinar el grado de relación entre la satisfacción y la diligencia en el trabajo de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020.</p>	<p>significativamente con los Conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.</p> <p>La satisfacción se relaciona significativamente con las Diligencia en el trabajo de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.</p>			
--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

4. MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

4.1.1 Tipo de Investigación.

La presente investigación es de tipo **aplicada**; este tipo de investigación tiene como propósito el dar soluciones a situaciones o problemas identificables o concretos.

4.1.2 Método de Investigación.

La presente investigación es de método **Hipotético deductivo**; este método cuenta con tres (03) pasos, la observación del fenómeno, la creación de una hipótesis y la verificación o comprobación a través de la experiencia. Este método nos exige a armonizar la reflexión racional con la observación de la realidad.

4.2 Diseño específico de investigación.

4.2.1 Diseño de Investigación no Experimental.

El diseño de la presente investigación es no experimental; Este diseño se caracteriza por no manipular las variables, basándose fielmente en la observación de los fenómenos en su contexto natural.

4.2.2 Diseño de Investigación Transversal.

El diseño de la presente investigación es transversal; ya que se basa en la observación, mide las características en un momento determinado de cierta población.

4.2.3 Diseño de Investigación Descriptivo.

El diseño de la presente investigación es descriptivo; basándose en la observación del comportamiento y en la descripción del mismo.

4.2.4 Diseño de Investigación Correlacional.

El diseño de la presente investigación es correlacional, la cual se basa en la medición de las variables, con la finalidad de evaluar la relación estadística entre ambas.

4.3 Población, muestra o participantes

4.3.1 Población.

La población está conformada por conforman por los analistas que laboran en la Sede Operativa del RENIEC del año 2020. Siendo una población de 300 personas aproximadamente.

4.3.1 Muestra.

Con respecto a la muestra, se trabajó con un muestreo probabilístico ya que todos los colaboradores de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para muestra. Esta muestra fue realizada por una elección aleatoria a 59 colaboradores.

4.4 Instrumentos de recogida de datos

En la presente investigación se aplicará el instrumento denominado cuestionario; ya que sus ventajas son múltiples por ser objetivas, fáciles de realizar, rápidas de distribuir, no hay presión en su llenado, siendo económicas y con un alto nivel de confiabilidad.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Técnicas de análisis estadístico que comprenden:

4.5.1 Tabla de Distribución de Frecuencia.

La tabla de distribución de frecuencias, para evaluar el comportamiento de la muestra y por ende de una población, con respecto a una variable en específico.

4.5.2 Grafico de Barras.

Los gráficos de barras, para representar datos variables cualitativos, siendo la barra más alta proporcional a la frecuencia más alta.

4.5.3 Tablas Bidimensionales.

Las tablas bidimensionales, son tablas de doble entrada para simplificar los cálculos de dos variables asociadas, siendo una la variable dependiente y la otra independiente.

4.5.4 Prueba Chi Cuadrado.

La prueba Chi cuadrado, es una prueba de hipótesis que compara la distribución observada con la distribución deseada, viendo en qué medida se ajustan los datos estudiados en una observación teórica o estimada, y establece la relación y/o asociación entre variables.

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

- Construcción el marco teórico.
- Operacionalización de las variables.
- Selección, elaboración o adaptación del instrumento de recogida de datos.
- Solicitar los permisos respectivos de ser necesarios.
- Aplicación del instrumento.
- Recojo y análisis de datos.
- Elaboración del informe final.

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

Significación de la tarea.

Tabla 1: **Significancia de la tarea**

Significación de la tarea				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	27,1	27,1
	De acuerdo	36	61,0	88,1
	Indeciso	7	11,9	100,0
	Total	59	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Respecto a la significación de la tarea observamos que el 27.1% afirma estar totalmente de acuerdo con la dimensión y el 61.0% está de acuerdo, es decir que el 88.1% de los participantes afirman que la tarea es significativa, por otro lado, el 11.9% afirma estar indeciso sobre la dimensión.

Interpretación: Sobre la significación de la tarea observamos que los colaboradores afirman sentirse complacidos con los resultados de sus labores, así mismo, se siente realizados como personas al realizar trabajos que les gustan y que les permiten sentirse bien consigo mismos, por otro lado, afirman que la distribución física del ambiente de trabajo les facilita en alguna medida la realización de sus labores.

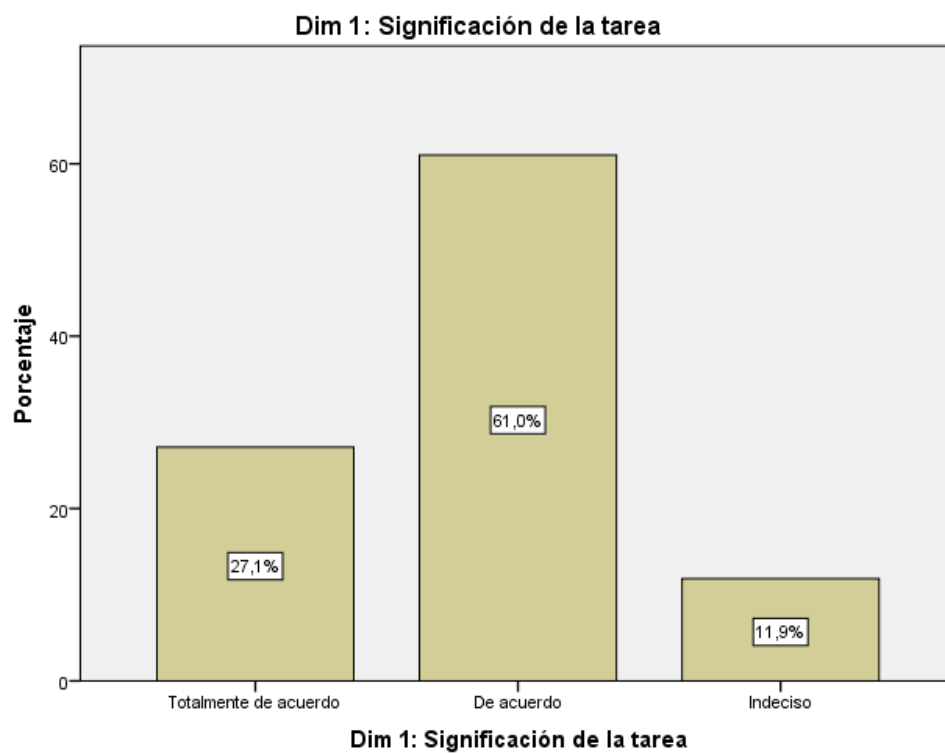


Grafico N° 1 Significancia de la tarea

Fuente: Datos de la propia investigación

Condiciones de trabajo

Tabla 2: **Condiciones de trabajo**

Dim 2: Condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	36	61,0	61,0
	Indeciso	19	32,2	93,2
	En desacuerdo	4	6,8	100,0
	Total	59	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a las condiciones de trabajo observamos que el 61% afirma estar totalmente de acuerdo con la dimensión denominada Condiciones de trabajo, y siendo el 32.2% estar indeciso. Sin embargo, solo un 6.8% del total de los participantes se encuentra en desacuerdo.

Interpretación: Sobre la dimensión condición de trabajo, observamos que los colaboradores en su mayoría afirman que el ambiente de trabajo es confortable, de ello se puede deducir que los participantes se sienten cómodos con las condiciones de trabajo brindadas por la institución, del mismo modo afirman que las condiciones de trabajo brindadas les facilita la realización de sus labores obteniendo como resultado un óptimo desempeño laboral; siendo solo un mínimo porcentaje de los entrevistados no sentirse satisfecho con dichas condiciones de trabajo.

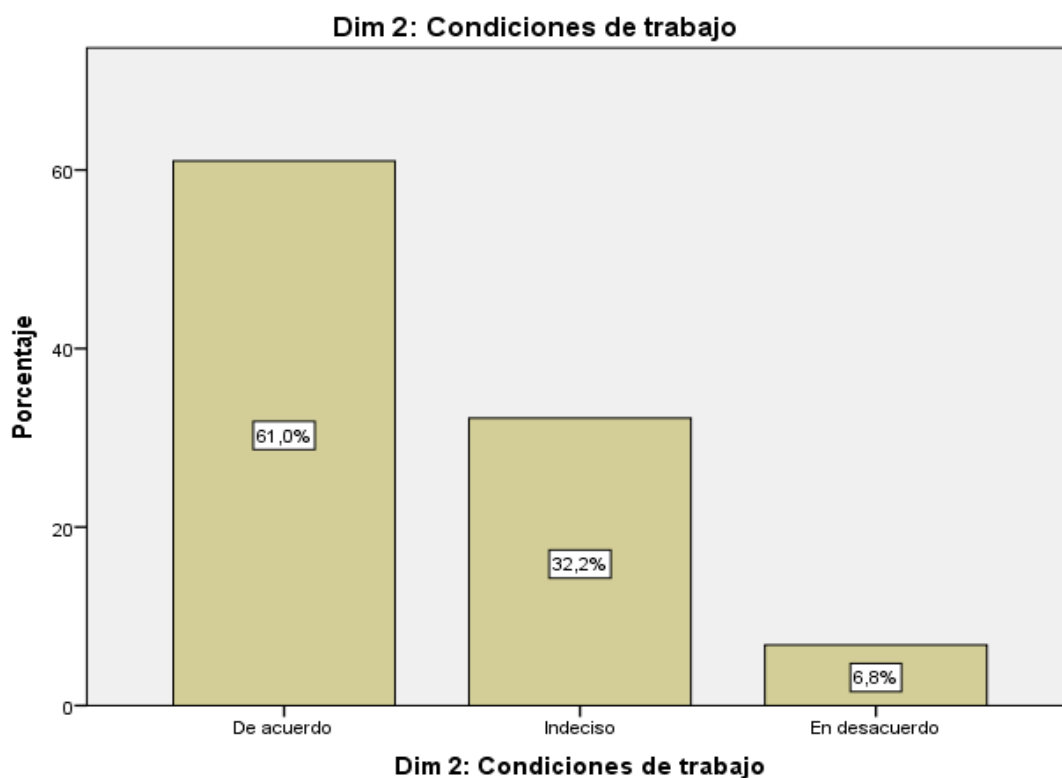


Grafico N° 2 Condiciones de trabajo.

Fuente: Datos de la propia investigación

Insatisfacción en el sueldo

Tabla 3: **Insatisfacción en el sueldo**

P 1: insatisfacción en el sueldo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	18,6	18,6
	De acuerdo	20	33,9	52,5
	Indeciso	13	22,0	74,6
	En desacuerdo	11	18,6	93,2
	Totalmente en desacuerdo	4	6,8	100,0
	Total	59	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Respecto al indicador insatisfacción en el sueldo observamos que solo el 18.6% afirma estar totalmente de acuerdo y el 33.9% estar de acuerdo con la dimensión. Es decir que el 52.5% de los participantes afirman sentirse insatisfechos con el sueldo. Sin embargo, un 18.6% y solo un 6.8% se encuentra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Interpretación: Sobre la insatisfacción en el sueldo observamos que un poco más de la mitad de los colaboradores afirman sentirse insatisfechos con su remuneración mensual, generando sensación de abuso laboral entre los colaboradores de la institución; ya que en su mayoría no hay conformidad con su sueldo recibido.

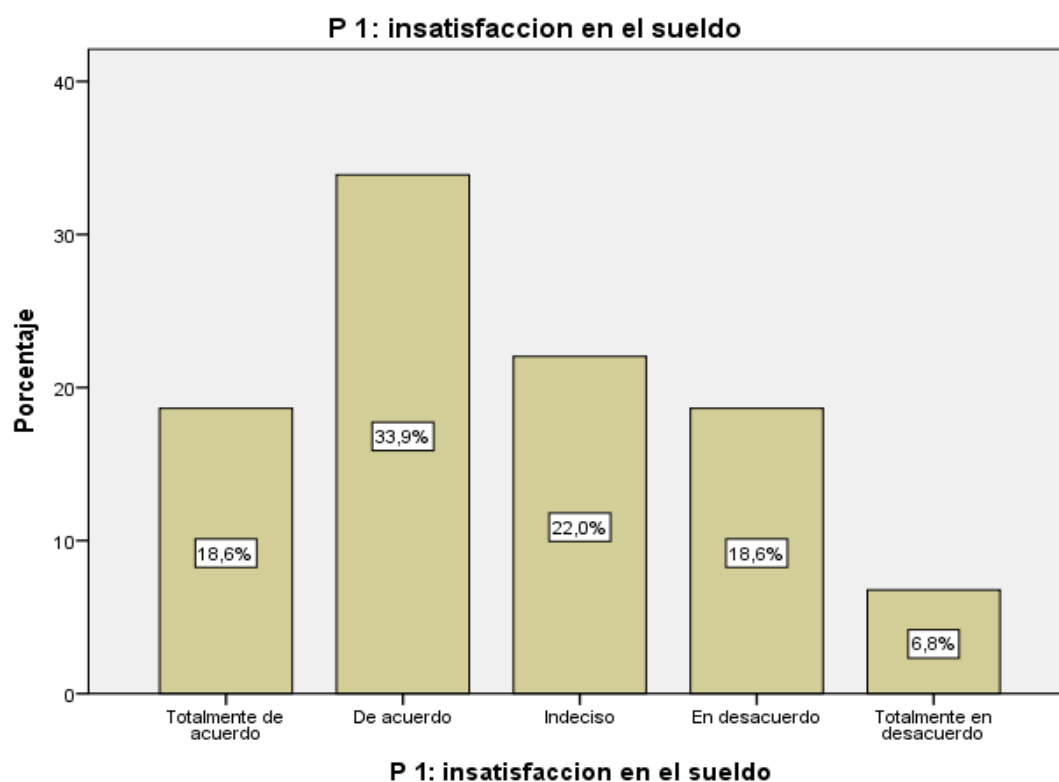


Grafico N° 3 Insatisfacción con el sueldo.

Fuente: Datos de la propia investigación.

Beneficios económicos

Tabla 4: **Beneficios económicos.**

Dim 4: Beneficios económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	3,4	3,4
	Indeciso	38	64,4	67,8
	En desacuerdo	17	28,8	96,6
	Totalmente en desacuerdo	2	3,4	100,0
	Total	59	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Respecto a la dimensión de beneficios económicos observamos que solo el 3.4% afirma estar totalmente de acuerdo y el 64.4% estar indeciso, mientras que el 28.8% y el 3.4% se encuentra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Interpretación: Sobre la dimensión beneficios económicos, observamos que los colaboradores en su mayoría afirman sentirse indecisos con respecto a la satisfacción o insatisfacción con el sueldo, teniendo cierto grado de sensación de abuso laboral por parte de la institución hacia ellos, así como sentimientos de inconformidad con la remuneración mensual.

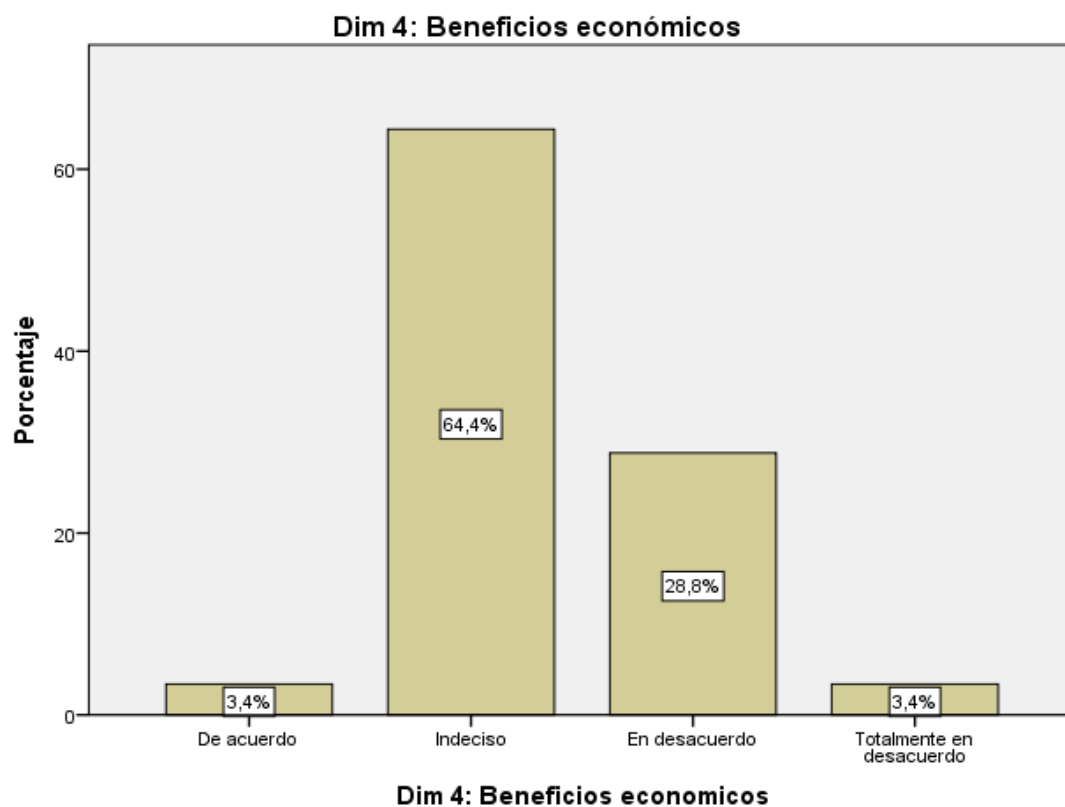


Grafico N° 4 Beneficios económicos

Fuente: Datos de la propia investigación.

La Satisfacción.

Tabla 5: **La Satisfacción**

Var 1: La Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	16,9	16,9
	Indeciso	46	78,0	94,9
	En desacuerdo	3	5,1	100,0

Total	59	100,0
-------	----	-------

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Respecto a la variable satisfacción, observamos que solo el 16.9% afirma estar totalmente de acuerdo; mientras que el 78% indica sentirse indeciso, mientras que solo el 5.1% del total de la población se encuentra en desacuerdo.

Interpretación: Sobre la variable satisfacción, observamos que en gran porcentaje de colaboradores alegan sentirse indecisos en estar satisfechos o no con la institución ya que la significancia de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, no son los óptimos para sentirse satisfechos con la institución.

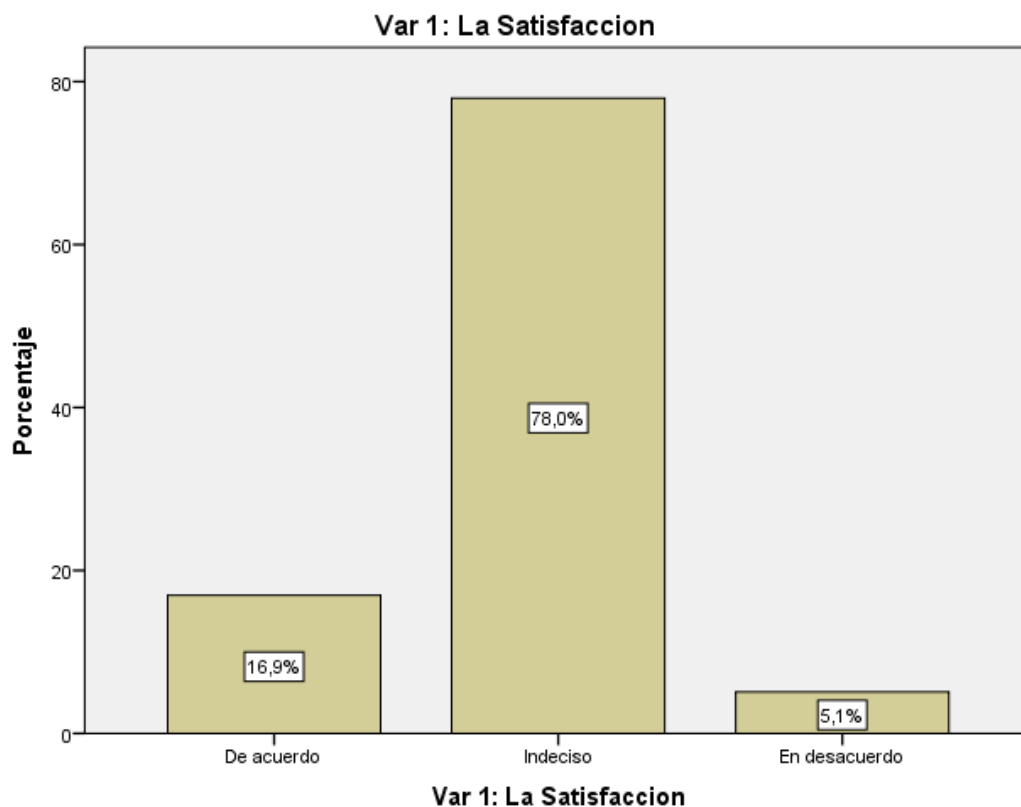


Grafico N° 5 La satisfacción

Fuente: Datos de la propia investigación.

Proactividad

Tabla 6: **Proactividad.**

		Dim 1: Proactividad		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	30,5	30,5
	De acuerdo	37	62,7	93,2
	Indeciso	3	5,1	98,3
	Totalmente en desacuerdo	1	1,7	100,0
	Total	59	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Respecto a la proactividad, observamos que el 30.5% afirma estar totalmente de acuerdo; mientras que el 62.7% indica estar de acuerdo. Es decir que el 93.2% de los participantes afirman sentirse proactivos frente a un dilema; mientras que un 5.1% se encuentra indeciso y solo un 1.7% en totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Sobre la dimensión proactividad, observamos que la gran mayoría de colaboradores participantes en esta encuesta, alegan estar dispuesto a resolver de problemas que se presenten en la institución.

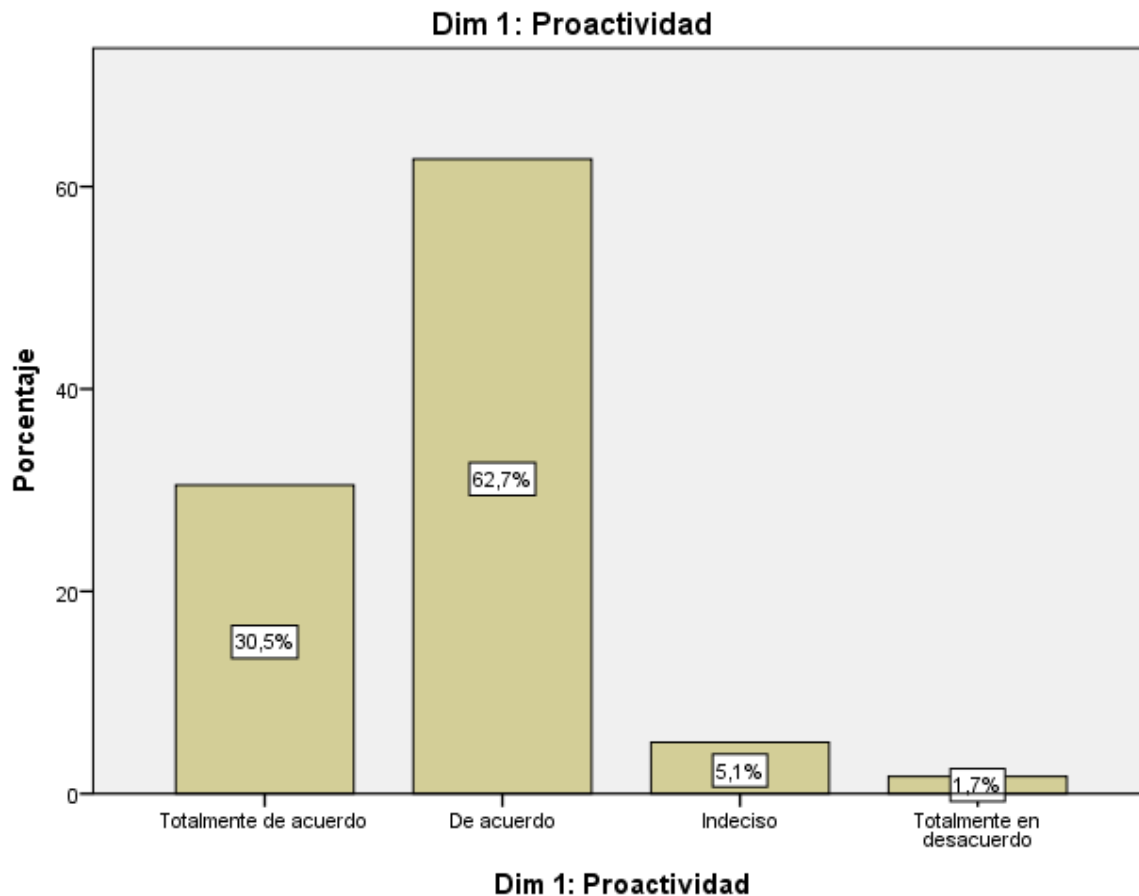


Grafico N° 6 Proactividad.

Fuente: Datos de la propia investigación.

Capacidad de servicio.

Tabla 7: **Capacidad de servicio**

Dim 2: Capacidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	22,0	22,0

De acuerdo	40	67,8	89,8
Indeciso	6	10,2	100,0
Total	59	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Respecto a la capacidad de servicio, observamos que el 22% afirma estar totalmente de acuerdo; mientras que el 67.8% indica estar de acuerdo. Es decir, un 89.8% de los participantes afirman sentir capacidad de servicio con la institución, mientras que solo un 10.2% se encuentra indeciso.

Interpretación: Sobre la dimensión capacidad de servicio, observamos que en su gran mayoría de los participantes indican sentirse capaz de adaptarse a las necesidades de los clientes tanto internos como externos, así como empatizar con los clientes o usuarios de la institución. En esta dimensión también se puede observar que los colaboradores están dispuestos a salir de zona de confort a fin de apoyar a la institución.

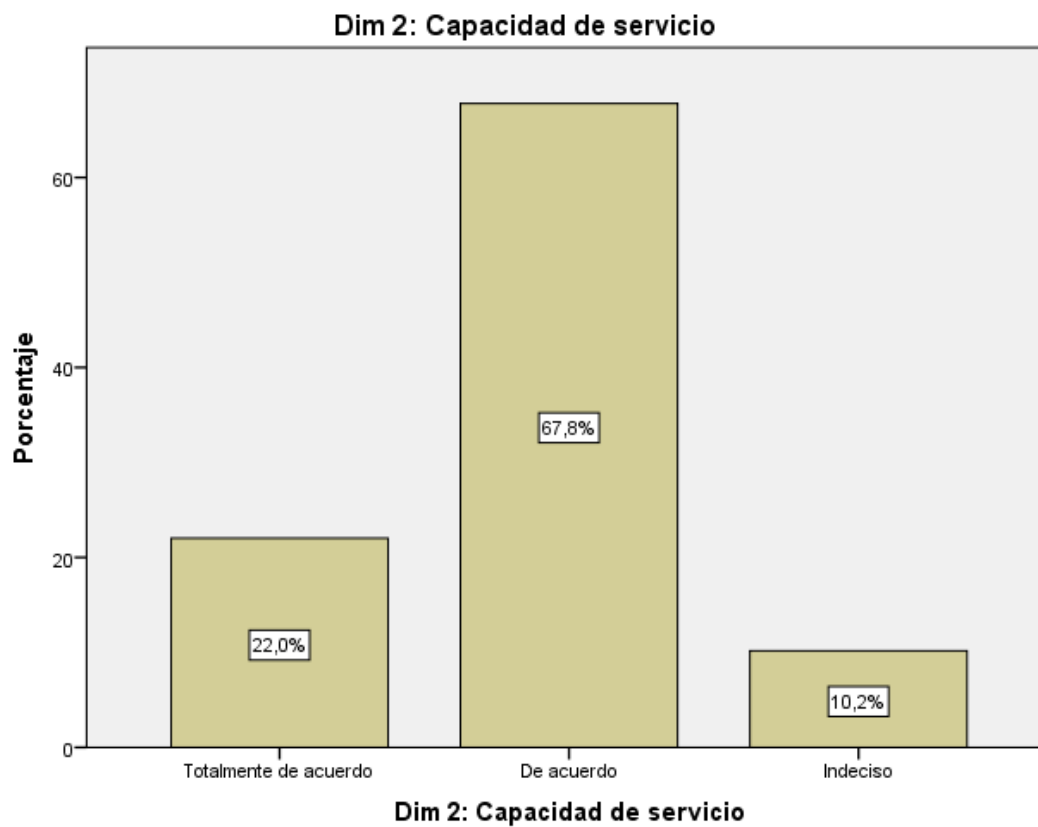


Grafico N° 7 Capacidad de Servicio.

Fuente: Datos de la propia investigación.

Conocimientos

Tabla 8: Conocimientos.

Dim 3: Conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	27,1	27,1
	De acuerdo	38	64,4	91,5

Indeciso	5	8,5	100,0
Total	59	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Respecto a los conocimientos, observamos que el 27.1% afirma sentirse totalmente de acuerdo; mientras que el 64.4% indica estar de acuerdo. Es decir, el 91.5% afirma tener los conocimientos necesarios para afrontar los problemas de la institución; mientras que solo un 8.5% se encuentra indeciso.

Interpretación: Sobre la dimensión conocimiento, observamos que la gran mayoría de los participantes indican sentirse en capacidad de atender y utilizar eficazmente las herramientas tecnológicas dentro de la institución. A fin de obtener resultados satisfactorios y de esta manera contribuir con las metas de la institución.

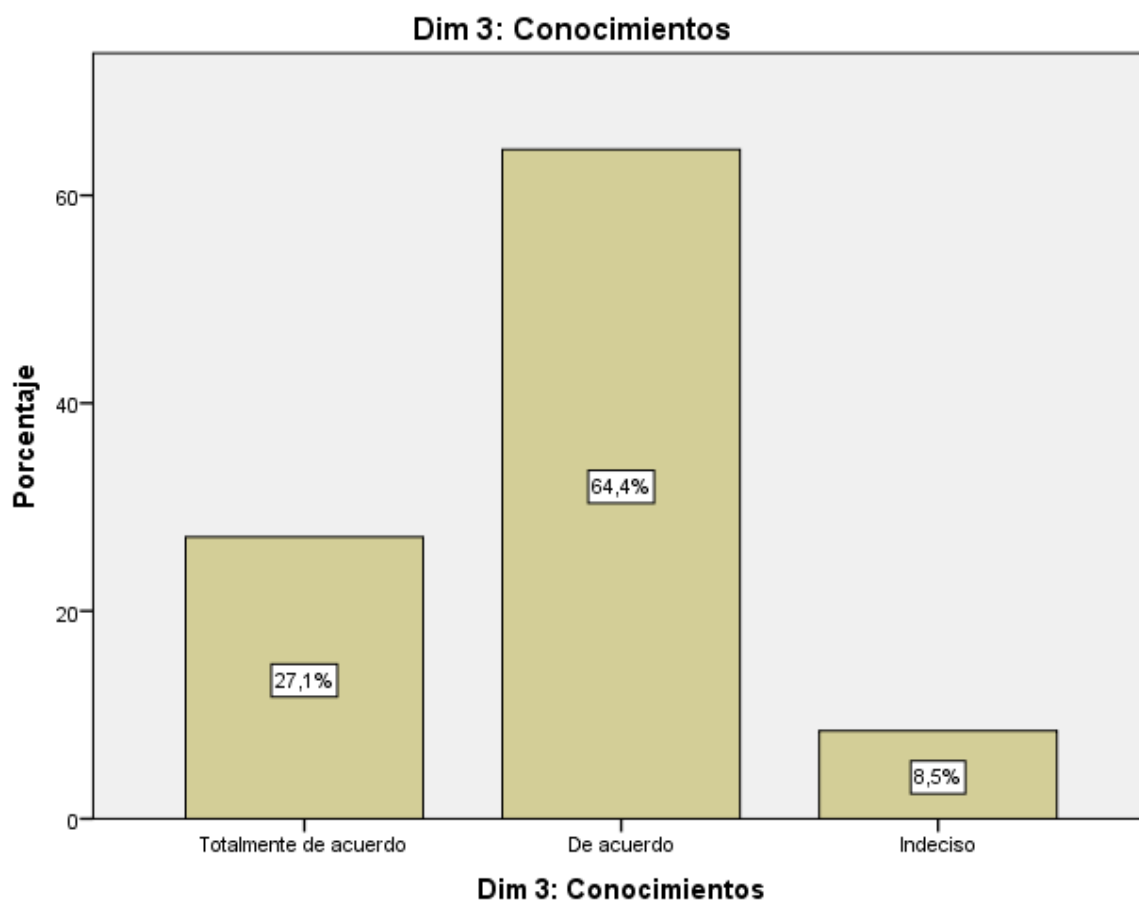


Grafico N° 8 Conocimientos.

Fuente: Datos de la propia investigación.

Diligencia en el trabajo

Tabla 9: **Diligencia en el trabajo**

Dim 4: Diligencia en el trabajo

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
------------	------------	----------------------

Válido	Totalmente de acuerdo	30	50,8	50,8
	De acuerdo	27	45,8	96,6
	Indeciso	2	3,4	100,0
	Total	59	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Respecto a la diligencia en el trabajo, observamos que el 50.8% aproximadamente la mitad de la población encuestada, afirma sentirse totalmente de acuerdo; mientras que el 45.8% indica estar de acuerdo. Es decir que un 96.6% de los participantes afirman sentirse diligentes ante el trabajo; mientras que solo un 3.4% se encuentra indeciso.

Interpretación: Sobre la dimensión diligencia en el trabajo, observamos que la gran mayoría de los participantes indican cumplir con las normas de trabajo impuestas por la institución.

Grafico N° 10 El desempeño laboral.

Fuente: Datos de la propia investigación.

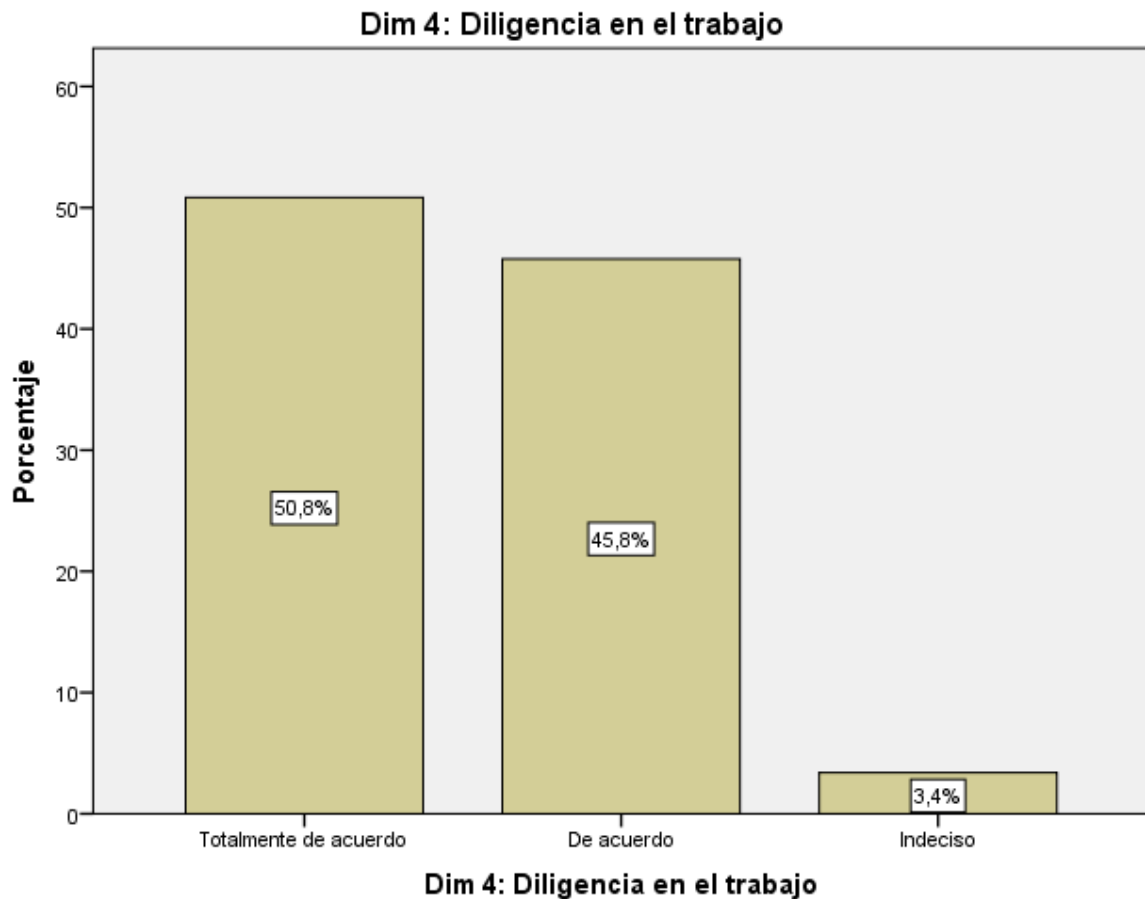


Grafico N° 9 Diligencia en el Trabajo.

Fuente: Datos de la propia investigación.

El Desempeño Laboral.

Tabla 10: **El Desempeño Laboral.**

Var 2: El Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	25,4	25,4
	De acuerdo	40	67,8	93,2

Indeciso	4	6,8	100,0
Total	59	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Respecto a la variable desempeño laboral, observamos que el 25.4% de la población encuestada, afirma sentirse totalmente de acuerdo; mientras que el 67.8% indica estar de acuerdo; esto revela que el 93.2%, está conforme con su desempeño laboral; mientras que solo un 6.8% se encuentra indeciso.

Interpretación: Sobre la variable desempeño laboral, observamos que la gran mayoría de la población encuestada se siente conforme con su desempeño laboral, ya sea por su proactividad frente a problemas presentados en sus labores, en su capacidad de servicio tanto con los clientes internos como externos, así como con sus conocimientos y el manejo de las herramientas para el buen desempeño de sus labores o en la diligencia en el trabajo.

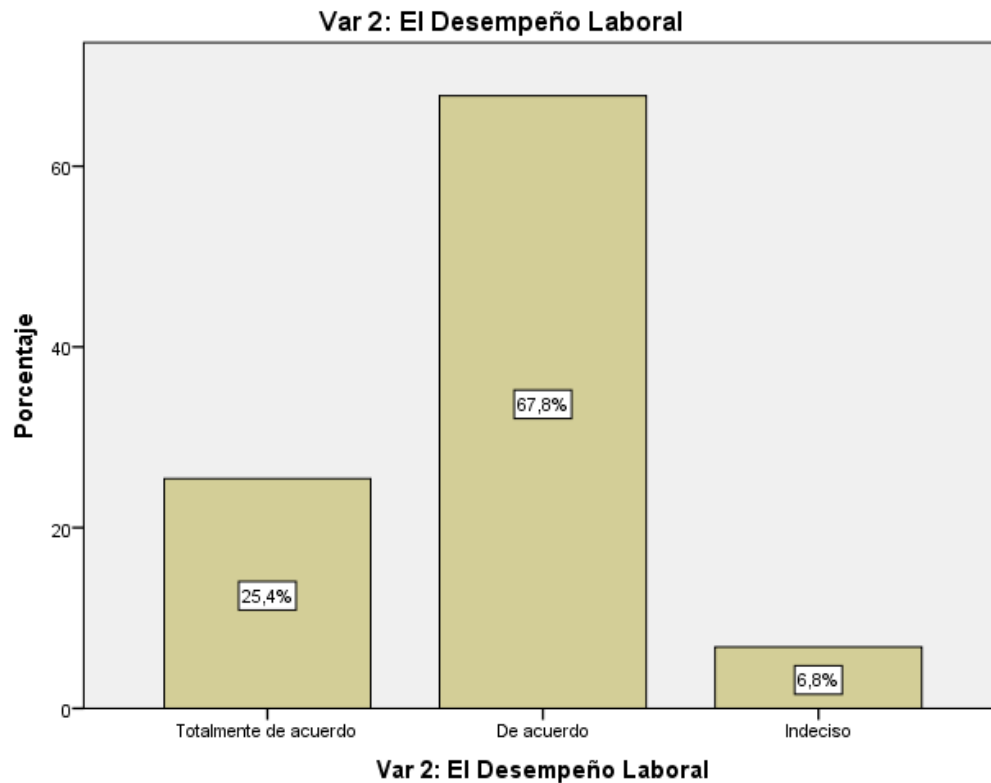


Grafico N° 10 El desempeño laboral.

Fuente: Datos de la propia investigación.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Prueba de Hipótesis General o Principal.

5.2.1.1 Hipótesis planteada.

La satisfacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

5.2.1.1 Hipótesis nula.

La satisfacción no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

Tabla 11: **Tabla cruzada la satisfacción * El desempeño laboral**

Tablas cruzadas

Tabla cruzada Var 1: La Satisfacción*Var 2: El Desempeño Laboral.

		Var 2: El Desempeño Laboral							
		Totalmente de							
		acuerdo		De acuerdo		Indeciso		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Var 1: La Satisfacción	De acuerdo	10	16,9%	0	0,0%	0	0,0%	10	16,9%
	Indeciso	5	8,5%	40	67,8%	1	1,7%	46	78,0%
	En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	3	5,1%	3	5,1%
Total		15	25,4%	40	67,8%	4	6,8%	59	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Respecto a la variable satisfacción laboral observamos que el 16.9% afirma estar de acuerdo, de ellos el 16.9% afirma sentirse totalmente de acuerdo con su desempeño laboral.

Del mismo modo se debe indicar que el 78% afirma sentirse indeciso en cuanto a la satisfacción laboral, de los cuales 8.5% y el 67.8% indican sentirse totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente con su desempeño laboral.

Sin embargo, el 5.1% indica estar en desacuerdo con la satisfacción laboral, de los cuales 5.1% indica sentirse indeciso con desempeño laboral.

Tabla 12: **Prueba Chi - Cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	78,346 ^a	4	,000
N de casos válidos	59		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor Chi-cuadrado es de 78.346 con 4 grados de libertad. Y un valor de significancia de 0.00; con este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existe asociación entre las variables es decir que aceptamos la hipótesis en la que planteamos que La satisfacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

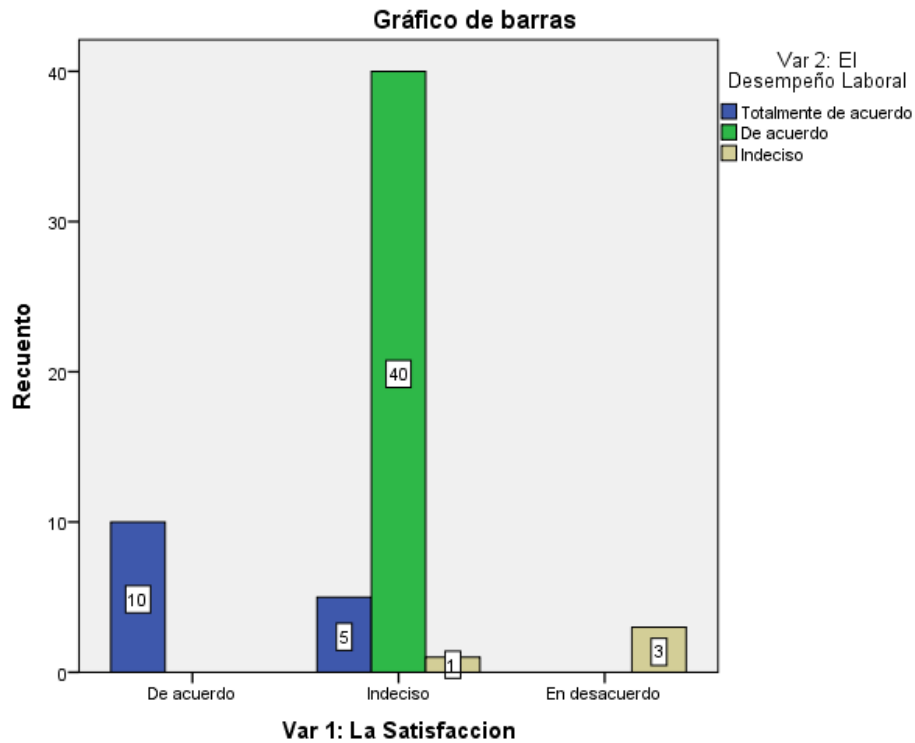


Gráfico N° 11 La satisfacción * El desempeño laboral

Fuente: Datos de la propia investigación.

5.2.2 Prueba de Hipótesis Específica 1.

5.2.2.1 Hipótesis Planteada.

La satisfacción se relaciona significativamente con la proactividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020

5.2.2.2 Hipótesis Nula.

La satisfacción no se relaciona significativamente con la proactividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

Tabla 13: **Tabla cruzada la satisfacción * La proactividad****Tablas cruzadas****Var 1: La Satisfacción * Dim 1: Proactividad**

Tabla cruzada

Dim 1: Proactividad

		Totalmente de acuerdo				Totalmente en desacuerdo				Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Var 1: La Satisfacción	De acuerdo	10	16,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	16,9%
	Indeciso	8	13,6%	36	61,0%	2	3,4%	0	0,0%	46	78,0%
	En desacuerdo	0	0,0%	1	1,7%	1	1,7%	1	1,7%	3	5,1%
Total		18	30,5%	37	62,7%	3	5,1%	1	1,7%	59	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Se observa que el 16.9% afirman estar de acuerdo con la satisfacción laboral, de los cuales el 16.9% afirman estar totalmente de acuerdo con su proactividad con la institución.

Por otro lado, el 78% afirma sentirse indecisos en cuanto a su satisfacción laboral, de ellos el 13.6% y el 61% indican sentirse totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente con su proactividad con la institución y solo un 1.7% sentirse indeciso en la misma variable.

Sin embargo, solo un 5.1% indica sentirse en desacuerdo con la satisfacción laboral y de ellos el 1.7% afirma estar de acuerdo, 1.7% indeciso y un 1.7% en total desacuerdo con su proactividad con la institución.

Tabla 14: **Prueba Chi - Cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,728 ^a	6	,000
N de casos válidos	59		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor Chi-cuadrado es de 51,728 con 6 grados de libertad. Y un valor de significancia de 0.00; con este valor de significancia que es menor a 0.05, podemos afirmar que existe asociación entre las variables es decir que aceptamos la hipótesis en la que planteamos que la satisfacción se relaciona significativamente con la proactividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

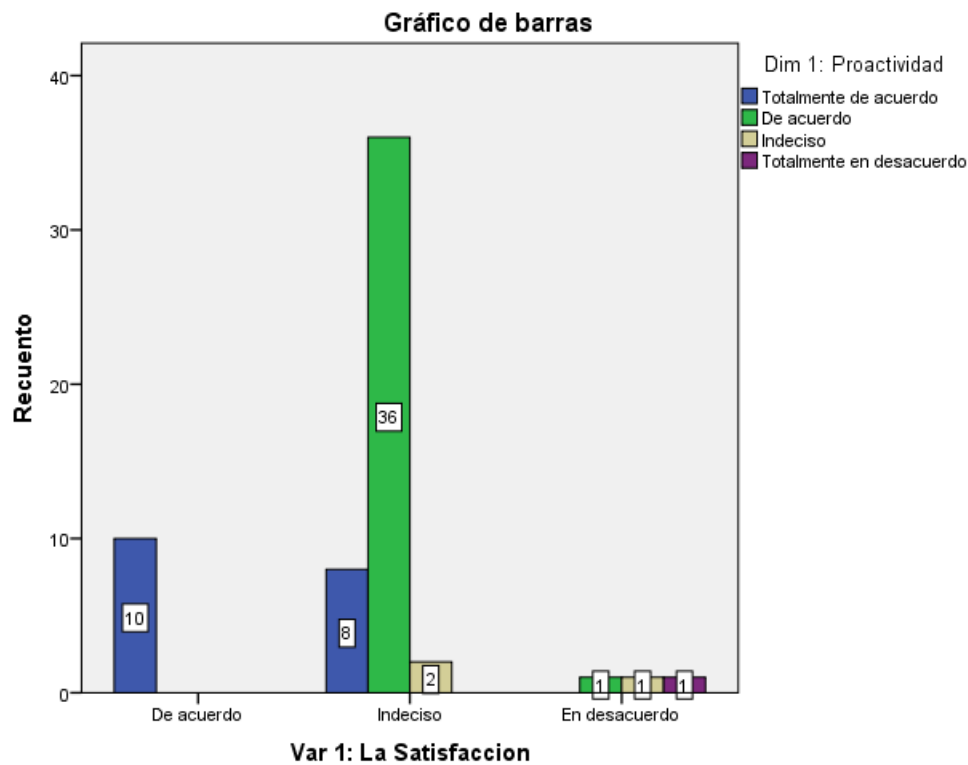


Gráfico N° 12 Tabla cruzada la satisfacción * La proactividad

Fuente: Datos de la propia investigación.

5.2.3 Prueba de Hipótesis Específica 2.

5.2.3.1 Hipótesis Planteada.

La satisfacción se relaciona significativamente con la Capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

5.2.3.2 Hipótesis Nula.

La satisfacción no se relaciona significativamente con la Capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

Tabla 15: **Tabla cruzada la satisfacción * Capacidad de servicio****Tablas cruzadas****Var 1: La Satisfacción * Dim 2: Capacidad de servicio****Tabla cruzada**

		Dim 2: Capacidad de servicio							
		Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Var 1: La Satisfacción	De acuerdo	7	11,9%	3	5,1%	0	0,0%	10	16,9%
	Indeciso	6	10,2%	37	62,7%	3	5,1%	46	78,0%
	En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	3	5,1%	3	5,1%
Total		13	22,0%	40	67,8%	6	10,2%	59	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Se observa que el 16.9% afirman estar de acuerdo con la satisfacción, de ellos el 11.9% estar totalmente de acuerdo y el 5.1% estar de acuerdo con su capacidad de servicio con la institución.

Del mismo modo el 78% afirma sentirse indeciso en cuanto a su satisfacción laboral, de los cuales el 10.2% y el 62.7%, indica estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con su capacidad de servicio en la institución.

Siendo solo un 5.1% la cantidad de participantes en sentirse en desacuerdo con la satisfacción laboral y con su capacidad de servicio.

Tabla 16: **Prueba Chi - Cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,439 ^a	4	,000
N de casos válidos	59		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,31.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor Chi-cuadrado es de 43,439 con 4 grados de libertad. Y un valor de significancia de 0.00; con este valor de significancia que es menor a 0.05, podemos afirmar que existe asociación entre las variables es decir que aceptamos la hipótesis en la que planteamos que la satisfacción se relaciona significativamente con la capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

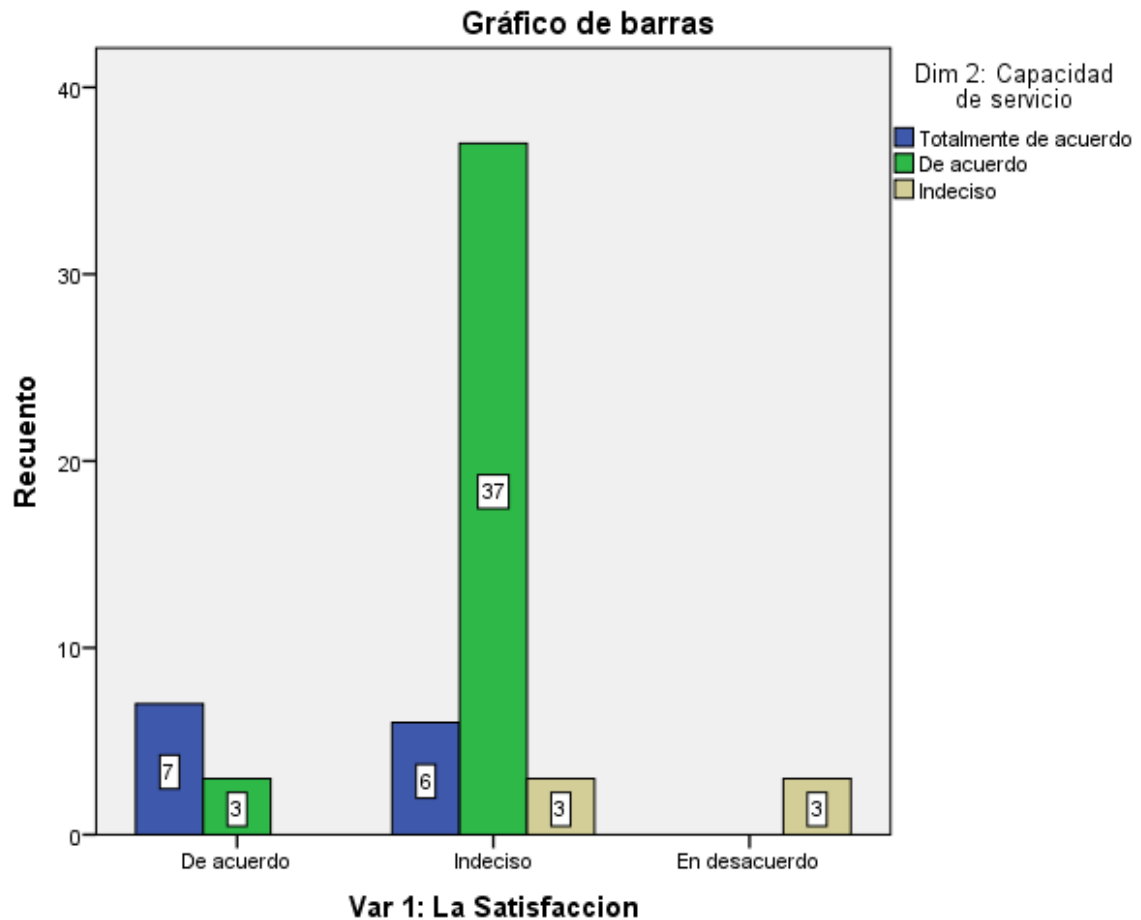


Grafico N° 13 Tabla cruzada la satisfacción * Capacidad de Servicio

Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.4 Prueba de Hipótesis Especifica 3.

5.2.4.1 Hipótesis Planteada.

La satisfacción se relaciona significativamente con los Conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

5.2.4.2 Hipótesis Nula.

La satisfacción no se relaciona significativamente con los Conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

Tabla 17: **Tabla cruzada la satisfacción * Conocimientos.****Tablas cruzadas****Var 1: La Satisfacción * Dim 3: Conocimientos****Tabla cruzada**

		Dim 3: Conocimientos							
		Totalmente de							
		acuerdo		De acuerdo		Indeciso		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Var 1: La Satisfacción	De acuerdo	6	10,2%	4	6,8%	0	0,0%	10	16,9%
	Indeciso	10	16,9%	33	55,9%	3	5,1%	46	78,0%
	En desacuerdo	0	0,0%	1	1,7%	2	3,4%	3	5,1%
Total		16	27,1%	38	64,4%	5	8,5%	59	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Se observa que el 16.9% afirman estar de acuerdo con la satisfacción laboral, de ellos el 10.2% y el 6.8% indican estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente con sus conocimientos en la institución.

Por otro lado, el 78% afirma sentirse indecisos en cuanto a su satisfacción laboral, de ellos el 16.9% y el 55.9% indican sentirse totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente y solo un 5.1% sentirse indeciso en cuanto a sus conocimientos.

Del mismo modo el 27.1% afirma estar totalmente de acuerdo con sus conocimientos y el 64.4% estar de acuerdo, siendo solo un 8.5% de los participantes el sentirse indecisos en cuanto a sus conocimientos en la institución.

Tabla 18: **Prueba Chi - Cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,092 ^a	4	,000
N de casos válidos	59		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,25.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor Chi-cuadrado es de 20,092 con 4 grados de libertad. Y un valor de significancia de 0.00; con este valor de significancia que es menor a 0.05, podemos afirmar que existe asociación entre las variables es decir que aceptamos la hipótesis en la que planteamos que la satisfacción se relaciona significativamente con los conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

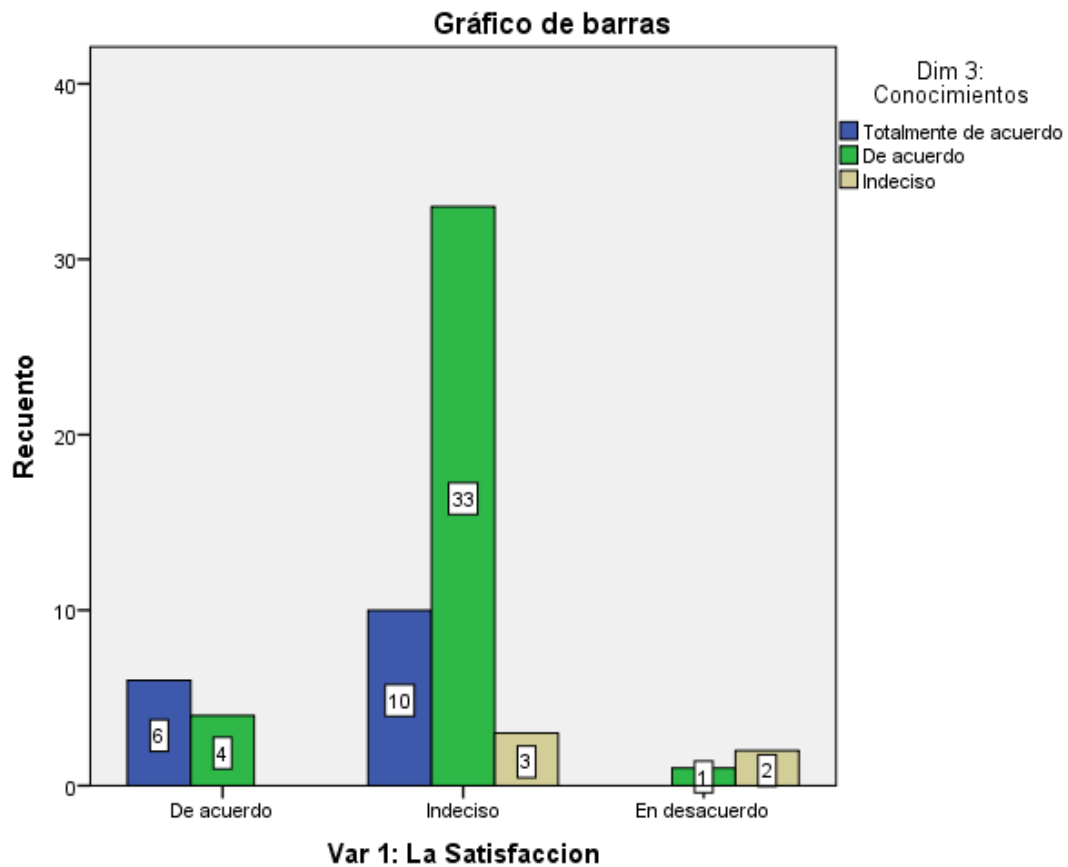


Gráfico N° 14 Tabla cruzada la satisfacción * Conocimiento

Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.5 Prueba de Hipótesis Especifica 4.

5.2.5.1 Hipótesis Planteada.

La satisfacción se relaciona significativamente con las Diligencia en el trabajo de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

5.2.5.2 Hipótesis Nula.

La satisfacción no se relaciona significativamente con las Diligencia en el trabajo de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

Tabla 19: **Tabla cruzada la satisfacción * Diligencia en el trabajo.**

Tablas cruzadas

Var 1: La Satisfacción * Dim 4: Diligencia en el trabajo

Tabla cruzada

Dim 4: Diligencia en el trabajo

		Totalmente de							
		acuerdo		De acuerdo		Indeciso		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Var 1: La Satisfacción	De acuerdo	10	16,9%	0	0,0%	0	0,0%	10	16,9%
	Indeciso	19	32,2%	26	44,1%	1	1,7%	46	78,0%
	En desacuerdo	1	1,7%	1	1,7%	1	1,7%	3	5,1%
Total		30	50,8%	27	45,8%	2	3,4%	59	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación.

Descripción: Se observa que el 16.9% afirman estar de acuerdo con la satisfacción laboral, de los cuales el 16.9% indica estar totalmente de acuerdo con su diligencia en el trabajo.

Del mismo modo el 78% indica sentirse indeciso en cuanto la variable satisfacción laboral, de ellos el 32,2% afirma estar totalmente de acuerdo y el 44.1% de acuerdo con su diligencia en el trabajo respectivamente y solo un 1.7% indeciso en cuanto a su diligencia en el trabajo.

Por otro lado, solo el 5.1% indica estar en desacuerdo con la satisfacción laboral, y de ellos el 1.7% y 1.7% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con la diligencia en el trabajo y del mismo modo un 1.7% indeciso en la misma variable.

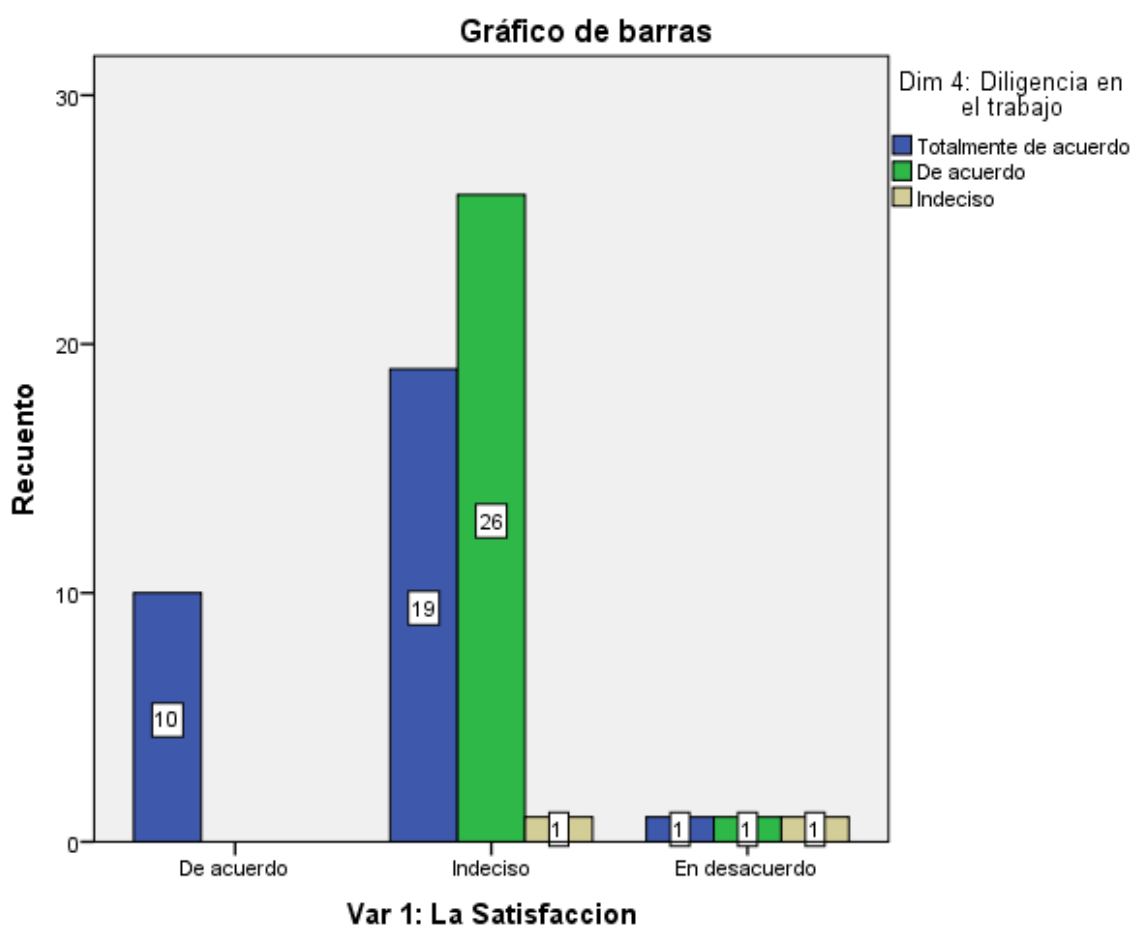
Tabla 20: **Prueba Chi - Cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,072 ^a	4	,000
N de casos válidos	59		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor Chi-cuadrado es de 20,072 con 4 grados de libertad. Y un valor de significancia de 0.00; con

este valor de significancia que es menor a 0.05, podemos afirmar que existe asociación entre las variables es decir que aceptamos la hipótesis en la que planteamos que la satisfacción se relaciona significativamente con la diligencia en el trabajo, de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.



: Grafico N° 15 Tabla cruzada la satisfacción * Diligencia en el trabajo

Fuente: Datos de la propia investigación

5.3 Discusión de resultados

El principal objetivo de la presente investigación es determinar qué grado de relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020. Se observó que de acuerdo a la

prueba de hipótesis principal observamos que el valor Chi-cuadrado es de 78.346 con 4 grados de libertad. Y un valor de significancia de 0.00; con este valor de significancia que es menor a 0.05; podemos afirmar que existe asociación entre las variables es decir que aceptamos la hipótesis en la que planteamos que la satisfacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020.

Cabe indicar que los resultados obtenidos en la presente investigación son similares a los obtenidos por, Cyntia Marvelit Pizarro Silva, ya que en su tesis titulada La Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas en el año 2016; la Satisfacción laboral se relaciona medianamente con el Desempeño laboral de los trabajadores. Ya que mediante su análisis estadístico de Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,444 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,003 ($p\text{-valor} < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que, de acuerdo a los resultados de dicha investigación, se puede observar que las habilidades de los trabajadores se ven influenciadas por la satisfacción y reflejadas en su desempeño laboral lo que sin duda dificulta que la organización llegue a sus metas propuestas, por lo cual se establece que la satisfacción influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas.

Situación muy similar a la que se observa en la presente investigación, donde los resultados obtenidos indican que la satisfacción se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC, de la Sede Operativa en el

año 2020, esta relación se debe a que las dimensiones que componen la variable Satisfacción, tales como la significación de la tarea, donde los colaboradores no se sienten valorados; realizando sus funciones de manera monótona, sin aspiraciones a un ascenso, conformándose con realizar lo mínimo indispensable solicitado por la institución.

Del mismo modo, las condiciones de trabajo no son las ideales; ya que los colaboradores de la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación, laboran dentro de la Sede Operativa, siendo este un edificio emblemático con muchas carencias en cuanto a su infraestructura, ya que no cuenta con la carga eléctrica necesaria para los equipos de aire acondicionado, las tuberías sanitarias están deterioradas, provocando aniegos y los ascensores fallan de manera constante y simultánea.

El reconocimiento personal y/o social está siendo relegado a un segundo plano, ya que no se premia ni mucho menos se recompensa las buenas aptitudes de los colaboradores que son proactivos frente a algún problema en la institución. Por el contrario, solo se amonesta a los colaboradores ya sea por incumplimiento de producción, por tardanzas o faltas injustificadas.

Y por último los beneficios económicos son casi nulos; ya que la gran mayoría de los colaboradores son personal CAS y como tal su contrato no permite mayor reconocimiento económico; asimismo hay un pequeño porcentaje de colaboradores que son personal CAP, los cuales, si cuentan con **beneficios económicos**, como su bono de escolaridad en febrero; sus gratificaciones y canastas de víveres en julio y diciembre. Creando una enorme brecha y diferenciación entre los colaboradores los

cuales realizan la misma función en los mismos horarios, viéndose reflejado en el desempeño laboral de los colaboradores.

De acuerdo al objetivo específico N° 1, el cual precisa, determinar el grado de relación entre la satisfacción y la productividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa del año 2020, se pudo observar que la prueba de hipótesis de acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor Chi-cuadrado es de 51,728 con 6 grados de libertad. Y un valor de significancia de 0.00; con este valor de significancia que es menor a 0.05, podemos afirmar que existe asociación entre las variables es decir que aceptamos la hipótesis en la que planteamos que la satisfacción se relaciona significativamente con la proactividad de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020. Esta relación se debe a que la proactividad es afectada directamente por la satisfacción de los colaboradores y esta a su vez se ve reflejada en el desempeño laboral.

De acuerdo al objetivo específico N° 2, el cual precisa, determinar el grado de relación entre la satisfacción y la capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020, se pudo observar en la prueba de hipótesis específica N° 2, observamos que el valor Chi-cuadrado es de 43,439 con 4 grados de libertad. Y un valor de significancia de 0.00; con este valor de significancia que es menor a 0.05, podemos afirmar que existe asociación entre las variables es decir que aceptamos la hipótesis en la que planteamos que la satisfacción se relaciona significativamente con la capacidad de servicio de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020. Esta relación se debe a que la capacidad de servicio es afectada directamente por la satisfacción de los colaboradores y esta a su vez se ve reflejada en el desempeño laboral.

De acuerdo al objetivo específico N° 3, el cual precisa, determinar el grado de relación entre la satisfacción y los conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020, se pudo observar en la prueba de hipótesis específica N° 3, de acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor Chi-cuadrado es de 20,092 con 4 grados de libertad. Y un valor de significancia de 0.00; con este valor de significancia que es menor a 0.05, podemos afirmar que existe asociación entre las variables es decir que aceptamos la hipótesis en la que planteamos que la satisfacción se relaciona significativamente con los conocimientos de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020. Esta relación se debe a que los conocimientos de los colaboradores son afectados directamente por la satisfacción de los colaboradores y esta a su vez se ve reflejada en el desempeño laboral.

De acuerdo al objetivo específico N° 4, el cual precisa, determinar el grado de relación entre la satisfacción y la diligencia en el trabajo de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020, se pudo observar en la prueba de hipótesis específica N° 4, de acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor Chi-cuadrado es de 20,072 con 4 grados de libertad. Y un valor de significancia de 0.00; con este valor de significancia que es menor a 0.05, podemos afirmar que existe asociación entre las variables es decir que aceptamos la hipótesis en la que planteamos que la satisfacción se relaciona significativamente con la diligencia en el trabajo de los colaboradores del RENIEC de la Sede Operativa en el año 2020. Esta relación se debe a que la diligencia en el trabajo de los colaboradores es afectada directamente por la satisfacción de los colaboradores y esta a su vez se ve reflejada en el desempeño laboral.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En conformidad a los resultados obtenidos en la presente investigación, se presentan las conclusiones, las cuales se detallan a continuación.

- a. Como conclusión general, con respecto a la hipótesis principal; se puede indicar que de la encuesta realizada se aprecia que la mayoría de los colaboradores se encuentran insatisfechos respecto en su satisfacción laboral, llevándolos a un estado de incertidumbre con respecto a su percepción sobre su ambiente laboral, influyendo de manera directa y negativa en el desempeño de sus funciones y por ende en el cumplimiento de las metas institucionales.
- b. Con respecto a la primera hipótesis específica; se puede indicar que de la encuesta realizada se aprecia que la mayoría de los colaboradores se encuentran insatisfechos con respecto en su satisfacción laboral, por lo que esta indecisión llevaría a un estado de incertidumbre de los colaboradores respecto a ser proactivos o no dentro sus áreas laboral, perjudicando de manera directa y negativa en el desempeño de sus funciones y por ende en el cumplimiento de las metas institucionales.
- c. Con respecto a la segunda hipótesis específica, se puede indicar que de la encuesta realizada se aprecia que la mayoría de los colaboradores se encuentran insatisfechos con respecto en su satisfacción laboral, por lo

que esta indecisión llevaría a un estado de incertidumbre de los colaboradores respecto a su capacidad de servicio dentro de sus áreas laboral, volviéndolos indecisos y limitando su iniciativa de innovación, perjudicando de manera directa y negativa en el desempeño de sus funciones y por ende en el cumplimiento de las metas institucionales.

- d. Con respecto a la tercera hipótesis específica, se puede indicar que de la encuesta realizada se aprecia que la mayoría de los colaboradores se encuentran insatisfechos con respecto en su satisfacción laboral, por lo que esta indecisión llevaría a un estado de incertidumbre de los colaboradores respecto a sus conocimientos, volviéndolos temerosos en cuanto a la aplicación de sus conocimientos en sus labores diarias, perjudicando de manera directa y negativa en el desempeño de sus funciones y por ende en el cumplimiento de las metas institucionales.

- e. Con respecto a la cuarta hipótesis específica, se puede indicar que de la encuesta realizada se aprecia que la mayoría de los colaboradores se encuentran insatisfechos respecto en su satisfacción laboral, por lo que esta indecisión llevaría a un estado de incertidumbre de los colaboradores respecto a su diligencia en el trabajo, ya que su cuidado y exactitud para la realización de sus tareas se ven suprimidas perjudicando de manera directa y negativa en el desempeño de sus funciones y por ende en el cumplimiento de las metas institucionales.

6.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, expongo las siguientes recomendaciones:

- a. De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de la Subgerencia de Procesamiento de la Identidad de la Gerencia de Registro de Identificación y del análisis realizado a los resultados de la encuesta, se puede verificar que los colaboradores no tienen una perspectiva clara sobre su satisfacción laboral dentro en la entidad y sobre el desempeño de sus funciones; se identifica como la raíz de la mencionada falta de percepción (ni positiva ni negativa) que el ambiente laboral no es el óptimo, empezando por la infraestructura de la Sede Operativa.

Conforme se ha detallado en la parte introductoria de la presente investigación, el edificio donde se encuentra ubicado la Subgerencia de Procesamiento de la Identificación, es un inmueble que adolece de diversas fallas estructurales por ser antiguo, siendo los más resaltantes, las tuberías corroídas, el sistema eléctrico deficiente, la mala distribución de ambientes laborales, la carencia de espacios comunes, los baños inadecuados, espacios sin ventilación y con falta de iluminación, entre otros.

Por lo que, se recomienda al RENIEC, el alquiler un nuevo local que no tenga las deficiencias que se señalaron en el párrafo anterior. Es decir, el nuevo local no solo debe tener en cuenta las necesidades de la entidad, sino también debe considerar la necesidad del personal humano, el que permite alcanzar las metas institucionales; por lo que

se debe procurar cuidar la salud de los trabajadores, proteger el bienestar social de estos, e impulsar un ambiente laboral idóneo facilitando las condiciones mínimas de trabajo.

Este nuevo local debe contribuir con las metas institucionales, debe contar con los servicios básicos generales como lo son los baños adecuados en cantidad y calidad, capacidad eléctrica apta para el funcionamiento de los equipos informáticos utilizados en el procesamiento del DNI, debe contar con áreas ventiladas ya sea con ventilación natural o artificial (equipos de aire acondicionado), del mismo modo la iluminación en todas las áreas debe ser natural o artificial pero indispensable; además dichos ambientes deben contar con una óptima distribución teniendo en cuenta al personal con discapacidad, a los adultos mayores y a las madres gestantes.

Asimismo, este nuevo local debe contar con áreas de esparcimiento como un comedor para los trabajadores de esta manera evitar el consumo de alimentos dentro de los ambientes laborales; de ser posible contar con un ambiente para una guardería la cual sería muy valorada por las madres trabajadoras de la institución.

Este nuevo local debe estar ubicado en una zona céntrica y cerca a alguna de las arterias vehiculares, de este modo tener accesibilidad hacia todos los colaboradores; también debe contar con cochera segura y accesible de esta manera evitar robos y peligros que se dan por estacionar los autos en zonas públicas.

b. De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de la Subgerencia de Procesamiento de la Identidad de la Gerencia de Registro de Identificación y del análisis realizado a los resultados de la encuesta, se puede verificar que los colaboradores no tienen una perspectiva clara sobre su Proactividad, ya que se muestran indecisos en ser o no ser proactivos frente a problemas cotidianos o que la solución esté a su alcance. El bajo nivel de proactividad en los colaboradores se ve reflejada en su desempeño laboral, ya que solo realizan lo mínimo indispensable requerido por la institución. Es por ello que en la presente investigación se recomienda al RENIEC, mejorar el clima laboral a través de reuniones de confraternidad, en las que se pueda sociabilizar y conocer a fondo a cada uno de los trabajadores de un área en específico, con dinámicas de juego de roles; creando una cultura de confianza, premiando la iniciativa y la autonomía de cada uno de los colaboradores, invitándolos a que hagan propuestas y aporten ideas, de esta manera brindar la percepción de que la institución confía en su personal.

Del mismo modo se recomienda plantear retos a los colaboradores, de esta manera que aporten ideas para la solución de un tema en específico como el disminuir el gasto de electricidad, como brindar ideas para el buen uso de los servicios higiénicos, como el opinar sobre los horarios para el encendido de los equipos de aire

acondicionado, como el proponer el mejorar la distribución de los ambientes de trabajo a fin de evitar riñas por ubicaciones ya que hay ciertas áreas en las que la luz del sol es intensa y otras en las que se dificulta la presencia de ventilación ocasionando sofocamientos y mal humor entre los colaboradores.

- c. De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de la Subgerencia de Procesamiento de la Identidad de la Gerencia de Registro de Identificación y del análisis realizado a los resultados de la encuesta, se puede verificar que los colaboradores no tienen una perspectiva clara sobre su capacidad de servicio, ya que se muestran dudosos en cuanto a su capacidad de servicio, ya que son temerosos en apoyar a la institución así este en sus manos el poder hacerlo. El bajo nivel de su capacidad de servicio se ve reflejado en su desempeño laboral ya que solo cumplen con la producción encomendada, indistintamente si los inventarios sean altos o no, solo apoyando en bajar los inventarios si es que obtiene algo a cambio, como un día libre o compensación de horas. Es por ello que la presente investigación recomienda al RENIEC, generar encuestas anónimas a los colaboradores de manera trimestral a fin de mapear las áreas con mayor vulnerabilidad, así como identificar los inconvenientes entre los colaboradores del área de procesamiento del DNI.

En dicha encuesta se debe estipular si su capacidad de servicio se ve afectada por el ambiente laboral o por motivos externos a este; ya que la mayoría de los colaboradores son personal con más 20 años en la institución y por ende conocen el funcionamiento al detalle de sus labores, son expertos en cuanto a los sistemas de identificación y la falta de capacidad de servicio es perjudicial para la institución, ya que peligra el cumplimiento de plazos en la entrega de los DNI y por ende la imagen de la institución; en la misma encuesta también se debe estipular si su capacidad de servicio se ve afectada por los horarios establecidos, ya que si bien en la línea de procesamiento del DNI, se cuenta con tres horarios rotativos, siendo el horario de la mañana es el más solicitado y el que cuenta con menos rotación y el personal de la tarde y de la noche son los que menos capacidad de servicio brindan a la institución.

- d. De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de la Subgerencia de Procesamiento de la Identidad de la Gerencia de Registro de Identificación y del análisis realizado a los resultados de la encuesta, se puede verificar que los colaboradores no tienen una perspectiva clara sobre sus conocimientos, ya que se muestran dudosos en cuanto a compartir o no sus conocimientos, ya que son temeroso en apoyar otros analistas de menor experiencia.
- El RENIEC, cuenta con colaboradores tienen más 20 años en la institución, por ende, son personal experto en cuanto a identificación, pero a la vez en su mayoría son personas de la tercera edad, lo cual los vuelve reacios a nuevos conocimientos como el uso

de softwares; así mismo la mayoría de este personal son reacios en compartir sus conocimientos con analistas de menor experiencia, creándose burbujas y aislamientos dentro de una misma área.

Es por ello que en la presente investigación se recomienda al RENIEC, brindar charlas trimestrales de empatía y empoderamiento a sus supervisores y coordinadores de la línea de procesamiento del DNI, ya que ellos son expertos en temas de identificación y están en la capacidad de poder ayudar en la absolución de consultas de los analistas con menor experiencia en el procesamiento del DNI, sin embargo, sus temores hacen que estos conocimientos no sean sociabilizados.

En estas charlas de empoderamiento, se debe brindar confianza y romper prejuicios ya que en su mayoría son personas de la tercera edad con estigmas e ideas muy reservadas, que dificultan la sociabilización de sus conocimientos.

- e. De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de la Subgerencia de Procesamiento de la Identidad de la Gerencia de Registro de Identificación y del análisis realizado a los resultados de la encuesta, se puede verificar que los colaboradores no tienen una perspectiva clara sobre sus diligencias en el trabajo, ya que se muestran dudosos en cuanto al cumplimiento de lo encomendado.

La Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación, cuenta con cuatro sub procesos interconectadas entre sí, ya que una depende de

la otra, en épocas de altos inventarios, el personal rota entre las diferentes áreas a fin de apoyar con la disminución de dicho inventario. Sin embargo, el personal es reacio en esta rotación, apelando a que no son expertos en su nueva labor y por ende pueden no ser exactos ni mucho menos cautelosos en el desarrollo de sus nuevas funciones encomendadas.

Es por ello que la presente investigación recomienda al RENIEC, generar encuestas anónimas de manera trimestral a los colaboradores, diviendolos por sub procesos, de esta manera identificar al personal con mayor y menor diligencia, de esta manera ya identificados atacar las falencias y vulnerabilidades de cada uno de los colaboradores y buscar de manera cautelosa pero eficiente que aquellos colaboradores con menor grado de diligencia sean cuidadosos y exactos al momento de ejecutar sus funciones ya sea en su labor cotidiana o en otra encomendada.

REFERENCIA

- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Education.
- Bayona, H. J. (2018). *La Satisfaccion y su relacion con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa ADECCO PERU SAC*.
- Bejarano, J. C. (2017). *El Desempeño laboral y la satisfaccion del usuario en registro civil de la Municipalidad Provincial de Santa Chimbote*.
- Cravens, D., & Nigél, P. (2007). *Marketing Estrategico*. Madrid: MCGRAW-HILL.
- García, B., & Gutiérrez, A. (2013). *Marketing de Fidelización*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Guillen, M. d. (2012). *La Gestión Empresarial*. Madrid: Diaz de Santos.
- Kirberg, A. S. (2011). *Marketing de Fidelización: Como obtener clientes satisfechos y leales, bajo una perspectiva latinoamericana*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- kotler, P., & Lane Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Education.
- Llerena, N. A. (2019). *Satisfaccion Laboral y su relacion con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en el año 2018*.
- Lopez, M. (2014). *Locales Comerciales: Imagen y Marca Estrategia de Marketing para crearlos*. Buenos Aires: Nobuko.
- Miranda, A. R. (2015). *La satisfaccion y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato*.
- Narciso, A. R. (2016). *Relacion entre desempeño y satisfaccion laboral en el departamento de direccion financiera de la municipalidda de Santa Lucia Cotzumalguapa*.

People Next. (28 de Agosto de 2020). Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>

RENIEC. (15 de AGOSTO de 2020). *RENIEC*. Obtenido de <https://www.reniec.gob.pe/portal/intro.htm>

Reyes, M. I. (2017). *Satisfaccion laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima*.

Schnarch Kirberg, A. (2011). *Marketing de Fidelización*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Silva, C. M. (2020). *satisfaccion laboral y su relacion con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencias y Tecnologia Alfred Nobel de la Ciudad de Chachapoyas en el año 2016*.

Suriano, C. S. (1990). *La Estrategia Basica de Marketing*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Tantalean, S. (s.f.). *Estrategia de mk*.

Vannia Estephany Huaquipaco Chacchi, L. I. (2018). *La satisfaccion y su relacion con el desempeño laborak de los colaboradores de un Organismo Publico (OPA) del MINAGRI*.

Wilmer Huerta Hidalgo, G. A. (2017). *La Satisfaccion y Desempeño laboral en los trabajadores de le empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC*.

APÉNDICE

INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

Tesis: LA SATISFACCION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RENIEC DE LA SEDE OPERATIVA EN EL AÑO 2020.

Instrucciones

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

- Total, Acuerdo: TA
- Acuerdo: A
- Indeciso: I
- En Desacuerdo: D
- Total, Desacuerdo: TD

	T A	A	I	D	T D
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores					
Siente complacencia con los resultado de las labores					
El trabajo hace sentir realizado como persona					
Gusta del trabajo realizado					
Haciendo el trabajo se siente bien consigo mismo					
El ambiente de trabajo es confortable					
Hay inconvenientes con los horarios laborales					
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo					
Existen comodidades para un óptimo desempeño laboral					
El jefe valora el esfuerzo de los trabajadores					
Siente maltrato por parte de la empresa					
Suele tener distanciamiento con los compañeros de trabajo					
Siente insatisfacción en el sueldo					
Tiene sensación de abuso laboral					

