



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CNEL EP  
UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO**

**AUTOR:**

**VELOZ DUARTE MAYRA DEL ROCIO**

**DIRECTORA:**

**ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA, Msc.**

**MILAGRO, MARZO 2023**

**ECUADOR**

## Aceptación del Tutor

Yo, **Johana Verónica Espinel Guadalupe** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **Mayra del Rocío Veloz Duarte**, cuyo tema es **EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación de Desarrollo Local y Empresarial, previo a la obtención del Grado **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL** Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 29 de enero del 2023.



Firmado electrónicamente por:

**JOHANA  
VERONICA  
ESPINEL  
GUADALUPE**

**Ps. Johana Verónica Espinel Guadalupe, Msc**

**C.I: 0913610945**

## Declaración de Autoría de la Investigación

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo mencionado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro título de una institución nacional o extranjera

Milagro, 27 de marzo de 2023.



Veloz Duarte Mayra del Rocio  
C.C. 0918302811

## Certificación de la Defensa

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **ING. VELOZ DUARTE MAYRA DEL ROCIO**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "EL GRADO DE SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CNEL-EP- UNIDAD DE NEGOCIOS MILAGRO", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	59.00
DEFENSA ORAL	36.67
PROMEDIO	<b>95.67</b>
EQUIVALENTE	<b>Muy Bueno</b>



MARIA AUXILIADORA  
CAMPUZANO RODRIGUEZ

Msc CAMPUZANO RODRIGUEZ MARIA AUXILIADORA  
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



FAVIOLA LISSETTE  
PERALTA CARPIO

Mgs. PERALTA CARPIO FAVIOLA LISSETTE  
VOCAL



AMBAR ANNABELLE  
VERDUGO ARCOS

Mgtr. VERDUGO ARCOS AMBAR ANNABELLE  
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme salud y la sabiduría necesaria que me ha permitido culminar este proyecto, un triunfo más que lo asumo con mucha humildad y responsabilidad.

A mi mamá Nancy Duarte, mi mamita Laurita Aspiazu (+) y mi papá Néstor Veloz (+) mis ángeles en el cielo que gracias a su amor y sus consejos han hecho de mí una persona responsable y perseverante.

A mis hijos Dannita y Benjamin mi mayor bendición, a mi esposo Hugo Cabrera mi compañero de vida, mis fuentes de motivación e inspiración para poder superarnos cada día más y que la vida nos depara un futuro mejor.

A todos ellos dedico este trabajo quienes han contribuido a la consecución de este logro con sus sabios consejos, sus oraciones y que estuvieron siempre apoyándome para cumplir esta meta.

Mayra del Rocío Veloz Duarte

## **Agradecimiento**

“La gratitud es una de las cualidades más nobles del ser humano” por lo que quiero expresar mi gratitud a Dios quien ha sido mi guía espiritual en este proceso por haberme dado la sabiduría y fortaleza necesaria para poder alcanzar esta meta, a mi familia mi mamá Nancy Duarte Aspiazu por su amor incondicional, a mis hijos Dannita y Benjamin este triunfo es de ustedes, a mi esposo Hugo Cabrera por su apoyo y comprensión, a mis ángeles que están en el cielo mamá Laurita Aspiazu y a mi papá Néstor Veloz que están en mis sueños y siempre vivirán en mi corazón.

Hago extensivo mis agradecimientos a la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), a sus docentes que con sus conocimientos y experiencias profesionales en cada uno de los módulos impartidos han fortalecido nuestros conocimientos.

Y finalmente a mi tutora PS. Johana Espinel Guadalupe, MSC. por su paciencia y sobre todo por su excelente predisposición en brindar sus conocimientos para que este proyecto profesional pueda ser finalizado.

Mayra del Rocío Veloz Duarte

## Cesión de Derechos de Autor

Doctor  
Fabricio Guevara Viejó  
Rector de la Universidad Estatal de Milagro  
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer la entrega de la Cesión del Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título del Cuarto Nivel, cuyo tema fue EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO MILAGRO y que corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Postgrado.

Milagro, 27 de marzo de 2023



Veloz Duarte Mayra del Rocío  
C.C. 0918302811

## Índice General

Aceptación del Tutor .....	ii
Declaración de Autoría de la Investigación .....	iii
Certificación de la Defensa .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Cesión de Derechos de Autor .....	vii
Índice General .....	viii
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
Introducción .....	1
Capítulo 1 Problematización .....	3
Objetivo General.....	4
Justificación .....	4
Capítulo 2. Marco Teórico.....	6
Capítulo 3. Metodología.....	21
Tipo y Diseño de la investigación .....	21
Población y Muestra .....	22
Procesamiento de la Información .....	26
Capítulo 4. Resultados.....	27
Conclusiones .....	31
Recomendaciones .....	32
Referencias Bibliográficas.....	33
Anexos.....	39

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Muestreo estratificado .....	24
<b>Tabla 2</b> Nivel satisfacción laboral .....	27
<b>Tabla 3</b> <i>Nivel desempeño laboral</i> .....	28
<b>Tabla 4</b> Niveles de la variable satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro .....	29
<b>Tabla 5</b> Coeficiente de correlación de Spearman entre satisfacción laboral y desempeño laboral .....	30

## **Índice de Figuras**

**Figura 1** Nivel variable satisfacción laboral ..... 27

**Figura 2** Nivel variable desempeño laboral ..... 28

## Resumen

La presente investigación considera la medición de factores importantes para el desarrollo organizacional de toda institución, en el caso puntual de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, elevar los niveles de desempeño en el personal es de mucha relevancia, porque al tratarse de una empresa pública que busca generar rentabilidad para las arcas del Estado. Para lograr resultados positivos, en la presente investigación se busca encontrar la relación existente entre el grado de satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de CNEL EP. Es así, que la metodología de investigación conlleva a un estudio descriptivo y que correlacionen entre las variables, cuyo tamaño muestral es de 103 trabajadores de la institución. Para lo cual se procedió a operacionalizar las variables objeto de análisis, dicha operacionalización consistió en la segregación de dimensiones e indicadores. De igual forma, se procedió recopilación de datos por medio del instrumento cuestionario en escala de Likert. Para lo cual se efectuó el Alfa de Cronbach las variables, dicho resultado mostró un Alfa de 0.94 en satisfacción laboral y de 0.86 para el Desempeño laboral. Así mismo, se puede expresar que existe una relación positiva entre satisfacción laboral y desempeño laboral, se encontró un coeficiente de correlación de rho Spearman ( $\rho = 0,781$   $p = 0,000$ ), siendo una relación positiva alta, estadísticamente significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. Así mismo, se determinó el nivel de desempeño de los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, los cuales dieron como resultado un nivel medio

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, desempeño laboral, competencias laborales

## Abstract

The present investigation considers the measurement of important factors for the organizational development of any institution, in the specific case of CNEL EP Milagro Business Unit, raising the levels of performance in the personnel is very relevant, because as it is a public company that seeks to generate profitability for the state coffers. In order to achieve positive results, this research seeks to find the relationship between the degree of satisfaction and the job performance of CNEL EP employees. Thus, the research methodology leads to a descriptive study that correlates between the variables, whose sample size is 103 workers from the institution. For which we proceeded to operationalize the variables under analysis, said operationalization consisted of the segregation of dimensions and indicators. In the same way, data collection was proceeded through the questionnaire instrument on the Likert scale. For which Cronbach's Alpha was performed on the variables, said result showed an Alpha of 0.94 in job satisfaction and 0.86 for job performance. Likewise, it can be expressed that there is a positive relationship between job satisfaction and job performance, a Spearman rho correlation coefficient was found ( $\rho = 0.781$   $p = 0.000$ ), being a high positive relationship, statistically significant, therefore, it is The research hypothesis is accepted and the null is rejected. Likewise, the level of performance of the collaborators of CNEL EP Milagro Business Unit was determined, which resulted in a medium level

**Keywords:** Job satisfaction, job performance, job skills

## **Introducción**

Determinar el grado de satisfacción en una organización es de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos planteados, claro está que esto depende de la gestión que se realice en todo aspecto de la organización, CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, es una institución pública que, al no tener competencia en el mercado, cumple con estándares de servicio al usuario, sin embargo, esto no se puede llevar a cabo si los grupos de interés interno se encuentra desanimados.

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado con el ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo. Esta es una pregunta muy importante porque está directamente relacionada con el buen desarrollo de la empresa, la calidad del trabajo y el nivel de rentabilidad y productividad

La satisfacción laboral y el desempeño laboral son la base de un buen desempeño organizacional, por lo que ambos factores sirven como puntos de referencia de cómo las personas deben trabajar en una organización para que funcionen de manera efectiva.

Es primordial que el grado de satisfacción laboral se encuentre en buenas condiciones para conseguir un desempeño laboral aceptable, lo que provoca alcanzar objetivos y optimizar recursos.

La presente investigación aborda en su primer apartado la problemática y los objetivos expuestos al análisis, luego se desarrollan definiciones y conceptos teóricos encontrados a través de una revisión sistemática de la literatura existente en la actualidad, así se determina el hilo conductor de los temas a desarrollar.

En el tercer capítulo se explica toda la metodología, tipo de investigación e instrumentos utilizados en el levantamiento de datos pertinentes para su

posterior análisis, se utiliza un instrumento validado estadísticamente y por otros autores que a su vez lo utilizados en su contexto, además, se toma en consideración los resultados de la evaluación de desempeño realizada en CNEL EP Unidad de Negocio Milagro durante el periodo 2022.

Finalmente, se realiza el análisis de los datos para encontrar resultados, comprobación de hipótesis y expresa las conclusiones detalladas y argumentadas con datos procesados.

## Capítulo 1 Problematicación

Cada organización tiene diferentes interrogantes de cómo actuar en el desempeño de sus colaboradores. El excelente desempeño laboral es aquel factor que mantiene en el tiempo a las organizaciones. Dado que el compromiso que deben tener los colaboradores de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Milagro, puesto que, al ser una Empresa Pública estatal, tiene responsabilidad de ser rentable y sostener la gestión que realiza el Poder Ejecutivo en la redistribución de la riqueza del Ecuador.

Por lo antes expuesto, surge el interés de mejorar los procesos que engloban la operatividad de CNEL EP y con ello de forma directa incrementar el desempeño laboral de los colaboradores. En la actualidad bajo el esquema administrativo y laboral, al intervenir la gestión pública y ciertas decisiones propias de una estructura gubernamental de niveles de confianza y prioridades en el personal, es complejo habituar al servidor público en que eleve su nivel de desempeño.

Sin embargo, en la amplia bibliografía sobre desempeño laboral, la satisfacción laboral juega un importante papel en el desempeño del trabajador, pero esto va directamente vinculado a las empresas que son autónomas en todo sentido, es decir empresas privadas, aquellas que no tienen incidencia externa o política.

El presente trabajo busca verificar la relación de ambas variables, pero un objeto de estudio público, tal como es CNEL EP Unidad de Negocio Milagro. Por tal razón, se puede mencionar la existencia de un espacio para desarrollar la investigación.

La problemática es existente por cuanto la institución a nivel de mercado no tiene competencia, al ser un ente centralizado por el poder Ejecutivo y único generador del servicio de energía eléctrica en el Ecuador. Mejorar la producción a través de la optimización de recursos, mejores estrategias de producción y comercialización, así como el incremento del desempeño laboral permitirán que

CNEL EP Unidad de Negocio Milagro alcance mejores resultados tanto en lo cuantitativo y en lo cualitativo.

### **Objetivo General**

Analizar el grado de satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro a través de levantamiento de información con el fin de cumplir con las metas institucionales

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente la situación actual de los niveles de satisfacción laboral y desempeño laboral existente en los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.
- Determinar el grado de satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.
- Diagnosticar el nivel de desempeño de los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro.

### **Justificación**

El tema propuesto es fiable, toda vez que los recursos que se requieren para el desarrollo del mismo se encuentran al alcance, la información de fuente bibliográfica de las variables compromiso organizacional y factores la CNEL EP, esta última variable es factible por pertenecer a dicha empresa, lo que facilitará la obtención de la información. De igual forma, el recurso del tiempo para el desarrollo del estudio es suficiente para la culminación del mismo.

Determinar la importancia y el impacto que provoca la satisfacción laboral en el desempeño laboral de cada colaborador es clave en el proceso de mejora, de allí parten las transformaciones y nuevos hábitos dentro de la organización.

Sin embargo, existen varias bibliografías relacionadas a la temática en la que se encuentra que los factores provocadores de la satisfacción laboral influyen

en el desempeño a largo plazo. De allí, es necesario identificar las dimensiones específicas de satisfacción laboral y cuáles son las importantes, esto permitirá que las empresas concentren su atención en replantear estrategias directas vinculadas al desempeño.

La satisfacción laboral genera menores niveles de rotación y ausentismo, y está demostrado que los trabajadores satisfechos fomentan mayor lealtad en los clientes (Robbins y Judge, 2013). Por lo tanto, un beneficio importante al ejecutar todas las indicaciones que emite el presente proyecto, servirá para que la institución considere una o línea de investigación en su comportamiento organizacional.

Para el caso puntual de CNEL EP, dentro del Plan estratégico marcado para el 2022, se establece “Mejorar la respuesta eficiente, satisfactoria y oportuna de los servicios entregados a los clientes.” Y para el presente estudio los niveles de desempeño serán contrastados con “el Porcentaje de Resolución de Reclamos” en el que se desea aumentar del 97, 24% al 98% según los datos expuestos por CNEL EP (2022).

Además, uno de los principales inconvenientes para la institución es la satisfacción del usuario que representa el cliente, sobre todo en el área denominado “*reclamos*”, según Macías Yépez & Villegas Yagual (2019) en el informe de rendición de cuenta del año 2018 se alcanzó a atender el 98,93% de los 31.643 reclamos receptados, sin considerar tiempos de respuestas y repetición de la solicitud.

Y, según los datos obtenidos por Rivera (2020) el 57,45% del total de la muestra representativa, perciben a la satisfacción de clientes en un nivel de aceptación regular, destacando que el tiempo de espera para la solución de problemas no es óptimo, aunque la amabilidad e información por parte del personal es cordial.

Por ello, el desempeño laboral es necesario ser analizado en función de la variable satisfacción laboral establecida en los colaboradores.

## Capítulo 2. Marco Teórico

Las Organizaciones definen metas y establecen competencias que contribuyen a la mayor productividad, utilizando a la evaluación del desempeño para poder identificar los niveles requeridos Montoya (2009). Una de las formas de evaluar el desempeño, es a través de las competencias. Alles (2007), sostiene que, al mencionar competencias, inmediatamente nos referimos a las características personales y de comportamiento del colaborador, que a su vez inciden en un desempeño apropiado y exitoso en las actividades laborales. Las competencias se hacen visibles a través de los comportamientos.

Un comportamiento, es la forma de cómo actúa una persona en una situación específica Alles (2006). En ese sentido, desempeño laboral es de gran importancia tanto para la organización como para el trabajador Alvarez et al. (2018). Las organizaciones siempre demandan trabajadores de gran desempeño para lograr su objetivo, para proporcionar bienes y servicios en los que se especializan y, a su vez, para lograr una ventaja competitiva Bonillo (2012). El desempeño laboral se refiere al acto de completar un trabajo dado. A pesar de que no existe una definición universal de desempeño laboral, los autores parecen estar de acuerdo en que, al conceptualizar el desempeño, se debe diferenciar entre una faceta de acción o comportamiento y una faceta de resultado del desempeño.

La faceta conductual se refiere a lo que hace un empleado en la situación laboral. Comprende comportamientos tales como ensamblar partes de un proceso, tales como, ensamblar un motor de avión, publicitar productos personales o entrenar habilidades de escritura para estudiantes.

Las organizaciones exitosas saben que la satisfacción, el desempeño y el compromiso de los empleados son cruciales Sum (2015). Es por ello, que ha habido una gran cantidad de investigaciones realizadas sobre cómo las organizaciones pueden volverse más competitivas y rentables.

Parte de esa investigación indica que hay tres factores que comparten las empresas exitosas: la satisfacción laboral y el sólido desempeño de los empleados, así como el compromiso con el negocio. La satisfacción laboral puede provenir de permitir que los empleados sean autodirigidos y tengan una relación sólida con sus compañeros de trabajo Sohi (2016). A veces, esto requiere modificar los objetivos de la organización para aumentar la motivación de los empleados Ruvalcaba, Selva, & Sahagún (2016). En los países árabes, hay desafíos y los líderes bloquean la importancia de dejar que las personas tengan voz y sus ideas, incluso si puede mejorar el desempeño organizacional Carro & González (2015), por tal, es complejo establecer diferencias entre el desarrollo de organizaciones con diferentes culturas o costumbres sociales.

El desempeño definido por Campbell (1990) es “aquello para lo que la organización contrata a alguien para hacer y hacerlo bien”. Los empleados que se desempeñan ayudan a los líderes a crear organizaciones excelentes. Hay factores que inciden en el desempeño laboral; uno es la educación otro es la autovaloración de la persona y la calidad de aceptación que este posee.

Los conceptos teóricos de ajuste según Kilchyk (2018) (pág. 56) establece que *“ya sea la vista suplementaria versus complementaria o la vista de demandas-habilidades versus necesidades-suministros también se conoce como ajuste de suministros-valores”*. En virtud de lo antes expuesto, se puede deducir que “el primero es el suplementario frente al complementario, mientras que el segundo es la demanda-habilidades frente a las necesidades-suministros”. Cuando los rasgos distintivos de una persona son similares a su entorno organizacional, entonces es un ajuste complementario Caballero (2019). El ajuste es complementario cuando los rasgos de un individuo llenan el vacío o vacío de una organización ampliando así las capacidades de la organización.

Las organizaciones exitosas dependen del alto desempeño de sus empleados para alcanzar sus objetivos. Para lograr sus objetivos estratégicos y mantener su ventaja competitiva, sus empleados deben desempeñarse a altos niveles.

Los filósofos del comportamiento organizacional creen que también es crucial contar con los empleados adecuados para los puestos adecuados Kristof-Brown, et al. (2005). La adecuación persona-trabajo es importante porque determina si el empleado es apto o no para el trabajo y si el empleado estará comprometido y será productivo con la organización Werther (2001).

Las organizaciones deben cumplir sus objetivos estratégicos y su ventaja en el mercado empleando y conservando empleados de alto rendimiento (Lado & Wilson, (1994) y Dessler (2011). En las PYME, el nivel de los individuos de alto desempeño es más bajo porque, en muchos casos, sus empleados pueden no tener las habilidades adecuadas y la capacidad de desempeñarse con estándares de alto nivel, producto de que en América Latina este tipo de empresas son de emprendimientos y buscan generar recursos para inicialmente subsistir, posicionarse en el mercado y luego administrar correctamente los recursos.

Las organizaciones exitosas se aseguran de que haya una buena combinación entre el empleado y el puesto Kristof-Brown et al (2005). Las PYME tienden a experimentar una menor producción por parte de los empleados. Puede ser necesario ver si un buen empleado es apto para el trabajo o existen otras razones, como no tener las habilidades adecuadas, lo que genera un rendimiento más bajo Edwards (1991). Lawrence (2004) descubrió que la adecuación adecuada de la persona al puesto de trabajo también puede estar relacionada con el conjunto de conocimientos y habilidades del empleado. No tener las habilidades adecuadas puede contribuir a la falta de compromiso de los empleados.

Según Feldman (2009), tener la educación adecuada puede tener un fuerte efecto positivo en el desempeño laboral de los empleados. Hay momentos en que un nuevo empleado encaja bien en un vacío que la organización necesita llenar y mejora el desempeño en ese trabajo George & Jones (2015). Si una persona está en el puesto adecuado, existe un vínculo directo con el

desempeño. Existe más compromiso, satisfacción y motivación para el empleado y un mejor desempeño general para el empleado (Dehaloo, 2011).

### **Rendimiento de los empleados**

Los empleados que están muy comprometidos con su organización producen altos niveles de atención al cliente, retención, productividad y generan mayores ganancias Sandoval (2014). La encuesta también reveló que los empleados del 25% inferior tenían ventas más bajas, más problemas con los clientes y una mayor rotación de personal frente al 25% superior que tenía puntajes mucho más altos y positivos. Los empleados que tienen un compromiso racional tienen menos probabilidades de ser los mejores productores. Lo mejor para los empleadores es tener tantos “verdaderos creyentes” como puedan. Porque tienden a producir más para la organización que aquellas que tienen un bajo compromiso Para Younes y pueden contribuir a una pérdida.

### **Inferencias del desempeño laboral**

La evaluación alusiva al desempeño laboral demarca en el desarrollo del talento humano durante su estadía al hecho cotidiano de la vida profesional, es admisible supervisar dentro de las organizaciones los motivos al hábito de las experiencias desarrolladas y la continua apreciación a las destrezas que este podrá demostrar e identificar con las mejoras correspondientes al talento humano que se tiene como trabajador.

Dentro de las evaluaciones referentes al contexto del desempeño se identifica como un proceso periódico de modo que se coloque a las raíces sistemáticas en determinar, reconocer y distinguir aquel potencial en el cual se desenvuelven las habilidades del trabajador en su máximo apogeo al departamento asignado, redirigiendo aquellos puntos de eficiencia y eficacia para la organización Indacochea et al. (2018). Por ello, hacen referencia a la participación activa del trabajador como una evaluación pendiente al desempeño que este cumple a los

estándares de la función en que uno se establece durante su proceso profesional y el resultado que éste provea con su desarrollo potencial.

Para Marín & Delgado (2020) el desempeño laboral es un apoyo importante en el crecimiento de toda empresa, porque tanto avanza, crece, y desarrolla, que permite responder a las condiciones y necesidades de la sociedad, de lo contrario genera deficiencias.

Para afianzar el buen desempeño laboral se debe formalizar criterios de selección y reclutamiento en los trabajadores, siendo estos factores intrínsecos en una planificación, exponiendo en el presupuesto limitado, inestabilidad laboral o ausencia de capacitaciones (Baki & Avunduk, 2021, pág. 34).

Por otra parte, el desempeño laboral se debe evaluar para considerar el nivel de eficacia, ya que compone una de las más importantes fortalezas de una empresa, por lo cual se convierte en una condición necesaria para conseguir resultados razonables en un determinado tiempo Bautista Cuello (2020).

Según Shamsuddin & Rahman (2014) las empresas necesitan evaluar el desempeño laboral de cada uno de sus trabajadores para de esa manera conocer el nivel de competencia. Por otro lado, evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa nos ayuda a comprender y explicar ciertos aspectos que influyen en el crecimiento y la efectividad de la misma. El desempeño laboral se apoya en el comportamiento observado o las actividades realizadas por los trabajadores por medio de sus capacidades y el nivel de cooperación que éstas brindan a la organización; entonces, mientras más colaborador sea la persona, más rápido lograrán cumplir sus metas.

En el ámbito de la educación el desempeño laboral es una necesidad que se presenta como un dilema para las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador, las cuales confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad, generando sistemas de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo

de capacidades, cualidades, destrezas, habilidades y/o aptitudes, que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño laboral y otro con un nivel inferior. (Álvarez & Indacochea, 2018, pág. 68).

La ejecución del trabajo debido al comportamiento de los trabajadores, es el resultado de sus actividades y contribuciones asignadas dependiendo del puesto que ocupan Bonillo (2012), además, dependen de los reguladores entre socios comerciales y empresas Kia, Asaloei & Redan (2019).

Cumplir con las funciones laborales asignadas, adaptarse en consecuencia a sus requerimientos y los requisitos organizacionales para ser eficientes, efectivos y eficientes ayudarán a completar las tareas asignadas para lograr los objetivos establecidos. Según el éxito de la empresa corresponde a la realización del trabajo, lo que se espera de la organización en relación con sus diversos eventos de comportamientos de un colaborador que aparece en un momento determinado Escobar (2015).

Una definición concluyente Ramírez-Vielma & Nazar (2019), Pedraza, Amaya, & Conde (2020) consideran al desempeño laboral como un sistema integrado que tiene como objetivo desarrollar la eficacia y el éxito organizacional, en acciones que generan valor para la empresa a través de sus dimensiones.

El desempeño de la tarea es el logro de la tarea de acuerdo con el conocimiento que aporta a la organización directa o indirectamente; comportamiento contraproducente, como las acciones intencionales que se dan voluntariamente que benefician a los trabajadores y el desempeño contextual espontáneo y el comportamiento individual que va más allá de lo esperado para su puesto, esto es importante para el logro de los resultados deseados en la organización, el desempeño laboral se describe como acciones y conductas que realizan los trabajadores que ayudan a lograr las metas propuestas Ramirez (2013).

El buen desempeño del personal contribuye un desarrollo en la organización, por tal razón, el diagnóstico organizacional es una parte muy importante del

proceso de consultoría, con la ayuda del cual se pueden implementar los cambios necesarios en la organización, basados en tendencias, pronósticos y planes que contribuyan al desarrollo y bienestar de la organización. Los resultados de dicho diagnóstico se derivan de diversas técnicas basándose en entrevistas, cuestionarios, análisis de trasmisión de mensajes, análisis de experiencias críticas de comunicación, análisis de redes de comunicación y entrevistas grupales Arrogante (2018).

Para encaminar el desarrollo organizacional, los administradores descubren los hechos que los llevaron a los resultados de las acciones que se realizaron; sin embargo, si las acciones no obtuvieron los efectos esperados o bien no se solucionó el problema o se aprovechó la oportunidad es importante que se tomen acciones o también llamadas intervenciones. clima laboral como el conjunto de percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos organizacionales que afectan directa o indirectamente el comportamiento de las personas dentro de una organización Boada (2019).

Los colaboradores contribuyen en el logro de la alta competitividad en las instituciones, logran pasar la mayor parte de su tiempo en las instituciones y de ellos depende que sea satisfactorio y estimulante, como también no estén satisfechos y desagradable, de esta manera, el vínculo entre institución - colaborador conforman la relación y cualquier variación que suceda en uno de ellos perjudica habitablemente al otro. El resultado de la variabilidad de este proceso conlleva al desempeño laboral que afecta directamente a la organización. (Crespo & Cosme, 2016, pág. 70).

Siendo que el desempeño laboral se refiere al conjunto de actividades y metas planteadas en un momento dado, la mayoría de las empresas tienen una visión clara de hacia dónde quieren llegar y para ello se apoyan en una buena gestión de RRHH., para llevar a cabo las actividades que les encomiendan para alcanzar los objetivos institucionales.

Crespo & Cosme (2016) considera como una de las hermanas pequeñas importantes relacionadas con la satisfacción laboral, los autores afirman que el desempeño representa la capacidad efectiva de una persona en el trabajo y las características del empleado que cumplen con los requisitos establecidos por la empresa.

A la hora de medir el desempeño de una empresa se deben tener en cuenta muchos aspectos, siendo los más comunes las habilidades, capacidades y características.

Actualmente, el desempeño laboral puede medirse mediante una evaluación donde el socio expresa las competencias profesionales alcanzadas a nivel individual, por lo que se cataloga como un proceso trascendental de éxito organizacional Díaz et al. (2020). Evaluar el desempeño empresarial requiere un enfoque metodológico basado en la necesidad de elaborar indicadores específicos e intangibles que evalúen la eficacia y eficiencia del trabajo durante un período de tiempo determinado y su potencial avance.

Una de las definiciones citadas por Akumari (2018) establece que el desempeño laboral significa la participación en actividades encomendadas a los trabajadores cuyo desempeño dependerá de su capacidad, habilidad y voluntad para realizar las actividades.

Además, Fuente Saz et al. (2019) afirma que el desempeño laboral y la satisfacción de las personas dentro de una empresa, está determinada por los siguientes factores: el reconocimiento del trabajador por el trabajo realizado, el sistema de compensación y beneficios adoptado por la empresa, el trabajo realizado por el empleado, la función que desempeña, y el trabajo en equipo en el que participa.

El trabajo en equipo es fundamental en la relación que se establezca para el desarrollo organizacional, de ahí, nace el término clima organizacional. Siendo que existe una fuerte relación entre el clima organizacional y el desempeño

laboral, se ha evidenciado de que existe un problema de Pymes en Ecuador cuya incidencia es escasa por la motivación, desinterés, insatisfacción con los empleados Lozada (2019).

El desempeño laboral es un elemento esencial de las operaciones de cualquier empresa u organización, por lo que se le debe prestar especial atención en el proceso de gestión recursos humanos, la evaluación de este desempeño debería beneficiar a la organización y contribuir a la satisfacción de los empleados en un esfuerzo por asegurar los logros López et al. (2021).

El desempeño laboral se caracteriza por habilidades y competencias que se espera que una persona aplique y demuestre en el desempeño de su trabajo a mantenerse eficaz en diferentes entornos y en diferentes situaciones acompañado por la adaptabilidad que se refiere a mantenerse eficaz en diferentes entornos y situaciones, tareas y responsabilidades con el propósito de contribuir con los acontecimientos y lograr los objetivos (Inayat & Jahanzeb, 2021).

En virtud de lo antes expuesto, se puede mencionar que el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado la piedra angular de la eficiencia y el éxito organizacional, por ello, actualmente los gerentes de RRHH están muy interesados en no solo medirlo sino mejorarlo, en este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados en relación con las metas organizacionales, el éxito de esta actuación depende de un conjunto de características que suelen manifestarse a través del comportamiento.

Otro aporte sobre la valoración del desempeño, indica que el desempeño laboral es uno de los aspectos más relevantes de cualquier organización ya que refleja el nivel de compromiso de los empleados en el desempeño de las principales funciones y tareas requeridas por su puesto, es fácil entender que el desempeño laboral puede verse influenciado por factores como la actitud u operación Flores et al. (2020).

Para Younes (2012) es importante ser consciente de los factores que afectan el desempeño laboral. A través de estos factores, se puede determinar si los colaboradores están progresando o, por el contrario, si tienen problemas que necesitan mejorar. Asimismo, permiten examinar las tareas e identificar diferentes formas de llevar a los colaboradores a trabajar con mayor eficiencia y eficacia, produciendo resultados más útiles, mejorando así el desempeño laboral y permitiéndoles alcanzar las metas trazadas por la organización.

El desempeño laboral es considerado una herramienta muy importante para el desarrollo de la empresa, ya que esta ayuda a formular estrategias y aumentar la eficiencia de sus colaboradores, es decir, trae beneficios a la organización, permitiéndole mejorar continuamente y ser más competitiva. por qué las empresas deben prestar atención y prestar más atención al desempeño laboral de cada empleado (Jalagat, 2016).

El desempeño laboral es un elemento esencial en el funcionamiento de cualquier organización, por lo que se le debe prestar especial atención durante el proceso de gestión de los recursos humanos. La evaluación del desempeño anterior debe traer beneficios a la organización ya las personas al promover la satisfacción de los empleados para asegurar el logro de las metas institucionales Kia et al. (2019).

Para Mamani & Caceres (2019) las empresas más exitosas del mundo a nivel mundial hoy en día invierten mucho tiempo y recursos para mantener un buen desempeño laboral donde la innovación y la productividad puedan desarrollarse en cada colaborador a través de una buena organización. En los últimos años, la teoría del desempeño laboral se ha desarrollado continuamente, con gran énfasis en el talento humano como eje principal de la organización humana.

El desempeño laboral es un tema muy importante del cual se toma en consideración al momento de buscar la satisfacción laboral o un buen ambiente de trabajo. Las instituciones de educación superior buscan siempre mejorar su

nivel educativo por lo que el desempeño laboral se vuelve un elemento recurrente para alcanzar la eficacia y eficiencia en el trabajo

Para alcanzar un óptimo desempeño laboral, según Mariscal (2019), uno de los principales factores es la capacitación, por cuanto influye positivamente en el éxito del desempeño laboral, ya que si se toman en cuenta las capacidades y cualidades de los trabajadores no solo se mejorará la educación, si no también sentirán que se están desarrollando en su rol de la mejor manera Pashanasi Amasifuen et al. (2021).

Siendo para Pades & Homar (2018) la satisfacción laboral es una de las más estudiada y medida en la literatura sobre comportamiento gerencial y organizacional. El interés en la satisfacción laboral surge de sus relaciones con personas importantes. Los resultados organizacionales incluyendo ausentismo, rotación, compromiso y desempeño de la organización.

Aparte de eso, cambios organizacionales muy inestables afectan a la mayoría en todas las industrias, la necesidad de comprender cómo mantener y mejorar la productividad y el compromiso de los empleados en el lugar de trabajo está aumentando, por lo que se hacen cada vez más demandas, el estudio de la satisfacción laboral y los factores asociados a ella, en los medios de hoy.

Se analiza que la satisfacción laboral es un indicador de alerta temprana en una etapa temprana de una organización. Si se puede observar la satisfacción laboral de las personas continuamente, la organización será capaz de hacer los ajustes apropiados para planes o políticas inadecuadas. Por tal, Weinert (2008) sostiene que la satisfacción laboral se puede aumentar cambiando los títulos de trabajo en cada organización.

La satisfacción laboral se ha estudiado junto con la motivación. Si quieres aumentar la satisfacción laboral, debes prestar especial atención a los factores motivacionales. De acuerdo con la visión de Maslow de las necesidades individuales, podemos indicar que hay satisfacción laboral cuando las

necesidades individuales se han logrado a través del trabajo y su entorno Guerrero (2019).

La satisfacción laboral puede afectar el clima y el desempeño laboral tanto de forma individual como organizacional, en que se posibilita conocer los factores que puedan afectar el desempeño y que dependen propiamente de la satisfacción laboral. Una empresa que se encuentre de forma financiera saludable obtendrá con personal motivados y satisfechos con las tareas que se les asigne, en caso contrario una empresa que se encuentra económicamente mal, se encontrará con el personal desmotivados Castillo (2014).

Para tener una satisfacción laboral, dependerá propiamente en el estado que se encuentre la empresa o en el ámbito laboral, ya que como se mencionó anteriormente, si una empresa se encuentra económicamente bien, se sentirán motivados al realizar su trabajo, ya que por ponerlo de manera de lo económico estos serán recompensados por todo el trabajo que han realizado, caso contrario que la empresa esté “enferma económicamente” el empleado, sentirá que aun así poniendo todo su empeño en sus tareas obtendrá el mismo resultado por lo que dejará de motivarse o hacer con mayor entusiasmo su trabajo. Otro factor que se mencionó es el ámbito laboral, porque al sentirse presionado, o tener mala relación con sus compañeros o jefes, se sentirá de manera desmotivada Cantón & Téllez (2016).

Para Mariscal (2019) la satisfacción laboral es un factor que impulsa a las personas a la acción y produce comportamientos que tienen un impacto directo en el desempeño laboral de cada individuo. Las personas buscan que sus necesidades sean satisfechas dentro de las organizaciones a las que pertenecen, habiendo alcanzado sus metas, su motivación se convierte en el impulso para asumir responsabilidades y orientar sus acciones laborales para alcanzar sus metas personales y organizacionales con alta eficiencia. La satisfacción laboral es parte ineludible de la gestión de recursos humanos porque ambas tienen un factor común “el elemento humano” que es la razón de

ser de cualquier sistema de gestión de recursos humanos, sin contar que hoy en día se conceptualiza a las personas como la base del progreso, por lo que su satisfacción está directamente relacionada con el logro de las metas organizacionales.

Otra indagación, Melendez & Bardales (2020) nos muestra a través de un estudio cuales son las características que posee la satisfacción laboral en la gestión administrativa, para lo cual se realizó una investigación no experimental, con una revisión sistemática, con la finalidad de realizar una tabla de registro de datos que permita la revisión de los artículos citados en este artículo. La satisfacción laboral en la gestión administrativa se trata si el trabajador en el ambiente laboral se siente cómodo y conforme en su trabajo, lo cual se puede cumplir a través de una adecuada remuneración, un entorno idóneo y un liderazgo eficiente.

La satisfacción laboral es fundamental para el desempeño laboral, ya que los servidores tienen diferentes percepciones de su ambiente de trabajo y acciones que son beneficiosas para el bienestar de la empresa a la que pertenecen y poder ser transmitidas a terceros del ambiente de trabajo de las partes, es una parte inevitable de la gestión de los recursos humanos pues ambos tienen un factor en común el talento humano Flores et al. (2020).

Según Márquez (2022), la satisfacción laboral genera aspectos de comportamiento que se ven reflejado en el desempeño que mantiene en la empresa es decir que realizamos un análisis en relación a la parte interna de la empresa podemos encontrar resultados positivos en donde se determina un aspecto saludable.

Mantener un entorno saludable dentro de una empresa potencializa el alcance del reclutamiento y el que los empleados lleguen a la satisfacción profesional, crea un ambiente efectivo y aumenta el impulso de llegar a la meta y la superación profesional Calderón (2014).

La satisfacción laboral guarda relación con el talento humano, en las empresas cuidar el clima organizacional fomentan las acciones de crecimientos para la parte humana de la empresa. La buena gestión empresarial es complementada por la satisfacción y clima organizacional Gonzales (2015).

El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de centro de información se encontró en un nivel medio-bajo, al momento de desarrollar su labor de manera diaria y es necesario profundizar en este tema en el área. Se evidencio que los colaboradores a veces se sienten satisfechos con su trabajo, ya que no existe una buena relación con su jefe inmediato y esto hace que la satisfacción no sea buena. En cuanto al ambiente de trabajo los colaboradores a veces se sienten satisfechos, esto se debe a que el espacio donde laboran y los equipos de trabajo que utilizan no son los adecuados y no pueden desempeñarse de la mejor manera en sus labores. (Cuesta-Santos, A.; Fleitas-Triana, S.; García-Fenton, V., 2018, pág. 28).

Cuando se mencionan competencias, inmediatamente hacemos referencias a varios valores y otros aspectos propios del comportamiento, que permiten desarrollar actividades en una organización, es por ello que Alles (2009) brinda varias definiciones sobre ciertas competencias:

**Integridad:** Capacidad para comportarse de acuerdo con los valores morales, las buenas costumbres y prácticas profesionales, y para actuar con seguridad y congruencia entre el decir y el hacer.

**Responsabilidad:** Capacidad para mantener el balance entre las obligaciones personales y profesionales, promover el logro de los objetivos corporativos y un adecuado ambiente laboral.

**Respeto:** Capacidad para ser recíprocos en el trato con el prójimo, tolerante y empático en el comportamiento según los valores morales, buenos hábitos y adecuadas prácticas laborales, se debe actuar de forma congruente entre lo que se expresa y lo que se hace.

Colaboración: Capacidad para brindar apoyo a los otros (pares, superiores y colaboradores), responder a sus necesidades y requerimientos, y solucionar sus problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente. Implica actuar como facilitador para el logro de los objetivos, a fin de crear relaciones basadas en la confianza Alles (2009).

## Capítulo 3. Metodología

### Tipo y Diseño de la investigación

La presente investigación mantiene un enfoque de tipo cuantitativo porque en el transcurso de la redacción genera hipótesis y para su comprobación es necesario la utilización de un instrumento como el cuestionario para recoger información, procesarla a través de un software especializado y poder correlacionar las variables de tal manera que se mida como la variable independiente genera un efecto directo sobre la variable dependiente.

Sánchez (2019) nos menciona que:

El enfoque cuantitativo se denomina así porque trata con fenómenos que se pueden medir (esto es, que se les puede asignar un número, como por ejemplo: número de hijos, edad, peso, estatura, aceleración, masa, nivel de hemoglobina, cociente intelectual, entre otros) a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas y la predicción de su ocurrencia a partir del desvelamiento de las mismas, fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación, a través del método hipotético-deductivo (pág. 104).

Cuando se obtengan los resultados de la información procesada, se podrá generar una conclusión sobre las variables y categorías a encontrar, se explican cómo se maneja la relación entre las variables, los elementos y el objeto de estudio.

Además, es esencial mencionar que el estudio se encuentra planteado a una Institución pública denominada CNEL EP. Por ello es una investigación cuyo alcance es de tipo transversal.

En el caso del alcance correlacional Ramos (2020) nos menciona que:

“En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población. En el enfoque cualitativo se proponen estudios con análisis del contenido lingüístico, como es el análisis de codificación selectiva, en donde se proponen las relaciones que se pueden generar entre las categorías que surgen en los discursos de los participantes” (pág. 2).

Por último, existe un estudio de alcance transversal. Según Cvetkovic et al. (2021) “el elemento clave que define a un estudio transversal es la evaluación de un momento específico y determinado de tiempo, en contraposición a los estudios longitudinales que involucran el seguimiento en el tiempo” (pág. 180).

La investigación es correlacional, porque se procede a realizar una comparación entre las dos variables: Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral con la finalidad de determinar si existe relación, en caso de existir se establece el nivel de relación vinculado para poseer datos importantes en la toma de decisiones sobre el objeto de estudio, y línea base para futuras investigaciones.

## **Población y Muestra**

### **Tipo de Población**

El tipo de población de la presente investigación es finita, la misma que hace referencia a el número de colaboradores vinculados a CNEL EP, del área Administrativa esta información fue otorgada por el director de Talento Humano es de 198 son exclusivamente administrativos, aquellos que procesa información y forman parte de la burocracia dentro de la institución.

### **Cálculo y Tipo de muestra**

Al tener una población superior a 100, se hizo necesario el cálculo de la muestra, como la población es de tipo finita se procedió a efectuar el cálculo con la siguiente fórmula:

**Unidad de análisis:** CNEL EP.

**Población otorgada y avalada por Talento Humano:** 198

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1)E^2}{Z^2} + p q}$$
$$n = \frac{198 (0,5 \times 0,5)}{\frac{(198 - 1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5 \times 0,5)}$$
$$n = \frac{62,5}{\frac{0,6}{3,8416} + 0,25}$$
$$n = \frac{62,5}{0,156184923 + 0,25}$$
$$n = \frac{62,5}{0,556184923}$$
$$n = 103.331453$$
$$n = 103$$

**Muestra n = 103 colaboradores**

## MUESTREO ESTRATIFICADO

**Tabla 1** *Muestreo estratificado*

<b>Áreas de la organización</b>	<b>Cantidad Poblacional</b>	<b>Porcentaje Poblacional</b>	<b>Cálculo Muestral</b>
Administración de la Unidad	7	4%	4
Administrativo	17	9%	9
Adquisiciones	8	4%	4
Agencias	15	8%	8
Alumbrado Publico	6	3%	3
Asuntos corporativos	5	3%	3
Catastro y facturación	9	5%	5
Clientes especiales	5	3%	3
Control de energía	7	4%	4
Dirección administrativa financiera	10	5%	5
Dirección comercial	12	6%	6
Dirección de distribución	9	5%	5
Dirección Jurídica	4	2%	2

Financiero contabilidad	6	3%	3
Financiero presupuesto	4	2%	2
Financiero tesorería	3	2%	2
Ingeniería y construcciones	12	6%	6
Mantenimiento	8	4%	4
Operación	8	4%	4
Planificación	5	3%	3
Recaudación y Cartera	4	2%	2
Responsabilidad Social	3	2%	2
Servicio al cliente	21	11%	11
Talento humano	10	5%	5
<b>Total</b>	198	100%	103

**Fuente:** Talento Humano CNEL Milagro

El tipo de muestreo será de forma aleatoria para dar la oportunidad de que los integrantes de esta muestra sean seleccionados al azar. La tabulación de datos se desarrollará en función de la aplicación del instrumento de recopilación de información.

El instrumento utilizado para la recopilación de información esté compuesto por 20 preguntas en escala de Likert, las mismas que tienen como alternativas de respuestas una escala de 5 niveles detallada de la siguiente forma:

El cuestionario de Satisfacción Laboral, mide el grado de satisfacción (1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo). Presentado 20 enunciados y en cada uno deben escoger una opción de las 10 preguntas.

### **Procesamiento de la Información**

La información, será procesada a través del sistema SPSS, en el que se tabularon los datos y en función de aquellos se expresaran en diferentes tablas, siendo el análisis estadístico el que sostiene mayor relevancia.

## Capítulo 4. Resultados

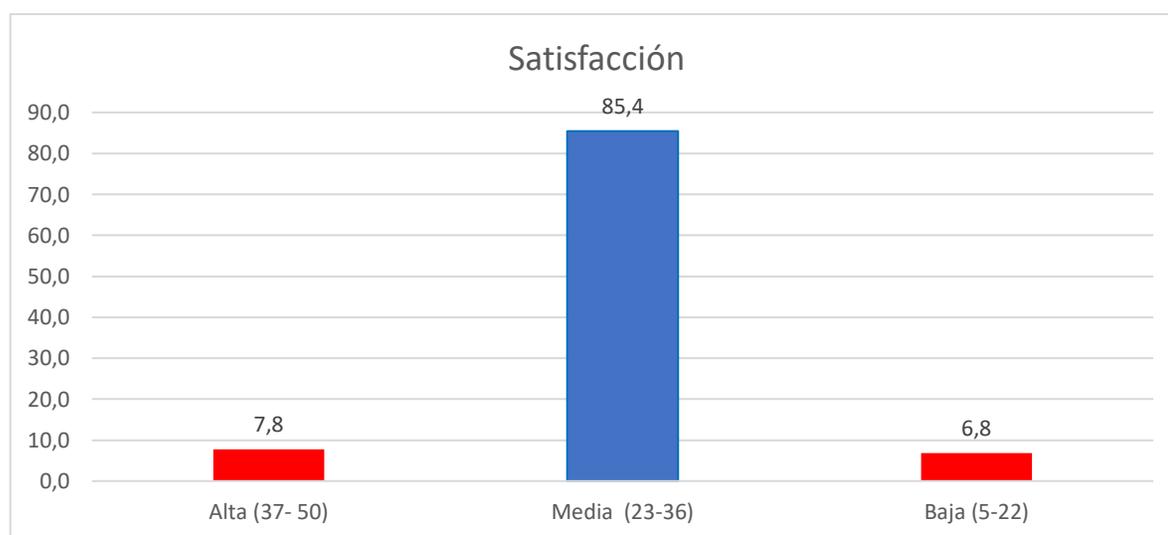
### Resultados Descriptivos

**Tabla 2** Nivel satisfacción laboral

Nivel	fi	%
Baja (37 – 50)	8	7.8
Media (23 – 36)	88	85.4
Alta (5 – 22)	7	6.8
Total	103	100.0

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Figura 1** Nivel variable satisfacción laboral



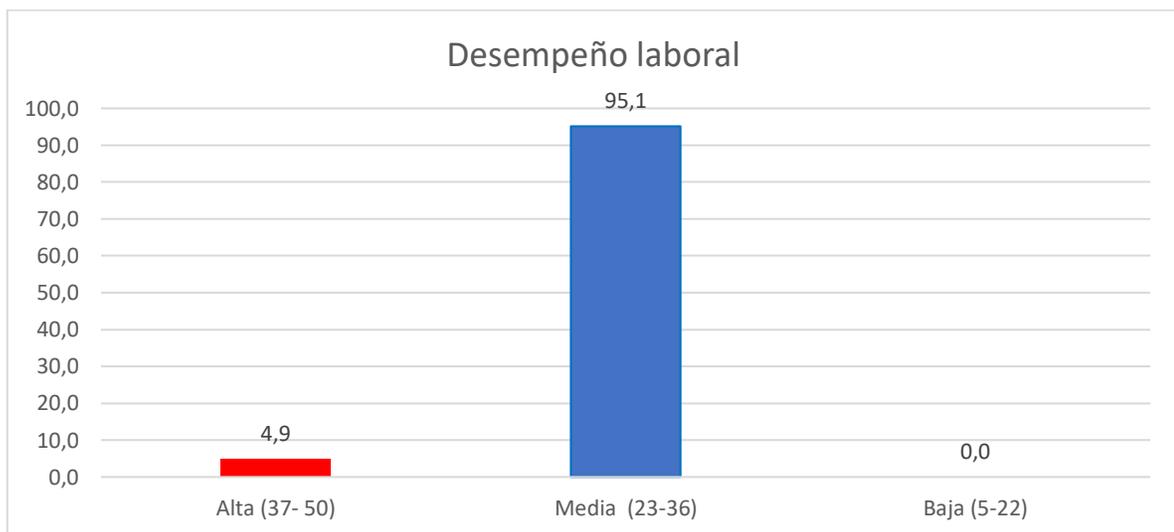
En la tabla 2 y figura 1, se presentan los resultados descriptivos del nivel de la variable satisfacción laboral, es alta 7,8% media 85,4%, y baja 6, 8%

**Tabla 3** Nivel desempeño laboral

Nivel	fi	%
Baja (37 – 50)	0	0.0
Media (23 – 36)	98	95.1
Alta (5 – 22)	5	4.9
Total	103	100.0

*Nota:* Cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Figura 2** Nivel variable desempeño laboral



En la tabla 3 y figura 2, se presentan los resultados descriptivos del nivel de la variable desempeño laboral, donde se refleja que es alta 4,9% media 95,1%, y baja 0, 0%.

## Prueba de normalidad de datos

**Tabla 4** Niveles de la variable satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Satisfacción</b>	,232	103	,000
Funciones laborales	,278	103	,000
Sueldos y reconocimientos	,254	103	,000
Condiciones laborales	,234	103	,000
<b>Desempeño</b>	,204	103	,000
Factores actitudinales	,278	103	,000
Factores operativos	,238	103	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** La tabla 4, refleja que el análisis inferencial del Coeficiente Kolmogórov-Smirnov, fue  $p= 0.000$  para las variables satisfacción laboral y desempeño laboral esto significa que existe una distribución no normal, igualmente en sus dimensiones, por ello, se emplearon pruebas no paramétricas específicamente el coeficiente de correlación de Spearman para comprobar las hipótesis.

## Objetivo General

Analizar el grado de satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro a través de levantamiento de información con el fin de cumplir con las metas institucionales

**Tabla 5** *Coefficiente de correlación de Spearman entre satisfacción laboral y desempeño laboral*

		Satisfacción	Desempeño
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,781**
		N	103
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,781**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	103

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

## Hipótesis General

Hi: El grado de satisfacción laboral de los colaboradores CNEL Unidad de Negocio Milagro incide en el desempeño laboral.

Ho: El grado de satisfacción laboral de los colaboradores CNEL Unidad de Negocio Milagro no incide en el desempeño laboral.

**Interpretación:** La tabla 5, refleja que existe correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral, se encontró un coeficiente de correlación de rho Spearman (rho= 0,781  $p=0,000$ ), siendo una relación positiva alta, estadísticamente significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

## Conclusiones

En virtud del análisis realizado a los datos, se concluye que el grado de satisfacción laboral por parte de los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro es de nivel medio, en la cual se manifestaron 88 trabajadores de los 103 en dicho nivel.

Además, se procedió con una revisión teórica de las variables encontradas, tanto satisfacción laboral y desempeño laboral a través de una revisión de la literatura disponible y relacionada a la problemática desarrollada en el presente documento. En la cual, se dividieron en dimensiones funciones laborales, sueldos y reconocimientos y condiciones laborales por la variable satisfacción laboral, muestras por la variable desempeño laboral factores actitudinales y factores operativos.

Se obtuvo una correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral, se encontró un coeficiente de correlación de rho Spearman ( $\rho = 0,781$   $p = 0,000$ ), siendo una relación positiva alta, estadísticamente significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

Para finalizar, se concluye que se análisis inferencial del Coeficiente Kolmogórov-Smirnov, fue  $p = 0.000$  para las variables satisfacción laboral y desempeño laboral esto significa que existe una distribución no normal, igualmente en sus dimensiones, por ello, se emplearon pruebas no paramétricas específicamente el coeficiente de correlación de Spearman

## **Recomendaciones**

Se sugiere que los procesos de satisfacción laboral sean considerados otros aspectos tales como rotación de puesto y aceptación de nuevos esquemas de trabajo, con la finalidad de comparar el nivel de adaptación a nuevas funciones y entornos.

Tener acceso a otras fuentes de información de mayor relevancia en lo relacionado a la temática analizada, ciertos documentos localizados son de difícil acceso para la lectura al 100% del contenido.

La evaluación de desempeño se encuentra basada en una herramienta fundamentada de forma teórica y práctica, sin embargo, es indispensable que exista otro método en el análisis de datos, para que la fraternidad no esté por encima de la objetividad.

## Referencias Bibliográficas

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 333-338.
- Akumari, P. (2018). El impacto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral: Un análisis empírico. *Voces Sociales*, 89 - 105.
- Alan, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala: UTMACH.
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Obtenido de Universidad de Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Álvarez, B., & Indacochea, B. (2018). EL DESEMPEÑO LABORAL: UN PROBLEMA SOCIAL DE LA CIENCIA. *Didáctica y Educación*.
- Alvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral un problema. *Didáctica y Educación*, Alvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B.
- Arrogante, O. (2018). *Estudio del bienestar en personal sanitario: Relaciones con resiliencia, apoyo social, estrés laboral y afrontamiento*. Madrid: UNED.
- Baki, A., & Avunduk, Y. (2021). La relación entre la Satisfacción laboral y el desempeño laboral: un estudio en la industria deportiva. *Revista de Educación*, 133 - 145.
- Bautista Cuello, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.
- Boada, N. (2019). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES OPERATIVOS EN UNA PYME DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PERUANA EN 2018*. Lima: San Iganacio de Loyola.
- Bonillo, D. (2012). La Satisfacción Laboral como Elemento Motivador del Empleado. *Competencias laborales y Academia*, 189-200.

- Caballero, K. (2019). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Revista de curriculum y formación del profesorado*, 16 - 27.
- Calderón, J. (2014). Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de hospital Hermilio Valdizán. *Revista de Psiquiatría y salud mental*, 87 - 99.
- Cantón, I., & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 214-226.
- Carro, R., & González, D. (2015). *Administración de las operaciones: Actividades para el aprendizaje*. Mar del Plata: Universidad Mar del Plata.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción laboral en Trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- CNEL. (2022). *Plan Operativo Anual, metas 2022*. Quito.
- Crespo, A., & Cosme, M. (2016). Satisfacción laboral de los profesionales enfermeros de Talavera de la Reina. *Metas*, 63-78.
- Cuesta-Santos, A.; Fleitas-Triana, S.; García-Fenton, V. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 24-35.
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Rev. Fac. Med. Hum*, 21(1), 179-185.
- Dehaloo, G. (2011). *Motivación y satisfacción laboral de los profesores de secundaria en Kwazulu natal*. South Africa: University of South Africa.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.
- Díaz, M., Stimolo, M., & Caro, N. (2020). Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de hospitales Públicos Córdoba-Argentina. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 22 - 38.
- Escobar, M. (2015). LAS COMPETENCIAS LABORALES: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*, 57 - 69.
- Feldman, R. (2009). *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana*. McGraw-Hill.

- Flores, L., Martínez, R., & Flores, J. (2020). Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales. *Revista Sociales*, 56 - 71.
- Fuente Saz, C., Moreno, T., Gómez, T., & González, E. (2019). Entorno Laboral, satisfacción y burnout de las enfermeras de unidades de cuidados críticos y unidades de hospitalización. *Enfermería Intensiva*, 104-112.
- George, J. M., & Jones, G. (2015). *Entender y gestionar la organización*. New Jersey: Pearson Education.
- Gonzales, L. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo-SATT"en el año 2014*. Trujillo: UNT.
- Guerrero, P. (2019). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL BASADO EN EL MODELO DE MEYER Y ALLEN EN LOS COLABORADORES DE UN BANCO CHICLAYANO, 2018*. Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Inayat, W., & Jahanzeb, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Hindawi*, 1 - 9.
- Indacochea, B., Porraspita, D., & Ganchozo, B. (2018). EL DESEMPEÑO LABORAL: UN PROBLEMA SOCIAL DE LA CIENCIA. *Didáctica y Educación*, 1 - 12.
- Jalagat, R. (2016). Job Performance, job satisfaction and motivation: a critical review of their relationship. *International Journal of Management and Economics*, 36–43,.
- Kia, A., Asaloei, S., & Redan, B. (2019). Satisfacción laboral y desempeño de los maestros de primaria. *Revista Internacional de Evaluación e Investigación en Educación*, 575 - 580.
- Kilchyk, I. (2018). A study of person-job fit in front office employees in midwestern hotels. *Purdue*, 18 - 33.
- Kristof-Brown, A., Zimmerman, R., & Johnson, E. (2005). Consecuencias del ajuste del individuo en el trabajo: un metanálisis del ajuste persona-trabajo, persona-organización, persona-grupo y persona-supervisor. *Psicología del personal*, 281–342.

- Kuznik, A., Hurtado Albir, A., & Espinal Berenguer, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, 315-344.
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. *Nómadas*, 1-27.
- López, F., Bernal, L., & Cánovas, A. (2021). Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. *Revista de Calidad Asistencia*, 240-249.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Lozada, M. (2019). *Incidencia en el Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador*. Lima: USM.
- Macías Yépez, N., & Villegas Yagual, F. (2019). *Análisis de la percepción ciudadana de los servicios comerciales prestados por la Unidad de Negocio Milagro de la Empresa Pública Corporación Nacional de Electricidad CNEL – EP*. Milagro: UNEMI.
- Mamani, K., & Caceres, I. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teorica*. Lima : USM.
- Marín, J., & Delgado, J. (2020). El desempeño laboral es un apoyo importante en el . *Ciencia Latina*, 19 - 31.
- Mariscal, J. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilema contemporaneo*, 47 - 61.
- Marquez, M. (2022). *Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño empresarial del comisariato Cleymer*. Calceta: ESPAM.
- Melendez, J., & Bardales, J. (2020). Satisfacción laboral en gestión administrativa. *La sociedad empresarial*, 87 - 96.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral*. Universidad Rafael Landívar.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232.
- Pades, A., & Homar, C. (2018). Estrés laboral, y burnout en Enfermería. *Metas de Enfermería*, 67-72.

- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de la literatura. *Ciencias y Economía*, 45 - 67.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2020). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 112 - 126.
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Educare*, 15-29.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46).
- Ramirez, R. (2013). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Ramírez-Vielma, R., & Nazar, A. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología*, 791-799.
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3).
- Rivera, J. (2020). *Calidad de servicio técnico y satisfacción de clientes de la subestación Lorenzo de Garaicoa de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro en el Primer Semestre 2018, Ecuador*. Piura: Cesar Vallejo.
- Ruiz, M., Borboa, M., & Rodríguez, J. (2013). EL ENFOQUE MIXTO DE INVESTIGACIÓN EN LOS ESTUDIOS FISCALES. *TLATEMOANI*, 1-25.
- Ruvalcaba, F., Selva, C., & Sahagún, M. (2016). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Estudios sobre el trabajo en la región centro*.
- Sáez, I. (2016). El método histórico aplicado a la investigación educativa. *Reire*, 9(2), 106-113.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *REVISTA DIGITAL DE INVESTIGACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA*, 102-122.
- Sandoval, C. (2014). *Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Ciudad Juárez: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

- Shamsuddin, N., & Rahman, R. A. (2014). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents. *Procesos sociales y Ciencia inicial*, 75-81.
- Sohi, R. (2016). Los efectos del dinamismo ambiental y la heterogeneidad en percepciones del rol, el desempeño y la satisfacción laboral de los vendedores. *Revista Europea de Marketing*, 49-67.
- Sum, M. (2015). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*. Mexico.
- Weinert, A. (2008). *Manual de la Psicología de la Organización. La Conducta Humana en las organizaciones*. Barcelona: Herder.
- Werther, W. (2001). *Administración del Personal y Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Younes, M. (2012). Satisfacción laboral y desempeño laboral: un caso de estudio en la Universidad Americana. *AUC Knowledge Fountain*, 45 - 61.

## Anexos

Variable	Tipo	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Independiente	funciones laborales	<u>Desarrollo de actividades</u>	Cuestionario
			<u>Independencia en decisiones</u>	
			<u>Funciones y responsabilidades</u>	
		Sueldos y reconocimientos	<u>Comunicación asertiva</u>	
			<u>Sueldo percibido</u>	
			<u>Equidad salarial</u>	
		Condiciones laborales	<u>Percepción</u>	
			<u>Seguridad laboral</u>	
			<u>Jornada laboral</u>	
			<u>Higiene laboral</u>	

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Desempeño laboral	Dependiente	Factores actitudinales	Disciplina	Cuestionario
			Responsabilidad	
			Presentación personal	
			Creatividad	
		Factores operativos	Capacidad de realización - metas	
			Dominio de labores	
			Calidad de trabajo	
			Eficiencia	
			Exactitud	
		Trabajo en equipo		

**Instrumento: Encuesta en escala de likert**

Variable	Dimensiones	Preguntas	Escala				
			1	2	3	4	5
<b>Satisfacción laboral</b>	funciones laborales	1. ¿Realizo mis actividades sin interferencias?					
		2. ¿Realizo mis actividades con independencia en mis decisiones?					
		3. ¿Mis funciones y responsabilidades permiten que entregue mi trabajo a tiempo?					
		4. ¿Existe buena comunicación entre los trabajadores de la institución?					
	Sueldos y reconocimientos	5. ¿Existe satisfacción por la remuneración recibida?					
		6. ¿Existe equidad salarial entre los trabajadores de la institución?					
		7. ¿Existe la percepción de salario justo entre los que realizo y lo que gano?					
	Condiciones laborales	8. ¿En la institución no se desarrolla actividades que representen peligro a los trabajadores?					
		9. ¿El horario de trabajo es adecuado para cumplir con las asignaciones?					
		10. ¿En la empresa se realiza un adecuado aseo a las instalaciones?					
<b>Desempeño laboral</b>	Factores actitudinales	11. ¿Mis labores se realizan de forma organizada?					
		12. ¿Entrego mis trabajos en las condiciones que me son solicitadas?					
		13. Me presento a laborar de acuerdo a las normas de ética de la organización					
		14. Al momento de realizar una tarea propongo nuevas alternativas para una presentación más eficiente					
		15. ¿La empresa gestiona incentivos por cumplimiento de metas?					
	Factores operativos	16. ¿Dominio las labores que me asignan en el trabajo?					
		17. ¿Entrego el trabajo encomendado sin errores?					
		18. ¿Entrego mi trabajo en menor tiempo y con los recursos necesarios?					
		19. ¿Entrego a tiempo las tareas encomendadas?					
		20. ¿Se trabaja de forma eficiente cuando se involucran compañeros en las tareas asignadas?					

## Distribución de las respuestas dadas al cuestionario en la prueba piloto

Satisfacción laboral											
Colaborador	D1: Funciones laborales				D2: Sueldos y reconocimientos			D3: Condiciones laborales			ΣSt2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	30
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	34
10	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	24
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32
13	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	28
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	28
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
16	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	34
17	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	34
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
19	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
20	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
<b>Varianza de la Población</b>	0,39	0,35	0,39	0,36	0,69	0,39	0,35	0,39	0,36	0,69	29,36
<b>ΣSi2</b>	4,35										

Valor: 1=Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.

$$r_t = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$rtt = \frac{10}{10-1} \left[ 1 - \frac{4,35}{29,36} \right] = 0,946$$

k 10

ΣSi2 4,35

ΣSt2 29,36

0,946

ALFA DE CRONBACH

Donde:

rtt : coeficiente de confiabilidad de la prueba o cuestionario.

k: número de ítems del instrumento.

st<sup>2</sup>: Varianza total del instrumento.

Σsi<sup>2</sup>: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

## Distribución de las respuestas dadas al cuestionario en la prueba piloto

Desempeño laboral											
Colaborador	D1: Factores Actitudinales					D2: Factores operativos					ΣSt2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	34
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	32
8	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	35
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	30
11	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
14	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26
15	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	24
16	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35
17	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35
18	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33
<b>Varianza de la Poblacion</b>	0,21	0,26	0,24	0,21	0,19	0,46	0,33	0,19	0,16	0,35	11,53
<b>ΣSi2</b>	2,59										

Valor: 1=Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 de acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$r_{tt} = \frac{10}{10-1} \left[ 1 - \frac{2,59}{11,53} \right] = 0,861$$

k                    10

ΣSi2                2,59

ΣSt2                11,53

**0,861 ALFA DE CRONBACH**

Donde:

r<sub>tt</sub> : coeficiente de confiabilidad de la prueba o cuestionario.

k: número de ítems del instrumento.

st<sup>2</sup>: Varianza total del instrumento.

Σsi<sup>2</sup>: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	0,225	103	0,000	0,907	103	0,000
Funciones laborales	0,272	103	0,000	0,886	103	0,000
Sueldos y reconocimientos	0,246	103	0,000	0,889	103	0,000
Condiciones laborales	0,227	103	0,000	0,909	103	0,000
Desempeño	0,209	103	0,000	0,919	103	0,000
Factores actitudinales	0,279	103	0,000	0,858	103	0,000
Factores operativos	0,238	103	0,000	0,889	103	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors