

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**NIVEL DE DESEMPEÑO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA, EN EL
AÑO 2010**

TESIS

Presentada por:

Ing. MARIO GAUNA CHINO

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (MAGISTER SCIENTIAE) CON
MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TACNA - PERÚ
2012**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**NIVEL DE DESEMPEÑO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA,
EN EL AÑO 2010**

**TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 20 DE DICIEMBRE DEL 2011
ESTANDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:**

PRESIDENTE :



Mgr. Segundo Manuel Alvarado Contreras

SECRETARIA :



Mgr. Juana Inés Barreda Grados

MIEMBRO :



Mgr. Virgilio Simón Gonzales Vildoso

ASESOR :



Dr. Julio César Isique Calderón

AGRADECIMIENTO

À Dios por guiarme por un buen camino, a todos mis hermanos: Justa, Marcelino, Félix, Regina, Basilia, Yolanda y Gregorio; por su apoyo, aliento de estímulos que posibilitaron la conquista de esta meta. Y un agradecimiento especial a mis colegas por el asesoramiento en la consecución del presente trabajo.

DEDICATORIA

Con gratitud y acierto, mi agradecimiento a todos los que me ayudaron, en especial a mis hijos Sophie de los Ángeles, Felipe Gabriel, Ángel simón y a mi esposa-Beátriz, a mi padre, que en vida fue don Rufino y a mi madre, doña Anastasia, por sus consejos que son parte de mi vida, y a Dios por darme la oportunidad de seguir viviendo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.1 Problema general	7
1.2.1 Problemas Específicos	7
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	8
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	9
1.5 OBJETIVOS	10
1.5.1 Objetivo General	10

1.5.2	Objetivos Específicos	10
1.6	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.6.1	Hipótesis General	11
1.6.2	Hipótesis Específicos	11
1.7	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	12
1.7.1	Variable Independiente	12
1.7.2	Variable Dependiente	13

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	ANTECEDENTES DE ESTUDIO	14
2.1.1	Reseña Histórica	17
2.2	BASES TEÓRICAS	20
2.2.1	Definición Histórica de la Administración Personal	20
2.2.2	Desempeño Laboral	22
2.2.3	Elementos de Desempeño Laboral	25
2.2.4	Características del Desempeño Laboral	27
2.2.5	Factores que Influyen en el Desempeño Laboral	27
2.2.5.1	Satisfacción del Trabajo	28
2.2.5.2	Desempeño en el Trabajo	29
2.2.5.2.1	Conocimiento de funciones	30
2.2.5.2.2	Planificación de Actividad de Trabajo	30

4.1.3	Análisis Estadístico de los Indicadores de Capacitación de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	71
4.1.4	Análisis Estadístico de las Dimensiones de Nivel de Desempeño de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	74
4.2	ANÁLISIS ESTADÍSTICO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL	77
4.2.1	Análisis Estadístico de los Indicadores de Estímulos Económicos de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	77
4.2.2	Análisis Estadístico de los Indicadores de Reconocimiento Institucional de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	80
4.2.3	Análisis Estadístico de los Indicadores de la Realización Personal de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	83
4.2.4	Análisis Estadístico de las dimensiones de Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	86
4.3	ANÁLISIS ESTADÍSTICO RELACIONAL	89
4.3.1	Prueba Estadística entre Desempeño en el Trabajo y Estímulos Económicos de los Trabajadores de la UNJBG	89
4.3.2	Prueba Estadístico entre Trabajo en Equipo y Reconocimiento Institucional de los Trabajadores de la UNJBG	96

4.3.3 Prueba Estadística entre Capacitación del Trabajador y Realización Personal de los Trabajadores de la UNJBG	99
4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA ENTRE NIVEL DE DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNJBG	104

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1 VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	109
5.2 VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	111
5.3 VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	113
5.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	115
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
ANEXOS	126

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 1: Dimensiones del Nivel de Desempeño: Variable Independiente	12
CUADRO 2: Dimensiones de Satisfacción de los Trabajadores: Variable Dependiente	13
CUADRO 3: Personal Administrativo de la UNJBG – Tacna	55
CUADRO 4: Trabajadores Administrativos de la UNJBG – Tacna	58
CUADRO 5: Desempeño en el Trabajo de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	65
CUADRO 6: Trabajo en Equipo de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	68
CUADRO 7: Capacitación del Trabajador de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	71
CUADRO 8: Nivel de desempeño de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	74
CUADRO 9: Estímulos Económicos de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	77
CUADRO 10: Reconocimiento Institucional de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	80
CUADRO 11: Realización Personal de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	83
CUADRO 12: Satisfacción Laboral de los Trabajadores	86

Administrativos de la UNJBG

CUADRO 13: Relación entre el Desempeño en el Trabajo y Estímulos Económicos de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	89
CUADRO 14: Relación entre el Trabajo en Equipo y Reconocimiento Institucional de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	94
CUADRO 15: Relación entre Capacitación del Trabajador y Realización Personal de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	99
CUADRO 16: Relación entre el Nivel de Desempeño y Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1: Cuatro Pasos Básicos de Capacitación	36
GRÁFICO 2: Desempeño en el Trabajo de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	66
GRÁFICO 3: Trabajo en Equipo de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	69
GRÁFICO 4: Capacitación de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	72
GRÁFICO 5: Nivel de Desempeño de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	75
GRÁFICO 6: Estímulos Económicos de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	78
GRÁFICO 7: Reconocimiento Institucional de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	80
GRÁFICO 8: Realización Personal de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	83
GRÁFICO 9: Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG	86

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, transversal y correlacional, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en el año 2010. Se trabajó con una muestra de 182 casos, aplicando una encuesta tipo censal, con escala de Likert, Baremo y Dicotómica; para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística chi-cuadrado, con un nivel de confianza del 95%. En el análisis estadístico, se comprobó en el nivel de desempeño de los trabajadores de la UNJBG el factor que predomina, es trabajo en equipo y en lo concerniente en la satisfacción laboral, se comprobó que el factor que predomina es la realización personal. En conclusión, se verificó que existe relación entre el nivel de desempeño y satisfacción laboral, en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en el año 2010, son dependientes, con un nivel de confianza del 95%.

ABSTRACT

The present research is a descriptive, cross-sectional and co relational, with the aim to determine the relations hip between the level of performance and job satisfaction of workers Jorge Basadre Grohmann National University in 2010, worked with a sample of 182 cases, using census type survey with Likert scale, scale and dichotomous for testing the hypothesis using the chi-square statistical test with a confidence level of 95%. In the statistical analysis, it was founding the level of performance of workers UNJBG predominant factor is teamwork and respect in job satisfaction was found that the predominant factor is the realization. In conclusion it was found that the correlation between the level of performance and job satisfaction in administrative workers Jorge Basadre Grohmann National University in 2010, are dependent, with a confidence level of 95%.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de desempeño y su influencia en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010”, es de tipo aplicada y el diseño de investigación es descriptivo, transversal y correlacional.

La Universidad, como institución educativa, es una organización y está conformada por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: la estructura organizacional, los procesos y lo más importante, la conducta del recurso humano parte principal de una organización; la interrelación de todos estos elementos producen patrones de relación variados y específicos que conectan en lo que se va a denominar desempeño laboral. Por otra parte, la administración y el adecuado manejo de los recursos van a determinar, en gran parte, la dinámica de crecimiento, desarrollo y consolidación de toda institución. Si bien es cierto, en toda organización, cualquiera que sea su razón social, el factor humano es el recurso indispensable y fundamental, para su funcionamiento.

De acuerdo con el planteamiento, se hace evidente que la organización en las universidades, tanto a nivel estatal como privado, están basadas en la burocracia, la cual representa una estructura jerárquica piramidal o conocida también como cadena de mando, con actividades y objetivos determinados, especificaciones de las tareas, además de reglamentos bien definidos. Sin embargo, hay que mencionar que este método de administración, existente desde hace muchos años, se ha traducido en lentitud de las actividades, debido a la repetitividad del mismo, lo que permite verlo como muy monótono y, muchas veces, produce ineficiencia en los procesos e influye en el resultado, impidiendo que se cumpla a cabalidad.

En consecuencia, un manejo inadecuado de algunos de los procesos que se lleven a cabo dentro de las funciones que desempeñan cada uno de los trabajadores, podría afectar la buena prestación del servicio en la organización, y esto tendría un impacto en la calidad del servicio que se ofrece a los estudiantes, mejorando la productividad de la institución.

De ahí que el propósito de esta investigación es determinar la relación entre el nivel de desempeño y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre, en el año 2010.

De esta manera, se espera que esta organización tenga un nivel de transformación que le permita mejorar sus procesos en función a las metas planteadas, tomando en cuenta la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNJBG, lo cual incidirá en el ambiente general de la organización que a su vez, le permitirá optimizar la calidad de servicios que ésta ofrezca, con el objetivo de formar un recurso humano altamente calificado, con capacidades para afrontar los cambios del entorno, tanto tecnológico, económico, científico, entre otros, que se pueden presentar en las áreas de desarrollo estratégico del país.

Este sustento está estructurado en los siguientes capítulos: el Capítulo I, presenta el planteamiento de estudio, donde se describe el planteamiento del problema, los objetivos, y las hipótesis; en el Capítulo II, tenemos el marco teórico y conceptual, donde se expresan los conceptos utilizados en la investigación; en el Capítulo III, se encuentra el marco metodológico y la operacionalización de variables; y en el Capítulo IV, está el análisis e interpretación de los datos experimentales y la verificación de las hipótesis. Construyendo con los argumentos necesarios, como resultado de la información obtenida, las conclusiones y recomendaciones; luego se presenta la bibliografía y anexos, que permite sustentar la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El estudio de la presente investigación, determina el nivel de desempeño y su influencia en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (UNJBG) – Tacna, en el año 2010.

Actualmente, la UNJBG, en el año 2010, cuenta con 346 trabajadores administrativos de los cuales, 261 son nombrados y 85 contratados. Hace veinte años no hay ascensos de los trabajadores nombrados, no hay reconocimiento al trabajador por parte de la institución, por tanto, genera un descontento de los trabajadores administrativos. **(Fuente Oficina de Personal, octubre del 2010).**

Los trabajadores de la UNJBG, son afectados por diversos factores que influyen en la deficiencia de su desempeño: el deficiente empleo de comunicación, la rotación del personal administrativo sin previo aviso, el retraso en las remuneraciones,

estímulos económicos muy bajos a la labor que desempeña el trabajador, falta de reconocimiento institucional al trabajador, falta de una planificación para la capacitación del trabajador, falta de identificación institucional por parte del trabajador, falta de motivación al trabajador; todo esto genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales ambiguos, tensos y autoritarios que afectan la eficacia del personal en sus actividades. Asimismo, estos factores influyen directamente en la calidad del servicio que brinda la Universidad.

Hay que recalcar que, a veces, los conflictos entre los trabajadores tienen sus puntos críticos en la formación de los diferentes grupos existentes (nombrados, contratados y los grupos políticos de interés) dentro de la Universidad. Además, el nivel educativo de muchos de los trabajadores varía porque éstos tienen costumbres ya adoptadas, difíciles de cambiar, como por ejemplo: la difusión de rumores y chismes, la falta de respeto, el retraso en las fechas de entrega de trabajos, el individualismo y figuretismo, la participación en grupos políticos de interés, etc.

Algunos aspectos sintomáticos que identifican la problemática de la gestión del talento humano en la UNJBG, son: la indisciplina de un sector reducido de trabajadores, que generan conflictos y enervan el clima laboral; fricciones con los demás compañeros de trabajo y miembros del equipo de gestión; baja productividad reflejada en los costos operativos elevados que encarecen la atención de algunos servicios, catalogados como de “mala calidad” que brindan al “usuario”; quejas de los usuarios sobre el descuido e insensibilidad de trabajadores, incumplimiento en algunos de sus metas de atención programadas; algunos trabajadores con problemas de alcoholismo que influyen en el desempeño laboral; entre otros.

El estudio de la presente investigación tiene como propósito identificar el nivel de desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG, en el año 2010, y éstos pueden servir de base para otros investigadores que estén interesados en profundizar y/o complementar el tema tratado, se identifique los errores y deficiencias, para mejorarlas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de desempeño e influencia en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿En qué medida el desempeño en el trabajo influye en estímulos económicos, para la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010?
- ¿En qué medida el trabajo en equipo influye en el reconocimiento institucional, para la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010?
- ¿De qué manera la capacitación del trabajador influye en la realización personal, para la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de conceptos y teorías de motivación, desempeño y satisfacción laboral, encontrar explicaciones para elevar el nivel de productividad y eficiencia en el servicio que se ofrece en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

La razón que ha motivado la realización de la presente investigación, es que existen opiniones por parte de los trabajadores de la UNJBG, quienes consideran que no son atendidos en sus pedidos; sobre todo en lo económico, pago de haberes con retraso, capacitación, reconocimiento; lo cual genera, la falta de identificación institucional, su bajo desempeño laboral y se manifiesta en la calidad de trabajo que brinda.

Los alcances de la investigación muestran la importancia que tiene para la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, la aplicación de un modelo de gestión que pretende convertirla en una institución eficiente en gestión; no sólo como centro de referencia institucional en administración, sino también como referente institucional que hace uso de un adecuado modelo de gestión organizacional.

Esta investigación nos permitirá tener nuevos conocimientos sobre la eficiencia del trabajador y en un contexto de competitividad, que alcanza los estilos de liderazgo en el clima organizacional que viven los trabajadores administrativos dentro de la UNJBG y, por ende, de la sociedad; que puede servir de base para la toma de decisiones en los futuros planes de mejoramiento institucional.

Los resultados de la investigación pueden servir de base para otros investigadores que estén interesados en profundizar y/o complementar el tema tratado, se vea los errores y deficiencias, para mejorarlas.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

Objeto de estudio: El nivel de desempeño y satisfacción laboral.

Unidad de análisis: Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Espacio: Tacna.

Tiempo: Período 2010.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar el nivel de desempeño y su Influencia en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el Año 2010.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la influencia del desempeño en el trabajo, en los estímulos económicos para la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010.
- Determinar la influencia del trabajo en equipo, en el reconocimiento institucional para la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010.

- Determinar la influencia de la capacitación del trabajador, en la realización personal para la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010.

1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Hipótesis General

El nivel de desempeño influye en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el Año 2010.

1.6.2. Hipótesis Específicos.

- El desempeño en el trabajo influye significativamente en los estímulos económicos, para la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010.
- El trabajo en equipo influye significativamente en el reconocimiento institucional, para la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010.

- La capacitación del trabajador influye de manera significativa en la realización personal, para la satisfacción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010.

1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1.7.1. Variable Independiente

Nivel de desempeño

CUADRO 1: Dimensiones del nivel de desempeño: Variable independiente

Dimensiones	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de funciones. ✓ Planificación de actividad de trabajo. ✓ Comunicación e Iniciativa.
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones. ✓ Conocimiento de normas. ✓ Relaciones interpersonales.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se capacita permanentemente. ✓ Se capacita ocasionalmente. ✓ No se capacita.

Fuente: Elaboración Propia.

1.7.2. Variable Dependiente

Satisfacción de los trabajadores

CUADRO 2: Dimensiones de satisfacción de los trabajadores: Variable dependiente

Dimensiones	Indicadores
<ul style="list-style-type: none">• Estímulos económicos	<ul style="list-style-type: none">✓ Incremento salarial.✓ Pago salarial, aguinaldo y vacaciones.✓ Pago por productividad y Bonificación.
<ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento institucional	<ul style="list-style-type: none">✓ Condecoraciones, reconocimiento.✓ Ascenso de nivel de trabajo✓ Apoyo a actividades de esparcimiento.
<ul style="list-style-type: none">• Realización personal	<ul style="list-style-type: none">✓ Satisfacción profesional.✓ Satisfacción laboral✓ Satisfacción personal.

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Germania, (2007). Universidad del Caribe, República Dominicana, Impacto de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Empleados de la Unidad de Atención y Prevención de la Violencia de la Fiscalía del Distrito Nacional, concluye que: se pudo comprobar que esta unidad cuenta con un programa de motivación que le permite conjugar todos sus esfuerzos, materializados en el trabajo en equipo, influyendo en el desarrollo tanto individual como colectivo, de sus recursos humanos, fortaleciendo todos los ámbitos en su estructura organizacional. El estilo democrático ha permitido llevar a cabo las responsabilidades en cada uno de sus colaboradores, ya que los mismos se sienten muy motivados, puesto que, son tomados en cuenta, dando lugar al logro de los objetivos trazados por la misma.

Niria & Africano, (2008). Revista NEGOTIUM, ciencias gerenciales, N° 09, CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO

LABORAL DEL PERSONAL EMPRESA VIGILANTES ASOCIADOS COSTA ORIENTAL DEL LAGO, concluyeron: para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia, es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización; es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana, para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede destacar que el personal está parcialmente motivado, ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno, ya que no cumple con las expectativas de los mismos; con esto se considera que el aspecto económico sigue importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

Las promociones y ascensos, no se consideran justos, pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno y no perciben mucho estrés en el desarrollo de sus labores. Por

consiguiente, se muestra una satisfacción por fases, en las condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, reconocimientos, entre otros; pero un mayor grado de insatisfacción por la falta de un salario justo, una supervisión intransigente, en los vigilantes, lo que provoca presión por: falta de políticas de desarrollo profesional y promociones de ascenso, lo que ocasiona que el trabajador se siente insatisfecho. De no ocurrir esta situación, se puede producir una baja en la eficiencia organizacional, que pueda expresarse a través de las conductas de expresión, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho, puede conducirle a una conducta agresiva la cual permite manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa.

Araujo, (2002). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS, concluye que: Las competencias genéricas, laborales y básicas, las cuales conforman el desempeño laboral, se encontraron ubicadas en niveles altos con baja dispersión.

Existe una alta relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, cuanto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

Torres & Mauricia, (2005). RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN AL TRABAJO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE YARINACocha – PUCALLPA – PERÚ, concluye que: estadísticamente se ha probado que existe un alto grado de correlación positiva entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral, en un 95%, según el coeficiente de contingencia.

2.1.1. Reseña Histórica

LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA, fue creada por Decreto Ley N° 1894, del 26 de agosto de 1971, en los considerados de creación de los recursos naturales y la promoción social y económica de la región sur del país. (**Estatuto de la UNJBG, Tacna**).

Inició sus actividades académicas el 13 de mayo de 1972, con una sesión solemne de apertura del año académico en el Salón de Sesiones del Ex-Palacio Municipal, con la presencia de distinguidas personalidades civiles, militares, eclesiásticas, en la que destacamos a quien luego fue patrono, el Dr. Jorge Basadre Grohmann. El Histórico Local Central,

ubicado entre la Av. Bolognesi y la Av. Gustavo Pinto, cobijó a los primeros ingresantes.

Pasarían 27 años para que el 27 de noviembre de 1998, se transfiera definitivamente y a título gratuito, el Local Central a la Universidad.

A partir del segundo semestre académico, a principios de octubre de 1972, la Universidad empezó a implementar su plana docente estable, los nuevos profesores, desde 1973 empezaron a asumir responsabilidades de gobierno en sus diversos niveles. El 20 de noviembre 1979, el consejo nacional de la Universidad Peruana – CONUP – expidió la Resolución N° 8161 – 79 – CONUP, reconociendo en forma definitiva a la Universidad Nacional de Tacna y ordenando la constitución de su Órgano de Gobierno.

El primer gobierno estuvo a cargo de la Comisión Organizadora y de Gobierno, conformada por seis profesores representantes de las Universidades patrocinadoras: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional de Ingeniería, Universidad Nacional Agraria la Molina. La Comisión Organizadora y de Gobierno tuvo un

presidente y dos Vicepresidentes. Los otros miembros desempeñaron los cargos de Directores Universitarios.

El 11 de julio de 1980, se expidió la Resolución N° 3058- 80 – UNTAC, denominando a la Institución como: “UNIVERSIDAD NACIONAL DE TACNA JORGE BASADRE GROHMANN”, en reconocimiento al Dr. Jorge Basadre Grohmann por sus virtudes personales, a su consagración total a la causa del Perú, a su prolífica labor como historiador de la República, escritor, ensayista y como hijo Ilustre de Tacna. Cuando se promulga la Ley Universitaria N° 23733, el 09 de diciembre de 1983, por el Presidente de la República, Arq. Fernando Belaúnde Terry, oficialmente tomó la denominación de Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Desde 1985 y al amparo de la Ley Universitaria N° 23733 y luego de pasar por una primera etapa con Comisiones Organizadoras de Gobierno y por una segunda etapa de rectores interinos, la UNJBG inició su tercera etapa de elección de sus Autoridades y Órganos de Gobierno, en forma democrática y en Asamblea Universitaria.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Definición e Historia de la Administración de Personal

La administración de recursos humanos (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

El proceso debe ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades.

No podremos hablar de forma separada del origen de la administración de recursos humanos, como se le conoce actualmente, sin mencionar el derecho laboral y la administración científica, así como otras disciplinas. Nos referimos al derecho laboral porque al parecer éste, como una consecuencia de la exigencia de la clase trabajadora, a fin de que se reglamentara el trabajo, se pensó que bastaría aplicar los preceptos legales en forma fría para la obtención de buenos resultados, pero se encontró que las relaciones

que se requerían necesitaban estudio, entendimiento y la elaboración de una buena serie de principios para la buena práctica de los mismos, ya que se hablaba de conceptos relativos a sueldos, prestaciones, contrataciones, etc., que necesitaban más de una mera improvisación.

Asimismo, los principios de Taylor y Fayol pusieron las bases de la administración, a través de la coordinación, dirección y, por tanto, del mejor empleo de los recursos humanos que intervienen en el trabajo. Taylor, viendo la importancia del área, creó las oficinas de selección.

La organización funcional trajo la aparición de especialistas en las áreas de mercados, finanzas, producción y, en igual forma, empezaron a aparecer en Estados Unidos los departamentos de relaciones industriales, como consecuencia de la necesidad de poner en manos de expertos una función tan importante y dejar de improvisar en tal área.

En nuestro país, la llegada de libros extranjeros, en los que se hablaba de este nuevo concepto, hizo surgir la inquietud por el mismo. Se percibió al igual que en otras

partes, que esta función no consistía solamente en la elaboración de nóminas y pagos al Seguro Social, sino que día a día se hacían más complicadas y que no bastaba con el jefe de personal que pretendía ser amigo de todos.

Se hacía necesario unir muchísimos conocimientos para poder realizar esta función en forma correcta. Es por ello que se ha incluido como parte fundamental en la carrera de licenciado en administración y contador, este espacio importantísimo. Puede decirse que la administración de recursos humanos es multidisciplinaria, pues requiere el concurso de múltiples fuentes de conocimientos.

2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral describe el grado en el que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

El desempeño laboral (**D'Vicente, 1997 citado por Bohórquez, 2004**), se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido,

este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del desempeño laboral es la expuesta por **Stoner, (1994)**, quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato, (2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para que la organización esté funcionando, el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga, a fin de poder medir y observar la acción. El

desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menor tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación, la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Robbins, (2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

2.2.3. Elementos del Desempeño Laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Davis y Newtrons, (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Chiavenato, (2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización; y factores operativos:

conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides, (2002), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria”. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Robbins, (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

2.2.4. Características del Desempeño Laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo como: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos; potencian el diseño del trabajo y maximizan el desempeño.

2.2.5. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Las empresas de servicio, para poder ofrecer una buena atención a sus clientes, deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se considera para esta investigación: Desempeño en el trabajo, autoestima, trabajo en equipo, capacitación para el trabajador, reconocimiento institucional.

2.2.5.1. Satisfacción del trabajo.

Con respecto a la satisfacción del trabajo **Davis y Newstroms, (2000)**, plantean que "es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales." La cual se encuentra relacionada con el contenido del puesto; es decir, la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores, la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Otro aspecto a considerar es el grado de importancia que tiene el trabajo para las personas que lo ejecutan, ya en que ocasiones un trabajo puede ser interesante más no fundamental para los miembros de

la institución, según **(Nash, 1989)**, lo que puede sentir una persona al realizar su trabajo, está centrado en el “hecho de que esté ocupando un cargo que le permita realizar sus destrezas y que concuerde con sus intereses”, ya que las personas se sienten más satisfechas cuando trabajan con gente competente, personas sinceras que se comunican con frecuencia, evitan traslados innecesarios y reconocen una buena labor cuando ésta se produce; por lo que la satisfacción está muy ligada a la calidad de supervisión, debido a que el supervisor es quien tiene la responsabilidad de movilizar las energías de los subalternos para encaminarlas a las metas organizacionales.

2.2.5.2. Desempeño en el Trabajo

Chavenato, (2000), menciona que el desempeño laboral: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Otros autores como **(Milkovich y Boudrem,**

1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, conocimiento de funciones, planificación de actividad de trabajo comunicación e iniciativa y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización.

2.2.5.2.1. Conocimiento de funciones

Dessler & Vanela, (2004), señalan que las “Funciones son la determinación de las actividades, habilidades, conocimientos, capacidades y responsabilidades, que se requiere para realizar ordenadamente un trabajo”; el concepto de rol y de función, se encuentran asociados al concepto de posición, categoría personal que ocupa un lugar en una relación social.

2.2.5.2.2. Planificación de Actividad de trabajo

La **planificación** es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado.

Otras definiciones, más precisas, incluyen: "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos". (Robbins, 1998).

Si bien la planificación define las acciones a seguir, durante la ejecución puede existir necesidad de cambios respecto de lo definido originalmente, los mismos servirán de punto de partida para un nuevo análisis y una nueva planificación de ser requerido.

2.2.5.2.3. Comunicación e Iniciativa

Chiavenato, (2002), menciona que la comunicación es una herramienta por excelencia en la solución de la mayoría de los problemas humanos, cada empleado tiene una información directa de cómo es valorado su trabajo en la empresa, conoce qué aspectos debe mejorar y

con que ayudas puede contar para proponer nuevas alternativas de solución.

2.2.5.3. Trabajo en Equipo

Davenport, (2006), menciona que el desempeño colectivo, positivo, individual y mutuo, resolver problemas y tomar decisiones, habilidades interpersonales, la labor realizada por los trabajadores puede mejorar. Se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades, se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones, dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros; aunque las

acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

2.2.5.3.1. Toma de decisiones

Davenport, (2006), menciona que la toma de decisiones es el proceso a través del cuál identifica una necesidad de decisión, se establecen alternativas, se analizan y se elige una de ellas, se implementa la elegida, y se evalúan los resultados.

2.2.5.3.2. Conocimiento de normas

Se debe saber claramente el sistema de funcionamiento, conocer a cabalidad sus reglamentos y normas. Actividades que normalmente se ejecutan en una empresa con el fin de unificar criterios al interior de la empresa, a recuperar la información de la forma más adecuada, asegurando su calidad y, por último,

agilizar la circulación de la información para que ésta llegue oportunamente a las secciones que la requieren.

2.2.5.3.3. Relaciones Interpersonales

Nash, (1989), señala que las relaciones interpersonales en el trabajo (dentro y fuera) constituyen un papel crítico en la empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no bastan para incrementar la productividad, sino contribuir significativamente a ella, para bien o para mal, la responsabilidad de un jefe es saber escuchar a los empleados y, a veces, proporcionarles consejos, debe ser abordable y amistoso sin dejar de ser injusto con el empleado, debe mostrar interés en los empleados.

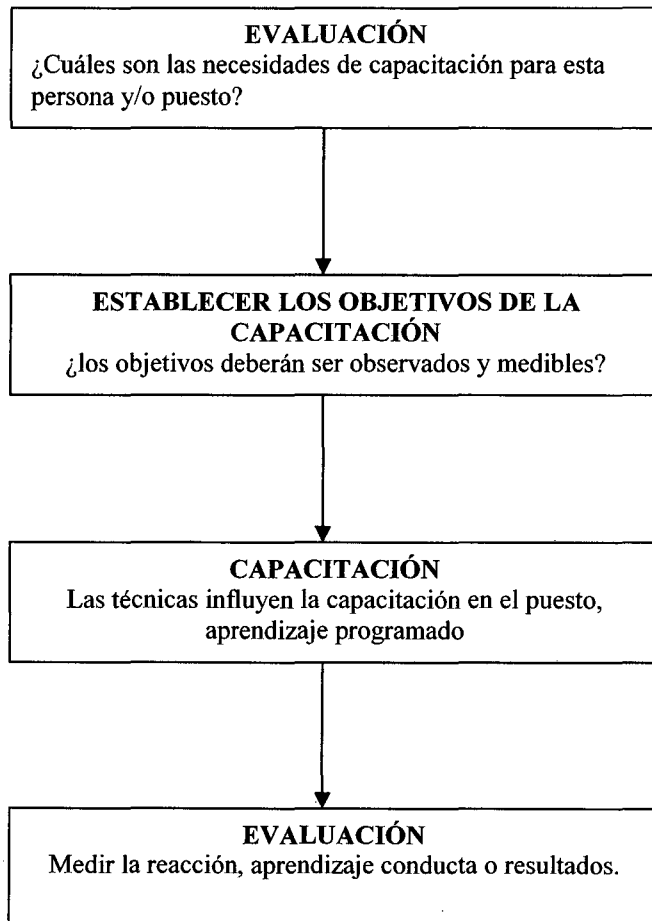
2.2.5.4. Capacitación del Trabajador

Drovett, (1992), menciona que la capacitación del trabajador: "Es un proceso de formación implementado por el área de recursos

humanos, con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible".

Nash, (1989), menciona que: "los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos". El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo; en la organización, siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Gráfico 01: Cuatro Pasos Básicos de Capacitación.



Fuente: GARY DESSLER, 2005, Administración de personal.

2.2.6. Satisfacción Laboral

Locke, (1976), define la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones de diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos, no siempre coincidentes, que la multiplicidad de variables pueden incidir en la satisfacción laboral.

Robbins, (1999), establece que la satisfacción en el trabajo, es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir; **Márquez, (2001)**, menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Márquez, además, menciona que se puede establecer dos tipos o niveles de análisis, en lo que a satisfacción laboral se refiere: "Satisfacción General, indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa".

2.2.6.1. Generalidades de la Satisfacción Laboral

Ardouin & Bustos, (2006), afirman que la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta, al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. ***La Satisfacción en el trabajo:*** Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el

trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

Características personales relacionadas con la satisfacción en el empleo: Nada de sorprendente tiene el que ciertas características personales, tales como el sexo, la edad, la inteligencia y la salud mental, guarden relación con la satisfacción en el empleo. El trabajo es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida. En cierto modo, nuestra actitud hacia el trabajo refleja nuestra historia personal.

2.2.6.2. Factores determinantes en la Satisfacción Laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados, (Robbins, 1998), considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: **Capacitación del trabajador, estímulos económicos, salarios justos, reconocimiento, realización personal, satisfacción profesional, satisfacción laboral.**

Drucker, (2002), menciona que entre los avances más significativos que ha tenido la administración de personal en los últimos tiempos, destaca el hecho de considerar al trabajador como colaborador y no como empleado; asimismo, la concepción del empleado como factor humano y no como recurso humano.

Drucker, (2002), señala que: "Las descripciones colaborador y factor humano, no pueden quedarse exclusivamente en una cuestión filosófica, pues llevan explícitos dos compromisos: el creer firmemente en que el trabajador no es un

engrane más de la maquinaria y de los sistemas de la empresa, sino que tiene el potencial suficiente para tomar decisiones y poder participar en la organización con base en sus propias capacidades; y dos, existe una necesidad de desarrollar ese potencial del colaborador con educación, formación, especialización en la toma de conciencia de su papel, como actor indispensable en el fortalecimiento y crecimiento de la compañía".

Davis & Newstrons, (2000), sostienen que algunos administradores se aferran al viejo mito de que la alta satisfacción siempre desemboca en alto desempeño de los empleados, supuesto que sin embargo, es falso. (Robbins, 2000), señala que el compromiso organizacional es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo y lo define como: "un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros".

2.2.6.3. Estímulos Económicos

Nash, (1989), menciona que el estímulo económico, como ser el aumento en el salario de un trabajador resulta ser un estímulo para que éste continúe produciendo a favor de la empresa, en tanto, en el caso de un estímulo de tipo sonoro, puede que éste resulte ser el puntapié para una competencia.

2.2.6.3.1. Pago salarial, aguinaldo vacaciones, pago por productividad y bonificación

Es la remuneración mensual devengada por el trabajador en forma regular y permanente durante su jornada de trabajo, como retribución por la labor efectivamente prestada, y comprende: Salario básico del cargo, para el personal empleado en cargos administrativos profesionales, más el aumento por antigüedad, más reconocimiento por años de servicio (premio estímulo), más horas extras trabajadas, más domingos y días Feriados

Trabajados. El salario integral se refiere a la remuneración que recibe el trabajador en forma periódica, regular y mensualmente por la prestación de sus servicios, y comprende: Salario Normal, más asignación familiar, más vacacional, más aguinaldo por navidad y cualquier otro ingreso, provecho o ventaja que perciba el trabajador por causa de su labor.

2.2.6.4. Reconocimiento Institucional

Robbins, (2004), señala que el reconocimiento consiste en atención personal, mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho.

Reinaldo, (2002), menciona que existe multitud de ideas para reconocer eficazmente a los empleados, ya sea de manera informal o formal. Dentro de una buena planificación y estrategia, las posibilidades estarán limitadas únicamente por la imaginación de sus líderes y en ellos radicará la mayor responsabilidad de que esto sea un éxito, que lleve a la organización

alcanzar elevados niveles de competitividad o simplemente será desaprovechado y no ayudará a contribuir a la misma.

2.2.6.4.1. Condecoraciones, reconocimientos

Reconocer a aquellos empleados que en forma meritoria han contribuido al bienestar de la empresa y de los trabajadores, a la armonía y al perfeccionamiento del funcionamiento de la empresa y de la seguridad social.

2.2.6.4.2. Promociones y ascensos de nivel de trabajo

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

2.2.6.4.3. Actividades de esparcimiento

El uso de la palabra “esparcimiento” es reciente dentro del campo de la recreación. Diversión (recreo) conjunto de actividades con que se llena el tiempo libre”. Una de las acepciones de la palabra “esparcir” equivale a “divertir, desahogar, recrear”. “esparcimiento es la sensación o disposición que permite y promueve que una persona realice actividades recreativas durante el tiempo libre. Se caracteriza por la percepción de libertad y la autorrealización que se experimentan”.

2.2.6.5. Realización Personal

La realización personal aquellos que implican actividad y relación, con posibilidades de mejora personal, propia y ajena. El trabajo y todo tipo de trabajo son dignos del trabajador y la convivencia con ella. Entendiendo también la convivencia, como una modalidad diferente del propio trabajo. Dejando para

otra ocasión el amplísimo campo de la convivencia familiar, social, etc.

2.2.6.5.1. Satisfacción Profesional

La satisfacción profesional: se refiere a sentirse feliz con tu profesión actual, primero el disfrutar la ocupación que se tiene, la cual debe de llenarte de alegría y en ningún momento ser un peso para ti el hecho de realizarla.

Cuando nos sentimos realizados en el ámbito profesional, gozamos nuestra tarea, el hecho de poder realizar esta actividad con gusto y alegría, hace que nos levantemos de un salto de la cama con ánimos rebosantes para iniciar un nuevo día con el agrado de disfrutar de ese trabajo.

2.2.6.5.2. Satisfacción Laboral

Palma, (1999), define el término satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos

vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas".

2.2.6.5.3. Satisfacción Personal

La satisfacción personal: se refiere a sentirnos completos como personas, dentro de este campo está la capacidad que cada ser humano tiene de identificar sus errores, dificultades o miedos y la misma capacidad con que cuenta para corregir, mejorar o eliminar todo aquello que lo limita. La realización personal consta de objetivos o metas que nos proponemos durante el transcurso de nuestra vida.

2.2.6.6. Autoestima

Carrión, (2001), afirma que La autoestima es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la

necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

2.2.6.7. Motivación

Cooper & Sawaf, (2004), manifiestan que la motivación humana es uno de los factores internos que requiere mayor atención. Es complejo definir a la motivación, sin embargo, se puede decir que

motivación es aquello que se expresa en función de conceptos como fuerzas activas e impulsadoras traducidas en palabras como deseo y rechazo. El ser humano desea poder estabilidad y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima.

2.2.6.8. Compatibilidad entre la Personalidad y Puesto

Goncalves, (2000), ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, por cuanto las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Robbins, (2004), también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la

satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto, en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Adaptabilidad**, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
2. **Ambiente**, ambiente confortable, seguro, se necesita aplicar técnicas que nos ayude a crear un ambiente de confiabilidad, que motiva al trabajador a desarrollar sus actividades con entusiasmo.
3. **Conocimientos**, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
4. **Comunicación**, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
5. **Cultura organizacional**, se debe tener en cuenta las políticas y reglas dentro de la institución, para que todos los que laboran

tengan en mente y se identifiquen con las metas de la organización.

6. **Incentivos**, la remuneración económica es una buena opción para que las personas suban su productividad y a la vez satisfagan una necesidad.
7. **Iniciativa**, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
8. **Maximiza el Desempeño**, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.
9. **Organización**, unidad social coordinada deliberadamente compuesta por dos o más personas, que funciona más o menos de manera continua para alcanzar una o varias metas comunes.
10. **Pago con el salario**, los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.
11. **Planificación**, proceso gradual, por el cual se establece el esfuerzo necesario para cumplir con los objetivos de un

proyecto. En este proceso permite además, refinar los objetivos que dieron origen al proyecto.

12. **Productividad**, medida de desempeño que abarca eficacia y eficiencia.
13. **Recursos Humanos**, es el trabajo que aporte el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización.
14. **Reconocimiento**, es reconocer el poder y talento de la gente, el cual cubre el deseo de toda persona en cuanto a sentir la admiración de los demás por el trabajo bien hecho, esto motiva a los demás a seguir su ejemplo.
15. **Rotación**, retiro permanente voluntario e involuntario de una organización.
16. **Trabajadores**, se considera como tal no solamente al trabajador por cuenta ajena, sino también al trabajador por cuenta propia o autónoma y a otras personas que realizan actividades profesionales.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es aplicada, la cual nos permite contribuir con nuevos conocimientos en el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en el año 2010.

3.1.1. Diseño de Investigación

La presente investigación es un estudio de tipo descriptivo, correlacional.

Descriptiva, consiste en especificar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno. Podemos mencionar que describe el comportamiento de cada una de las variables involucradas, como son: nivel de desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Correlacional, tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto particular. Debido a que la investigación se orienta a relacionar las variables involucradas en la presente investigación, como el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población son todos los Trabajadores Administrativos (N = 346), de la UNJBG de todas las dependencias, como podemos observar en el **cuadro 3**.

CUADRO 3: Personal Administrativo de la UNJBG – Tacna.

DEPENDENCIAS	TOTAL DE TRABAJADORES	Proporcional %
Rectorado	51	14,74
Vicerrectorado Académico	53	15,32
Vicerrectado Administrativo	71	20,52
Órganos Descentralizados	33	9,54
Facultades y Esc. Posgrado	138	39,88
TOTAL	346	100

Fuente: Oficina de Personal – Planillas, noviembre, 2010.

3.2.2. Muestra

El tamaño de muestra se obtiene aplicando la siguiente ecuación:

$$n = \frac{z^2 NPQ}{\mathcal{E}^2 N + z^2 PQ}$$

Donde:

N= Es el tamaño de la población.

n= Es el tamaño de muestra que deberá ser tomada de la población.

E= Es el limite Deseado de error.

Z= Nivel de confianza.

P= Es la proporción verdadera, en la población de unidades en esa clase.

Q= Es la proporción, en la población, de unidades que no pertenecen a esa clase.

Los valores que tomaran las variables es de la siguiente manera:

N= 346 (Total de trabajadores de la UNJBG).

E= 5% (0,05) Mientras menor sea el error, mayor exactitud habrá en los resultados.

z= 95%, (de acuerdo a la campana de Gauss, la probabilidad es a: z= 1,96).

P= 0,5 Probabilidad de Éxito.

Q= 0,5 Probabilidad de fracaso.

n= ?.

$$n = \frac{(1,96)^2 * 346 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * 346 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

n= 182 trabajadores.

Para una población de 346 trabajadores de la UNJBG, se toma una muestra de 182 trabajadores, de donde las encuestas serán distribuidas en los diferentes estratos, de acuerdo a su proporción:

Para determinar la muestra estratificada se debe hacer lo siguiente:

$$n_{\text{rec}} = 182 * 14,74\% \rightarrow n_{\text{rec}} = 26,83 \approx 27 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{aca}} = 182 * 15,32\% \rightarrow n_{\text{aca}} = 27,88 \approx 28 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{adm}} = 182 * 20,52\% \rightarrow n_{\text{adm}} = 37,35 \approx 37 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{ordes}} = 182 * 9,54\% \rightarrow n_{\text{ordes}} = 17,36 \approx 17 \text{ Trabajadores}$$

$$n_{\text{facu}} = 182 * 39,88\% \rightarrow n_{\text{facu}} = 72,59 \approx 73 \text{ Trabajadores}$$

Distribución de la Muestra (Aleatoriamente).

**CUADRO 4: Trabajadores Administrativos de la
UNJBG – Tacna**

DEPENDENCIAS	TOTAL DE TRABAJADORES	MUESTRA
Rectorado	51	27
Vicerrectorado Académico	53	28
Vicerrectorado Administrativo	71	37
Órganos Descentralizados:	33	17
Facultades y Esc. Posgrado	138	73
TOTAL	346	182

Fuente: Elaboración Propia.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Métodos

Dado que las variables de la investigación dictan los datos en una medida considerable, se utilizó el método analítico e inductivo.

3.3.2. Técnicas

Las técnicas utilizadas en el estudio fueron: la encuesta y el análisis de contenido.

Para el acopio de los datos, se diseñó una encuesta, orientada a obtener información de las variables en estudio

del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores administrativos en la UNJBG – Tacna, en el año 2010.

La mencionada encuesta parte de identificar las **variables** indicadas en el presente trabajo de investigación. A dichas variables se les asignan **dimensiones** y a éstas se les asocia con **indicadores** que son las preguntas del cuestionario y las respuestas están basadas a la escala de Likert y dicotómicas.

3.3.3. Instrumentos para Recolección de Datos

Para recopilar los datos de la presente investigación se han utilizado los siguientes instrumentos.

- **Para medir las variables de estudio:**

Para el acopio de datos, se diseñó una encuesta orientada a obtener información de las variables de estudio sobre el nivel de desempeño y satisfacción laboral, de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann –Tacna, en el año 2010.

La mencionada encuesta, parte de identificar las variables mencionadas, dichas variables se les asignan dimensiones, a éstas se les asocia con indicadores que son las preguntas del cuestionario y las respuestas están basadas en escala de Likert y dicotómicas.

Ficha técnica (Ver Anexo 02)

- **Autor:** Ing. Mario Gauna Chino
- **Año de edición:** 2010.
- **Forma de administración:** Individual
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Campo de Aplicación:** El instrumento está diseñado para recoger la percepción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010, sobre el nivel de desempeño que caracteriza a la institución.
- **Características del Instrumento:** Esta constituido por 18 ítems, distribuido en tres apartados que se detalla de la siguiente manera:
 - ✓ **Desempeño en el Trabajo:** Constituido por seis ítems.

- ✓ **Trabajo en Equipo:** constituido por siete ítems.
- ✓ **Capacitación del trabajador:** constituido por seis ítems.
- **Calificación 1:** Las respuestas se califican en una escala de cero (0) y cinco (5):
 - ✓ Si = 5
 - ✓ No = 0
- **Calificación 2:** Las respuestas se califican en una escala de uno (1), dos (2), tres (3), cuatro (4) y cinco (5):
 - ✓ Siempre = 5
 - ✓ Frecuentemente = 4
 - ✓ Ocasionalmente = 3
 - ✓ Raramente = 2
 - ✓ Nunca = 1
- **Valoración:** Las encuestas se valoran con el procedimiento de Baremo.
- **Para medir variables de estudio:**

La percepción de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann –Tacna,

en el año 2010, sobre la satisfacción laboral en la institución.

Ficha técnica (Ver Anexo 3)

- **Autor:** Ing. Mario Gauna Chino
- **Año de edición:** 2010
- **Forma de administración:** Individual
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Campo de aplicación:** El instrumento está diseñado para recoger la percepción de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el año 2010, sobre la satisfacción laboral en la institución.
- **Características del Instrumento:** Esta constituido por 17 ítems, distribuidos en tres apartados que se detalla de la siguiente manera:
 - ✓ **Estímulos Económicos:** Constituidos por cinco ítems.
 - ✓ **Reconocimiento Institucional:** Constituido por cinco ítems.

- ✓ **Realización Personal:** constituido por siete ítems.
- **Calificación 1:** Las respuestas se califican en una escala de uno (0) a cinco (5):
 - ✓ Si = 5
 - ✓ No = 0
- **Calificación 2:** Las respuestas se califican en una escala de uno (1), dos (2), tres (3), cuatro (4) y cinco (5):
 - ✓ Siempre = 5
 - ✓ Frecuentemente = 4
 - ✓ Ocasionalmente = 3
 - ✓ Raramente = 2
 - ✓ Nunca = 1

Valoración: Las encuestas se valoran con el procedimiento de Baremo.

- **Validez del Instrumento**

El instrumento ha sido validado por el criterio de expertos, considerando 10 indicadores de eficiencia,

como se muestra en el (anexo 01) obteniendo el coeficiente promedio de 0,97, lo que significa que es alta:

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se usó la estadística descriptiva para el procesamiento de los datos recolectados, que es conveniente para nuestro estudio. Así mismo, la prueba de Ji – cuadrado para la correlación de las variables, las técnicas utilizadas en el estudio fueron: la encuesta y el análisis de contenido; para el acopio de los datos, se diseñó una encuesta, orientada a obtener información de las variables en estudio del nivel de desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la UNJBG – Tacna, en el año 2010.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

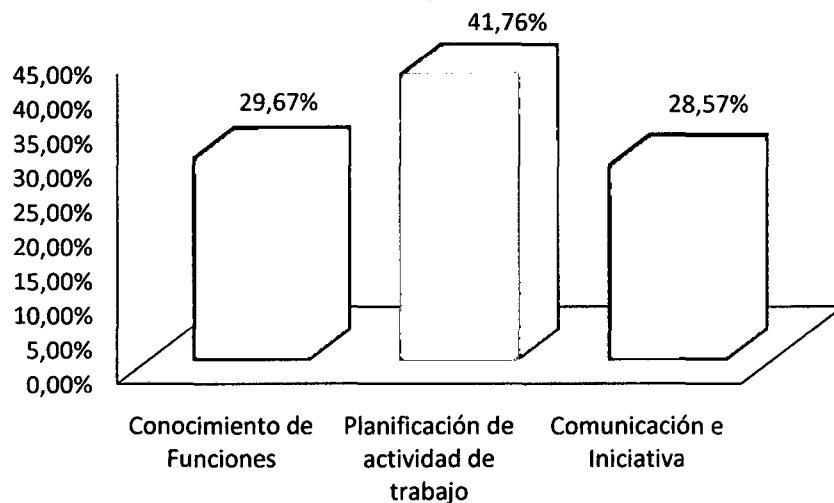
4.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

4.1.1 Análisis Estadístico de los Indicadores de Desempeño en el Trabajo de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG

CUADRO 5: Desempeño en el trabajo de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	Porcentaje %
Conocimiento de Funciones	54	29,67
Planificación de actividad de trabajo.	76	41,76
Comunicación e Iniciativa	52	28,57
Total	182	100,00

Fuente: Encuesta.



Fuente: Cuadro 5.

GRÁFICO 2: Desempeño en el trabajo de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Análisis e interpretación del cuadro 5 y gráfico 2.

El cuadro 5 y el gráfico 2, reúnen los datos de los indicadores del **desempeño en el trabajo** de los trabajadores administrativos de la UNJBG, donde se observa lo siguiente: el 41,76 % tiene planificación de actividad de trabajo, el 28,57 % tiene comunicación e iniciativa, y el 29,67 % tiene conocimiento de funciones.

Se observa además, que hay un alto porcentaje de trabajadores administrativos de la UNJBG, que planifica de sus actividades en el área de trabajo y, por ende, las actividades de trabajo son programadas durante todo el año académico y administrativo en la institución.

Asimismo, el 29,67 % de los trabajadores administrativos, manifiesta que tiene conocimiento de los documentos de funciones, como: Manual de Organización de Funciones (MOF), Directivas, Reglamento de Organización de Funciones (ROF), Organigrama, Reglamentos y otros, para un buen desempeño de sus funciones.

Finalmente, el 28,57 % de los trabajadores administrativos, manifiesta que hay una comunicación e iniciativa entre compañeros de trabajo, con su jefe inmediato y con la autoridad de turno, para realizar las actividades programadas; reciben información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo y alcanzar sus metas y el logro de objetivos trazados.

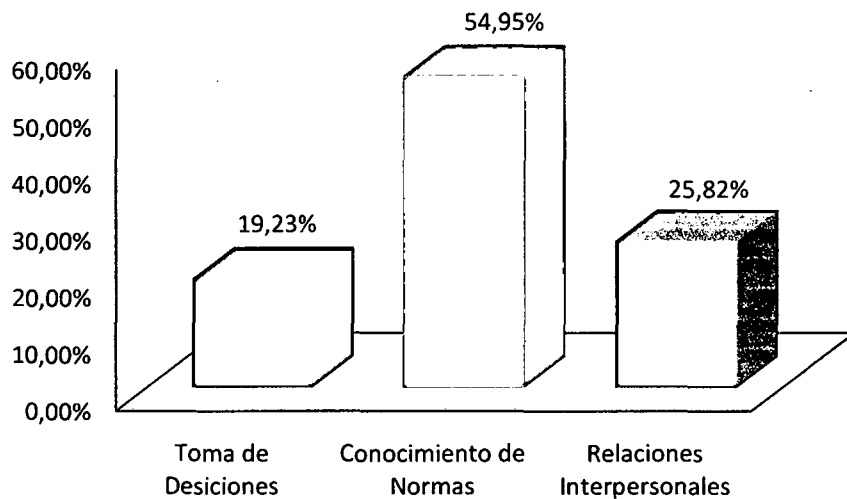
Se concluye que el factor que predomina en el **desempeño en el trabajo**, de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es la planificación de la actividad de trabajo.

4.1.2 Análisis Estadístico de los Indicadores del Trabajo en Equipo de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG

CUADRO 6: Trabajo en equipo de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	Porcentaje %
Toma de Decisiones	35	19,23
Conocimiento de Normas	100	54,95
Relaciones Interpersonales	47	25,82
Total	182	100,00

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Cuadro 6.

GRÁFICO 3: Trabajo en equipo, de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Análisis e interpretación del cuadro 6 y gráfico 3.

El cuadro 6 y el gráfico 3, reúnen los indicadores de **Trabajo en Equipo**, de los trabajadores administrativos de la UNJBG, donde se puede apreciar que: el 54,95 % tiene conocimiento de normas, el 25,82 % tiene relaciones interpersonales y el 19,23 % toma decisiones recogiendo opinión de sus compañeros de trabajo.

Se observa además, que hay un alto porcentaje de los trabajadores administrativos de la UNJBG, que manifiesta tener conocimiento de normas, como: Ley 276, Ley Universitaria, Estatuto Universitario, Manual de Organización de Funciones (MOF), CAP, PAP, Directivas, Reglamento de Organización de Funciones (ROF), Resoluciones, Reglamentos, Organigrama, y otros, para dar solución a los problemas que se presentan en cada una de las áreas de trabajo.

Asimismo, el 25,82 %, de los trabajadores administrativos de la UNJBG, manifiesta que en sus relaciones interpersonales, existe un clima de respeto entre compañeros de trabajo, por parte de la autoridad de turno hacia el trabajador, un respeto mutuo con compañeros de trabajo y la confianza mutua entre los trabajadores para el logro de objetivos comunes, participación en eventos que organiza la universidad y otros.

Finalmente, el 19,23 % de los trabajadores administrativos de la UNJBG, manifiesta que toma decisiones recogiendo opiniones de sus compañeros de

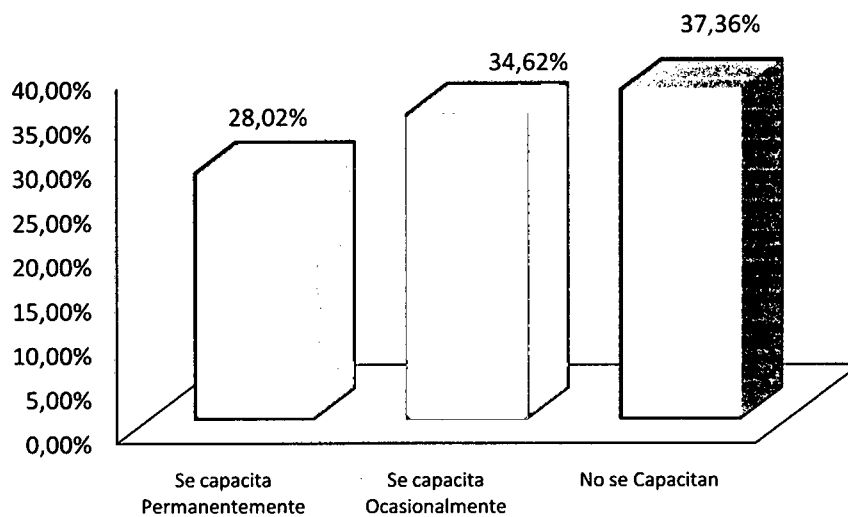
trabajo, para alcanzar sus metas y objetivos trazados en las oficinas. Se concluye que el factor que predomina en el **trabajo en equipo**, es el conocimiento de normas.

4.1.3 Análisis Estadístico de los Indicadores de Capacitación de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG

CUADRO 7: Capacitación de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	Porcentaje %
Se capacita Permanentemente	51	28,02
Se capacita Ocasionalmente	63	34,62
No se Capacitan	68	37,36
Total	182	100,00

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Cuadro 7.

GRÁFICO 4: Capacitación de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Análisis e interpretación del cuadro 7 y gráfico 4.

El cuadro 7 y el gráfico 4, reúnen los datos de los indicadores de **capacitación del trabajador**, donde se puede observar que: el 37,36 % no se capacita, el 34,62 % se capacita ocasionalmente y el 28,02 % se capacita permanentemente.

Se observa además que hay un alto porcentaje de trabajadores administrativos de la UNJBG, que no se capacita; indican que no existe una política institucional para

la capacitación del trabajador por parte de la institución y no asisten a eventos como: cursos de capacitación en el área de trabajo, pasantías, seminarios, congresos y mejora en grados académicos, y otros; no cuentan con medios económicos suficientes para poder capacitarse, indican que existe deficiencia en los servicios que presta la universidad. Se indica también, que en el año 2010, la comisión de gestión y orden, programó charlas informativas que ayudaron a la motivación del personal administrativo.

Asimismo, se observa que el 34,62 %, de los trabajadores administrativos de la UNJBG, se capacita ocasionalmente, quiere decir que asisten ocasionalmente a cursos de capacitación en el área de trabajo, pasantías, seminarios, congresos y mejora en grados académicos, y otros.

Finalmente, el 28,02 %, de los trabajadores administrativos de la UNJBG, se capacita permanentemente; quiere decir que asisten permanentemente a cursos de capacitación en el área de trabajo, pasantías, seminarios, congresos, y otros; cuentan con medios suficientes para

poder capacitarse, para poder desempeñar mejor el trabajo encomendado en la institución.

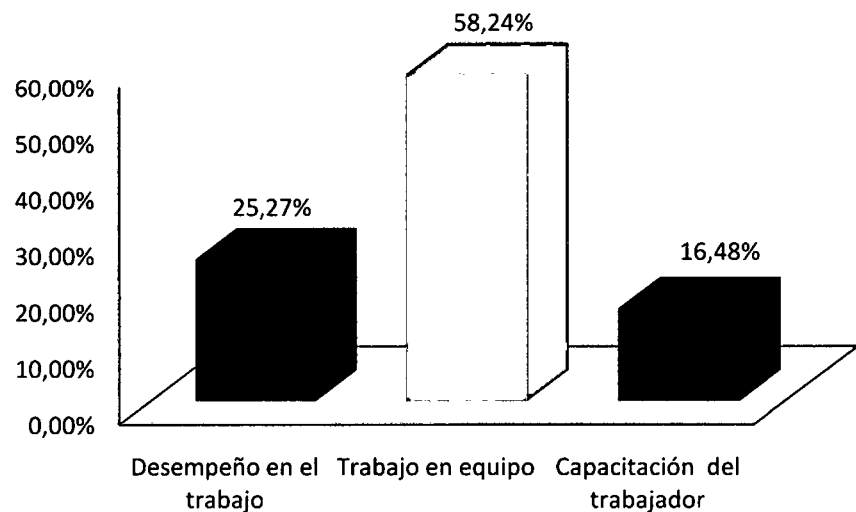
Se concluye que el factor que predomina en la capacitación del trabajador, es: que no se capacita.

4.1.4 Análisis Estadístico de las Dimensiones de Nivel de Desempeño de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG

CUADRO 8: Nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	Porcentaje %
Desempeño en el trabajo	46	25,27
Trabajo en equipo	106	58,24
Capacitación del trabajador	30	16,48
Total	182	100,00

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Cuadro 8.

GRÁFICO 5: Nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la UNJBG

Análisis e interpretación del cuadro 8 y gráfico 5.

El cuadro 8 y el gráfico 5, reúnen los datos de las dimensiones del **nivel de desempeño** de los trabajadores administrativos de la UNJBG, de los que se puede observar que: el 58,24 % trabaja en equipo, el 25,27 % muestra buen desempeño en el trabajo, y el 16,48 % se capacita.

Un alto porcentaje de los trabajadores administrativos de la UNJBG, trabaja en equipo, quiere decir

que recoge opiniones de sus compañeros de trabajo para la toma de decisiones, teniendo en cuenta las directivas vigentes.

Asimismo, el 25,27 %, de los trabajadores administrativos de la UNJBG, desempeñan bien su trabajo, tomando en cuenta las directivas y normas vigentes.

Finalmente, el 16,48 %, de los trabajadores administrativos de la UNJBG, se capacita.

Se concluye que, el factor que predomina en el nivel de desempeño de los trabajadores de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es: trabajo en equipo.

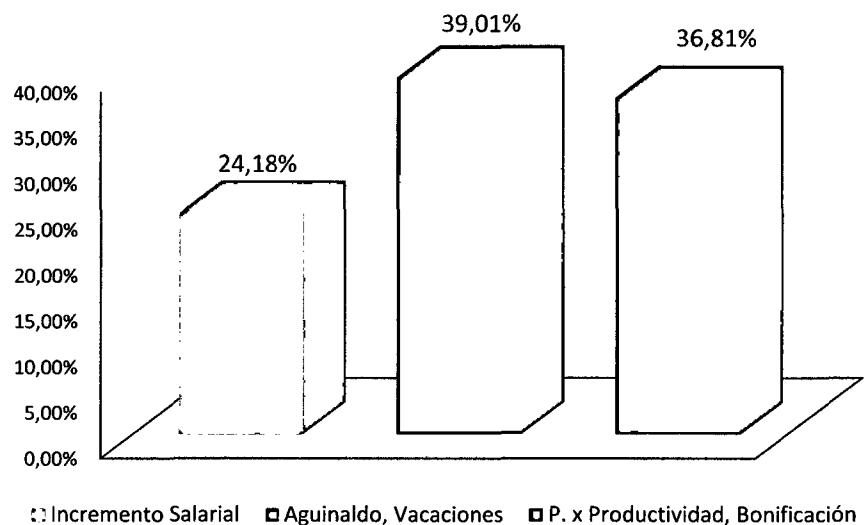
4.2 ANÁLISIS ESTADÍSTICO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

4.2.1 Análisis Estadístico de los Indicadores de Estímulos Económicos de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG

CUADRO 9: Estímulos económicos de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	Porcentaje %
Incremento Salarial	44	24,18
Pago Salarial, Aguinaldo, Vacaciones	71	39,01
P. x Productividad, Bonificación	67	36,81
Total	182	100,00

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Cuadro 9.

GRÁFICO 6: Estímulos económicos de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Análisis e interpretación del cuadro 9 y gráfico 6.

El cuadro 9 y el gráfico 6, reúnen los datos de los indicadores de estímulos económicos de los trabajadores administrativos de la UNJBG, donde se observa que: el 39,01 % recibe pago de haberes, aguinaldo y vacaciones en su oportunidad, el 36,81 % recibe pago por productividad, bonificación familiar y bonificación y el 24,18 % recibe incremento salarial.

Se observa además, que hay un alto porcentaje de los trabajadores administrativos de la UNJBG, en estímulos económicos, recibe pago de haberes, aguinaldo y vacaciones, oportunamente.

Asimismo, se observa que el 36,81 % de los trabajadores administrativos de la UNJBG, en estímulos económicos, recibe pago por productividad y bonificación familiar, bonificación y otros, oportunamente.

Finalmente, se observa que el 24,18 % de los trabajadores administrativos de la UNJBG, tuvo un incremento salarial.

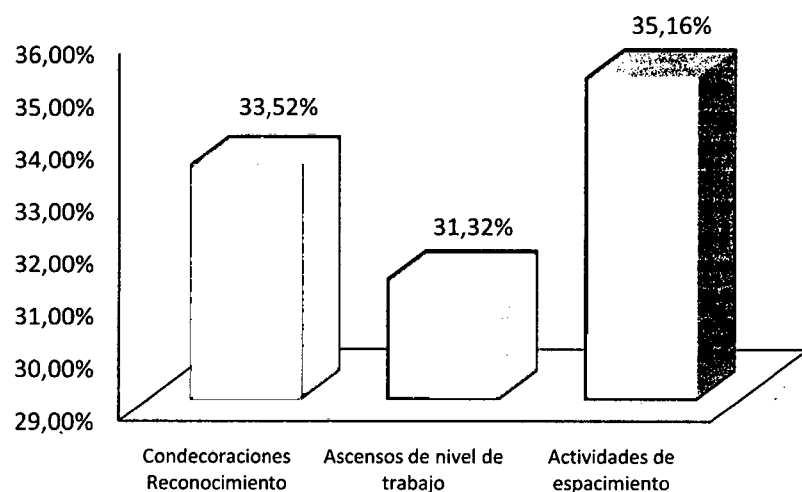
Se concluye que en estímulos económicos, el factor que predomina en los trabajadores administrativos de la UNBG, es: pago de haberes, aguinaldo y vacaciones.

4.2.2 Análisis Estadístico de los Indicadores de Reconocimiento Institucional de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG

CUADRO 10: Reconocimiento institucional de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	Porcentaje %
Condecoraciones, reconocimiento	61	33,52
Ascensos de nivel de trabajo	57	31,32
Actividades de esparcimiento	64	35,16
Total	182	100,00

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Cuadro 10.

GRÁFICO 7: Reconocimiento institucional de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Análisis e interpretación del cuadro 10 y gráfico 7.

El cuadro 10 y el gráfico 7, reúnen los datos de los indicadores de **reconocimiento institucional** de los trabajadores administrativos de la UNJBG, en los que se observa lo siguiente: el 35,16 % participa en actividades de esparcimiento, el 33,52 % recibe condecoraciones y reconocimiento, y el 31,32 % que tiene asenso de nivel de trabajo.

Se observa además que un alto porcentaje de los trabajadores administrativos de la UNJBG, participa en actividades de esparcimiento en actividades deportivas, culturales, reuniones de onomástico de compañeros de trabajo y otros.

Asimismo, el 33,52 % de los trabajadores administrativos de la UNJBG, tiene reconocimiento por 25 y 30 años de labor prestada a la institución y participación en otros eventos importantes que representa a la institución por su destacada labor y es un factor fundamental el reconocimiento hacia el trabajador.

Finalmente, se observa que el 31,32 % de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es promovido en su carrera administrativa a un nivel superior o nivel funcionario.

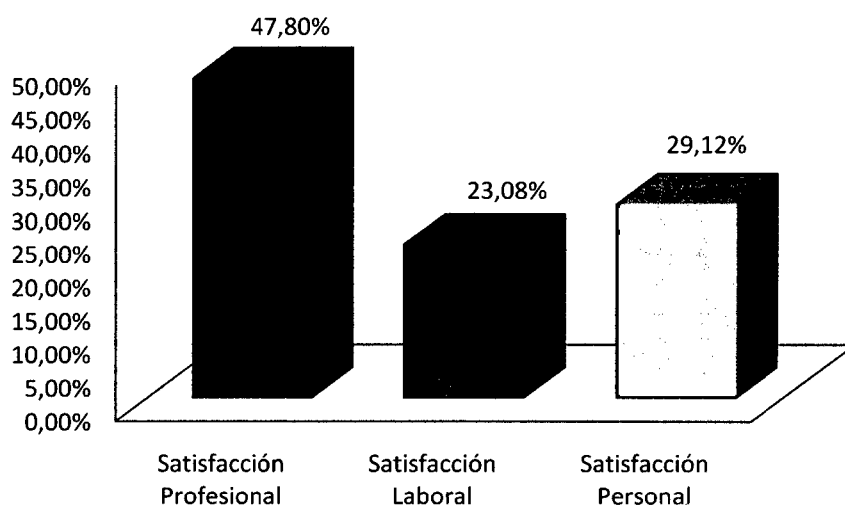
Se concluye que: el factor que predomina sobre el reconocimiento institucional de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es: las actividades de esparcimiento.

4.2.3 Análisis Estadístico de los Indicadores de la Realización Personal de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG

CUADRO 11: Realización personal de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	Porcentaje %
Satisfacción profesional	87	47,80
Satisfacción laboral	42	23,08
Satisfacción personal	53	29,12
Total	182	100,00

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Cuadro 11.

GRÁFICO 8: Realización personal de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Análisis e interpretación del cuadro 10 y gráfico 8.

El cuadro 11 y el gráfico 8, reúnen los datos de los indicadores en realización personal de los trabajadores administrativos de la UNJBG, en los que se puede apreciar que: el 47,80 % tiene satisfacción profesional, el 29,12 % tiene satisfacción personal y el 23,08 % tiene satisfacción laboral.

Hay un alto porcentaje de los trabajadores administrativos de la UNJBG, que manifiesta tienen satisfacción profesional en las labores que desempeña en el área de trabajo.

Asimismo, que el 29,12 %, de los trabajadores administrativos de la UNJBG tiene satisfacción personal, significa que están satisfechos profesionalmente, laboralmente y tener una calidad de vida adecuada.

Finalmente, el 23,08 %, de los trabajadores administrativos de la UNJBG se observa que tiene satisfacción laboral, existe condiciones físicas para realizar su trabajo (ambiente adecuado, ventilación, equipos

adecuados y otros), un trato adecuado en área de trabajo de parte de sus compañeros de trabajo y de su jefe inmediato.

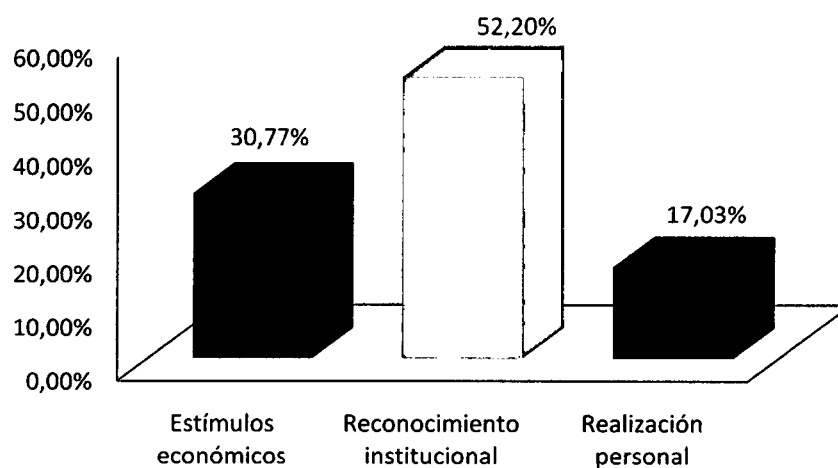
Se concluye que, el factor que predomina en los trabajadores administrativos de la UNJBG, es: satisfacción profesional.

4.2.4 Análisis Estadístico de las dimensiones de Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG

CUADRO 12: Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Satisfacción laboral	Frecuencia absoluta	Porcentaje %
Estímulos económicos	56	30,77
Reconocimiento institucional	95	52,20
Realización personal	31	17,03
Total	182	100,00

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Cuadro 12.

GRÁFICO 9: Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Análisis e interpretación del cuadro 12 y gráfico 9.

El cuadro 12 y el gráfico 9, reúnen los datos de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG, donde se puede observar lo siguiente: el 52,20 % tiene reconocimiento institucional, el 30,77 % en estímulos económicos y el 17,03 % en realización personal.

Se observa también, que hay un alto porcentaje de los trabajadores administrativos de la UNJBG, el 52,20 %, tiene reconocimiento institucional; quiere decir que son reconocidos mediante ascenso de nivel de trabajo, condecoraciones, por los 25 y 30 años de servicios prestados a la institución.

Asimismo, el 30,77 %, de los trabajadores administrativos de la UNJBG, recibe estímulos económicos, quiere decir que reciben bonificaciones por el trabajo realizado.

Finalmente, el 17,03 %, de los trabajadores administrativos de la UNJBG, tiene realización personal; quiere decir que tiene una satisfacción profesional,

satisfacción laboral y satisfacción personal, en el factor realización personal.

Se concluye que: el factor que determina en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es: el reconocimiento institucional.

4.3 ANÁLISIS ESTADÍSTICO RELACIONAL

4.3.1 Prueba Estadística entre Desempeño en el Trabajo y Estímulos Económicos de los trabajadores administrativos de la UNJBG

CUADRO 13: Relación entre desempeño en el trabajo y estímulos económicos de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Desempeño en el Trabajo	Estímulos Económicos			TOTAL
	Incremento Salarial	Aguinaldo, Vacaciones	P x Productividad Bonificación	
Conocimiento de Funciones	10	17	27	54
Planificación de actividades de trabajo	24	26	26	76
Comunicación e iniciativa	10	28	14	52
TOTAL	44	71	67	182

Fuente: Encuesta.

A. Prueba estadística de chi - cuadrado

- **Formulación de hipótesis estadísticas**

H_0 : El desempeño en el trabajo no influye significativamente en los estímulos económicos, para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG, en el año 2010.

H_1 : El desempeño en el trabajo influye significativamente en los estímulos económicos, para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG, en el año 2010.

- **Tipo de prueba**

Para el caso en estudio, resulta conveniente realizar una prueba unilateral cola a la derecha.

- **Nivel de significación de la prueba**

Se asume el nivel de significación del 5%.

- **Distribución apropiada para la prueba**

Utilizaremos la distribución muestral chi - cuadrado.

- Los grados de libertad son: $(C-1) (F-1)$

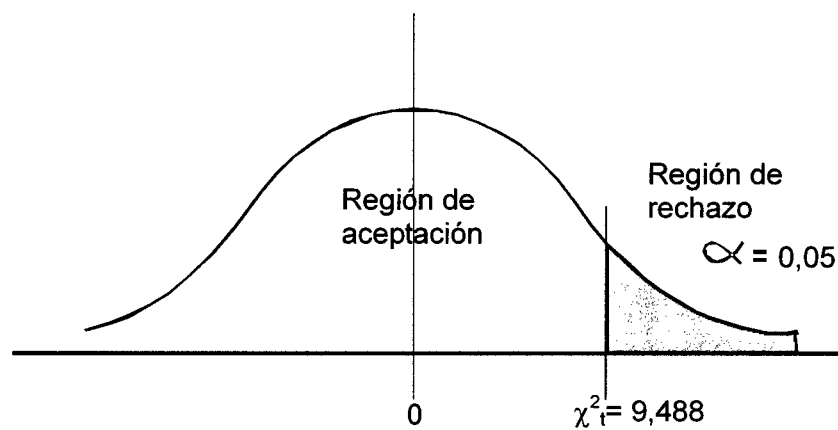
$$Gl = (3 - 1) * (3 - 1)$$

$$Gl = 4$$

- Estadístico Chi en tablas:

$$\alpha = 0,05 \quad \chi^2_t = 9,488$$

- Esquema gráfico de la prueba



- **Matriz de operaciones auxiliares**

Celdas	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	10	13,055	-3,055	9,333	0,7149
2	24	18,374	5,626	31,656	1,7229
3	10	12,571	-2,571	6,612	0,5260
4	17	21,066	-4,066	16,532	0,7848
5	26	29,648	-3,648	13,310	0,4489
6	28	20,286	7,714	59,510	2,9336
7	27	19,879	7,121	50,707	2,5508
8	26	27,978	-1,978	3,913	0,1398
9	14	19,143	-5,143	26,449	1,3817
Total	182	182	0,000	218,022	11,2033

$$\chi^2_c = \frac{\sum (Fo - Fe)^2}{Fe}$$

$$\chi^2_c = 11,2033$$

- **Regla de decisión**

Si $\chi^2_c \leq \chi^2_t$: **Se Acepta la H₀**

Si $\chi^2_c > \chi^2_t$: **Se rechaza la H₀**

- **Contraste de resultados**

$$\chi^2_c = 11,2033$$

$$\chi^2_t = 9,488 \quad \alpha = 0,05$$

B. Justificación y decisión estadística

Como el estadístico chi-cuadrado calculado (χ^2_c) es mayor al valor crítico obtenido de la tabla (χ^2_t) ($11,2033 > 9,488$), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, este resultado nos permite comprobar con un nivel de confianza del 95%, que el desempeño en el trabajo influye significativamente en los estímulos económicos, para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG.

4.3.2 Prueba Estadística entre Trabajo en Equipo y Reconocimiento Institucional de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG

CUADRO 14: Trabajo en equipo y reconocimiento institucional de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Trabajo en Equipo	Reconocimiento Institucional			TOTAL
	Condecoraciones	Ascensos	Actividades de Esparcimiento	
Toma de Decisiones	12	16	7	35
Conocimiento de normas	40	25	35	100
Relaciones interpersonales	9	16	22	47
Total	61	57	64	182

Fuente: Encuesta.

A. Prueba estadística de chi cuadrado

- **Formulación de hipótesis estadísticas**

H₀: El trabajo en equipo no influye significativamente en reconocimiento institucional, para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG, en el año 2010.

H₁: El trabajo en equipo influye significativamente en reconocimiento institucional, para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG, en el año 2010.

- **Tipo de prueba**

Para el caso en estudio, resulta conveniente realizar una prueba unilateral cola a la derecha.

- **Nivel de significación de la prueba**

Se asume el nivel de significación del 5%.

- **Distribución apropiada para la prueba**

Utilizaremos la distribución muestral chi cuadrado.

- **Los grados de libertad son: (C-1) (F-1)**

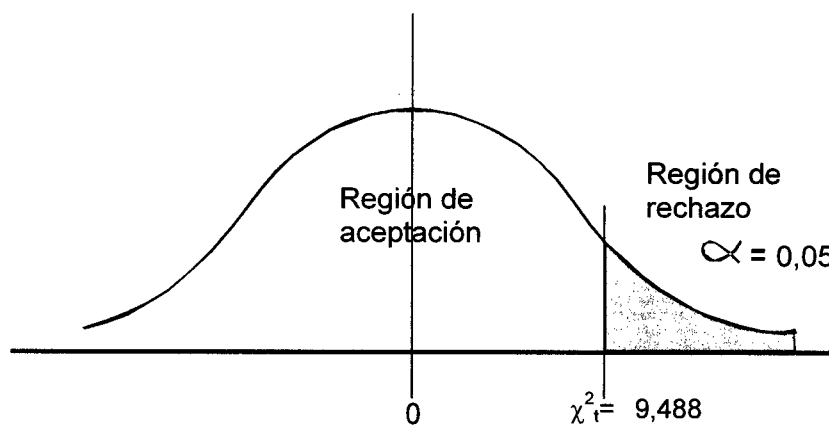
$$Gl. = (3-1)*(3-1)$$

$$Gl = 4$$

- **Estadístico chi en tablas:**

$$\alpha = 0,05 \quad \chi^2_t = 9,488$$

- **Esquema gráfico de la prueba**



- **Matriz de operaciones auxiliares**

celdas	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	12	11,731	0,269	0,072	0,0062
2	40	33,516	6,484	42,036	1,2542
3	9	15,753	-6,753	45,600	2,8947
4	16	10,962	5,038	25,386	2,3159
5	25	31,319	-6,319	39,926	1,2748
6	16	14,720	1,280	1,639	0,1113
7	7	12,308	-5,308	28,172	2,2889
8	35	35,165	-0,165	0,027	0,0008
9	22	16,527	5,473	29,949	1,8120
Total	182	182	0,000	212,806	11,9589

$$\chi^2_c = \frac{\sum (Fo - Fe)^2}{Fe}$$

$$\chi^2_c = 11,9589$$

- **Regla de decisión:**

Si $\chi^2_c \leq \chi^2_t$: Se acepta la H_0

Si $\chi^2_c > \chi^2_t$: Se rechaza la H_0

- **Contraste de resultados**

$$\chi^2_c = 11,9589$$

$$\chi^2_t = 9,488 \quad \alpha = 0,05$$

B.- Justificación y decisión estadística

Como el estadístico chi-cuadrado calculado (χ^2_c) es mayor al valor crítico obtenido de la tabla (χ^2_t) ($11,9589 > 9,488$), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Este resultado nos permite comprobar con un nivel de confianza del 95%, que: El trabajo en equipo influye significativamente en el reconocimiento institucional, para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG.

4.3.3. Prueba Estadística entre Capacitación del Trabajador y Realización Personal de los Trabajadores Administrativos de la UNJBG

CUADRO 15: Relación entre capacitación del trabajador y realización personal de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Capacitación del Trabajador	Realización Personal			Total
	Satisfacción Profesional	Satisfacción Laboral	Satisfacción Personal	
Se capacita permanentemente	15	14	22	51
Se capacita Ocasionalmente	37	10	16	63
No se capacita	35	18	15	68
Total	87	42	53	182

Fuente: Encuesta.

A. Prueba estadística de chi cuadrado

- **Formulación de hipótesis estadísticas**

H₀: La capacitación del trabajador no influye de manera significativa en la realización personal, para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG, en el año 2010.

H₁: La capacitación del trabajador influye de manera significativa en la realización personal, para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG, en el año 2010.

- **Tipo de prueba**

Para el caso en estudio, resulta conveniente realizar una prueba unilateral cola a la derecha.

- **Nivel de significación de la prueba**

Se asume el nivel de significación del 5%.

- **Distribución apropiada para la prueba**

Utilizaremos la distribución muestral chi cuadrado.

- **Los grados de libertad son: (C-1) (F-1)**

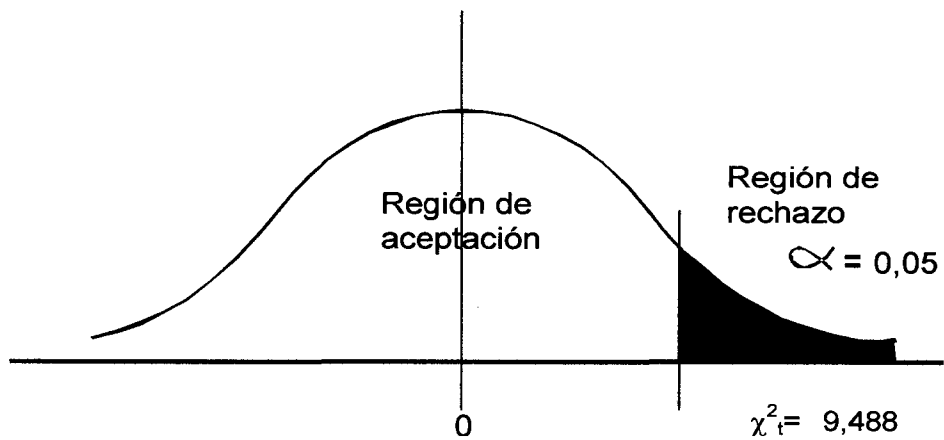
$$Gl. = (3-1)*(3-1)$$

$$Gl = 4$$

- **Estadístico chi en tablas:**

$$\alpha = 0,05 \quad \chi^2_t = 9,488$$

- **Esquema gráfico de la prueba**



- **Matriz de operaciones auxiliares**

	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	15	24,379	-9,379	87,968	3,6083
2	37	30,115	6,885	47,398	1,5739
3	35	32,505	2,495	6,223	0,1914
4	14	11,769	2,231	4,976	0,4228
5	10	14,538	-4,538	20,598	1,4168
6	18	15,692	2,308	5,325	0,3394
7	22	14,852	7,148	51,099	3,4406
8	16	18,346	-2,346	5,504	0,3000
9	15	19,802	-4,802	23,061	1,1646
Total	182	182	0,000	252,152	12,4578

$$\chi^2_c = \frac{\sum (Fo - Fe)^2}{Fe}$$

$$\chi^2_c = 12,4578$$

- **Regla de decisión:**

Si $\chi^2_c \leq \chi^2_t$: **Se acepta la H₀**

Si $\chi^2_c > \chi^2_t$: **Se rechaza la H₀**

- **Contraste de resultados**

$$\chi^2_c = 12,4578$$

$$\chi^2_t = 9,488 \quad \alpha = 0,05$$

B.- Justificación y decisión estadística

Como el estadístico chi-cuadrado calculado (χ^2_c) es mayor al valor crítico obtenido de la tabla (χ^2_t) ($12,4578 > 9,488$), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Este resultado nos permite comprobar con un nivel de confianza del 95%, que: La capacitación del trabajador influye de manera significativa en la realización personal, para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG.

4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA ENTRE NIVEL DE DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNJBG

CUADRO 16. Relación entre el nivel de desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Desempeño	Satisfacción de los Trabajadores			Total
	Estímulos económicos	Reconocimiento institucional	Realización personal	
Desempeño en el trabajo.	19	14	13	46
Trabajo en equipo	31	62	13	106
Capacitación del trabajador	6	19	5	30
Total	56	95	31	182

Fuente: Elaboración propia.

A. Prueba estadística de chi cuadrado

- **Formulación de hipótesis estadísticas**

H₀: El nivel de desempeño no influye en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la UNJBG, en el Año 2010.

H₁: El nivel de desempeño influye en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la UNJBG, en el Año 2010.

- **Tipo de prueba**

Para el caso en estudio, resulta conveniente realizar una prueba unilateral cola a la derecha.

- **Nivel de significación de la prueba**

Se asume el nivel de significación del 5%.

- **Distribución apropiada para la prueba**

Utilizaremos la distribución muestral chi cuadrado.

- Los grados de libertad son: $(C-1) (F-1)$

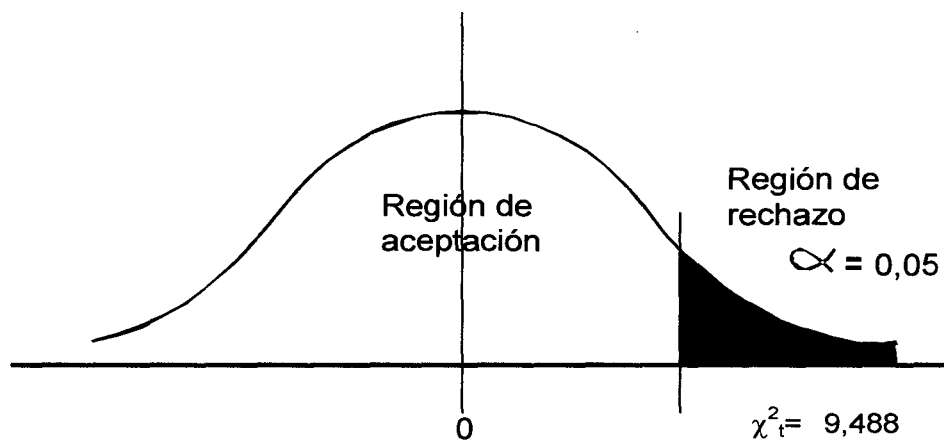
$$Gl. = (3-1)*(3-1)$$

$$Gl = 4$$

- Estadístico chi en tablas:

$$\alpha = 0,05 \quad \chi^2_t = 9,488$$

- Esquema gráfico de la prueba



- **Datos para el cálculo estadístico de la prueba**

	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe)^2	(Fo-Fe)^2/Fe
1	19	14,154	4,846	23,485	1,6593
2	31	32,615	-1,615	2,609	0,0800
3	6	9,231	-3,231	10,438	1,1308
4	14	24,011	-10,011	100,220	4,1739
5	62	55,330	6,670	44,493	0,8041
6	19	15,659	3,341	11,160	0,7127
7	13	7,835	5,165	26,676	3,4046
8	13	18,055	-5,055	25,552	1,4153
9	5	5,110	-0,110	0,012	0,0024
Total	182	182	0,000	244,646	13,3830

$$\chi^2_c = \frac{\sum (Fo - Fe)^2}{Fe}$$

$$\chi^2_c = 13,3830$$

- **Regla de decisión:**

Si $\chi^2_c \leq \chi^2_t$: **Se acepta la H₀**

Si $\chi^2_c > \chi^2_t$: **Se rechaza la H₀**

- **Contraste de resultados**

$$\chi^2_c = 13,3830$$

$$\chi^2_t = 9,488 \quad \alpha = 0,05$$

B.- Justificación y decisión estadística

Como el estadístico chi-cuadrado calculado (χ^2_c) es mayor al valor crítico obtenido de la tabla (χ^2_t) ($13,3830 > 9,488$), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Este resultado nos permite comprobar con un nivel de confianza del 95%, que: el nivel de desempeño influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG, en el año 2010.

CAPÍTULO V

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

5.1 VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

El desempeño en el trabajo influye significativamente en estímulos económicos para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG, en el año 2010

Considerando el resultado del análisis e interpretación del cuadro 5 y el gráfico 2, se concluye que: el factor que predomina en el **desempeño en el trabajo** de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es la planificación de actividad de trabajo.

Considerando el resultado del análisis e interpretación del cuadro 10 y el gráfico 7, se concluye que: el factor que predomina en los estímulos económicos de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es el pago de sus haberes, aguinaldo y vacaciones perciben oportunamente.

Considerando los resultados del análisis e interpretación de los cuadros 5 y 10, y los gráficos 2 y 7, se concluye que: el

desempeño en el trabajo influye significativamente en **estilos económicos** para la satisfacción de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que existe relación entre **desempeño en el trabajo y estímulos económicos**, a mayor desempeño de sus funciones administrativas más incentivos económicos, (Huamán, 2009), concluye que usa diferentes habilidades para las actividades que el puesto lo requiere, ejecutan una tarea o proceso desde el principio hasta el final, con un resultado visible, teniendo en cuenta que esta tarea es importante para logro de los objetivos de la institución.

Asimismo, con la prueba de chi-cuadro se comprueba con un nivel de confianza del 95%, que: el desempeño en el trabajo influyen significativamente en estímulos económicos para la satisfacción de los trabajadores administrativos de la UNJBG, por lo tanto, son dependientes.

Por lo descrito queda verificada la presente hipótesis.

5.2 VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

El trabajo en equipo influye significativamente en el reconocimiento institucional para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG, en el año 2010.

Considerando el resultado del análisis e interpretación del cuadro 6 y gráfico 3, se concluye que: el factor que predomina en el **trabajo en equipo** de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es: el conocimiento de normas.

Considerando el resultado del análisis e interpretación del cuadro 9 y gráfico 6, se concluye que: el factor que predomina en el **reconocimiento institucional** para la satisfacción de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es: actividades de esparcimiento.

Considerando los resultados del análisis e interpretación de los cuadros 6 y 9; y los gráficos 3 y 6, se concluye que: el factor que predomina en el **trabajo en equipo** y en **reconocimiento institucional** de la UNJBG, es: trabajo en equipo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se concluye que: en referencia al liderazgo en los

equipos de trabajo, cada integrante ejerce el papel en las funciones que desempeñan, pues se consideran las fortalezas y los talentos de cada miembro del equipo y el reconocimiento esta estrechamente relacionado en la unidad de atención y prevención de la violencia de la fiscalía del distrito nacional, Universidad del Caribe, República Dominicana.

Asimismo, con la prueba chi cuadrado se comprueba con un nivel de confianza del 95%, que: el trabajo en equipo influye significativamente en el reconocimiento institucional para la satisfacción de los trabajadores administrativos de la UNJBG, por lo tanto, son dependientes.

Por lo descrito, queda verificada la presente hipótesis.

5.3 VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA.

La capacitación del trabajador influye de manera significativa en la realización personal para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG, en el año 2010

Considerando el resultado del análisis e interpretación de la cuadro 7 y gráfico 4, se concluye que: el factor que predomina en la capacitación de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es: no se capacita.

Considerando el resultado del análisis e interpretación de la cuadro 8 y gráfico 5, se concluye que: el factor que predomina en la **realización personal** de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es: satisfacción profesional.

Considerando los resultados del análisis e interpretación de los cuadros 7 y 8, y los gráficos 4 y 5, se concluye que: el factor que predomina entre **capacitación del trabajador** y la **realización personal** para la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG, es: realización personal.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se concluye que: la capacitación del trabajador es un

factor clave en desempeño de sus funciones y las relaciones interpersonales en el trabajo.

Asimismo, con la prueba chi-cuadrado se comprueba con un nivel de confianza del 95%, que: la capacitación del trabajador influye de manera significativa en la realización personal para la satisfacción de los trabajadores administrativos de la UNJBG, por lo tanto, son dependientes.

Por lo descrito queda verificada la presente hipótesis.

5.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de desempeño influye en la satisfacción de los trabajadores administrativos de la UNJBG, en el Año 2010.

Considerando el resultado del análisis e interpretación del cuadro 8 y gráfico 5, se concluye que: el factor que predomina en el **nivel de desempeño** de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es: el trabajo en equipo.

Considerando el resultado del análisis e interpretación del cuadro 12 y gráfico 9, se concluye que: el factor que predomina en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG, es: el reconocimiento institucional.

Se ha comprobado con la prueba de chi-cuadrado con un nivel de confianza del 95%, que el nivel de desempeño influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNJBG, por lo tanto, son dependientes.

Por lo descrito, se acepta la presente hipótesis general se puede decir que nivel de desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la UNJBG, esta estrechamente relacionada.

Por lo descrito, queda verificada la presente hipótesis general.

CONCLUSIONES

Primera

A partir de los resultados de la investigación, se podría concluir que el desempeño de los trabajadores y su relación directa con los estímulos económicos, el trabajo en equipo y su influencia con el reconocimiento institucional, así como la capacitación del trabajador en la realización personal; contribuye de manera significativa en el nivel de desempeño y satisfacción de los trabajadores administrativos de la UNJBG.

Segunda

Dentro de la relevancia y proyecciones de la investigación, se señala que el desempeño del trabajador está estrechamente relacionado con los estímulos económicos, lo que influye significativamente en su satisfacción personal del trabajador de la UNJBG.

Tercera

Es importante hacer notar, que el trabajo en equipo entre los trabajadores en el interior del área de trabajo está vinculado directamente con el reconocimiento institucional, el mismo que influye considerablemente en la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG.

Cuarta

Sin embargo, la capacitación del trabajador permite desenvolverse adecuadamente en su área de trabajo, lo que genera una realización personal, la misma que está estrechamente relacionada con la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG.

RECOMENDACIONES

Primera

En el marco de la normatividad vigente, es necesario que se implemente programas y políticas que permitan intervenir de manera integral, vinculando los estímulos económicos, el trabajo en equipo, el reconocimiento institucional, la capacitación del trabajador que contribuya en la realización personal y el buen nivel de desempeño en la UNJBG.

Segunda

Generar una política de estímulos económicos por parte de la autoridad de la UNJBG, que contribuya a mejorar el nivel de desempeño y satisfacción personal, de los trabajadores administrativos.

Tercera

Fomentar el trabajo en equipo al interior de las oficinas por parte de las autoridades encargadas en las diferentes dependencias de la institución, cuyo reconocimiento esté orientado a la satisfacción de los trabajadores de la UNJBG.

Cuarta

Diseñar e implementar programas de capacitación permanente para los trabajadores administrativos, los mismos que van a promover de manera significativa la realización personal de los trabajadores de la UNJBG.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARIAS, F. (2004). **El Proyecto de Investigación**. Cuarta Edición. Caracas: Editorial Episteme.

BAVARESCO, A. (2001). **Proceso Metodológico de Investigación. Cómo hacer un diseño de investigación**. Cuarta Edición. Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.

BENAVIDES, O. (2002). **Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas**. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

CARRIÓN, S. (2001). **Inteligencia Emocional con PNL. Guía práctica para conseguir: Salud, Inteligencia, y bienestar Emocional**. Editorial EDAF, S.A. Madrid, España.

COOPER, R. y SAWAF, A. (2004). **La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones**. Bogotá: Editorial Norma.

CORTESE, A. (2004). **Liderazgo: La inteligencia emocional en la Empresa** [Página web en línea]. Disponible: <http://www.canalwork.com> [Consulta: 2006, junio 15].

CHIAVENATO, I. (2000). **Administración del Recurso Humano**. Quinta Edición. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.

CHIAVENATO, I. (2002). **Gestión del Talento Humano**. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.

DAVENPORT, T. (2006). **Capital Humano. Creando Ventajas Competitivas a través de las Personas**. España: Ediciones DEUSTO.

DAVIS, K. y NEWTRONS, J. (2000). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. Décima Edición. México: Edición McGraw – Hill.

DESSLER, Gary Ricardo Vanela (2004). **Administración de los Recursos Humanos**, enfoque Latinoamericano. Parson Educativos.

DROVETT, S. (1992) **Dicersión de la Salud**. Editorial Maechi. Buenos Aires.

DRUCKER, P. (2002). **Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI**. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

FELDMAN, R. S. (1998). **Psicología con Aplicaciones a los Países de Habla Hispana** (3ra ed.). México D.F.: Mc. Graw Hill.

GOLEMAN, D.; Boyatzis, R. y McKee, A. (2004). **El Líder Resonante crea más. El Poder de la Inteligencia Emocional**. Caracas: Editorial Melvin C.A.

GONCALVES, A. (2000). **“Fundamentos del clima organizacional”**. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2003). **Metodología de la Investigación**. México: Editorial McGraw – Hill Interamerica.

NASH, M. (1989), **Cómo Incrementa la Productividad del Recurso Humano**. Editorial, Norma. Colombia

PELEKAIS, C., FINOL, M., NEUMAN, N. y PARADA, J. (2005). **EL ABC de la investigación. Una aproximación teórico – práctica**. Ediciones Astro Data. Maracaibo.

REINALDO O. DA SILVA, (2002). **“Teorías de la administración”**.
Reinaldo O. da Silva. “Teorías de la administración”. México / Thomson.

ROBERT N LUSSIER/CHRISTOPHER F. ACHUA (2005). **“Liderazgo: Teoría, Aplicación, desarrollo de habilidades”**. Segunda Edición.

ROBBINS, S (1998). **“Administración”**. Octava Edición -México Pearson
– Prentice Hall.

ROBBINS, S. (1999). **Comportamiento Organizacional**. México:
Prentice Hall.

ROBBINS, S. (2004). **Comportamiento Organizacional**. Décima Edición.
México: Prentice Hall.

ROBBINS, S. (2000). **Administración**. Décima Edición. México: Prentice
Hall.

SENGE, P; KLEINER, A; ROBERT, Ch ; ROOS, R ; ROHT G y SMITH, B.
(2000). **La Danza del Cambio. Los retos de sostener el impulso en organizaciones abiertas al aprendizaje**. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

STONER, J. y Otros (1994). **Administración**. Cuarta Edición. México:
Prentice – Hall Hispanoamericana S. A.

ZENIA MAURICIA, TORRES RUIZ (2002). **Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales**. Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo – Venezuela.

REVISTAS

BEATRIZ QUEIPO, MARÍA CRISTINA U. (2002). Desempeño Laboral en el Departamento de Mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. Revista de Ciencias Sociales, Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela, Vol. VIII, N° 03.

CRANNY, SMITH Y STONE, 1992 CITARON EN WEISS, H. M. (2002). Satisfacción Profesional de Deconstructing: separación de evaluaciones, de creencia y de experiencias afectivas. Revisión de la gerencia de recurso humano.

NIRIA QUINTERO, NELLY AFRICANO. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago, Revista NEGOTIUM, ciencias gerenciales, N° 09.

Rey de Castro J, Gallo J, Loureiro H. (2004). Cansancio y somnolencia durante el desempeño laboral de los conductores interprovinciales: experiencia peruana y planteamiento de propuestas. Rev Panam Salud Pública.

TESIS

Germania Figueroa, GERMÁN. Impacto de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Empleados de la Unidad de Atención y

Prevención de la Violencia de la Fiscalía del Distrito Nacional, Universidad del Caribe, República Dominicana, 2007.

HUAMÁN LOAIZA, DORIS ROSARIO, Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín – Tacna, UNJBG, 2009.

NAVA, A. (2006). Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. Tesis doctoral no publicada (Doctorado en Ciencias Gerenciales). Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo.

CITAS ELECTRÓNICAS

Ardouin , J., & Bustos, C. (2006). Estudio Expost facto sobre la motivación y la satisfacción laboral. *Monografias.com*. Retrieved February 3, 2009, from <http://www.monografias.com/trabajos36/satisfaccion-laboral/satisfaccion-aboral8.shtml>.

Cubeiro, J. (2001). Competencias 4.0. *Revista Capital Humano*, (11). Retrieved March 12, 2009, from <http://www.monografias.com/trabajos5/culmilitar/culmilitar.shtml#cap112236>.

Anexos

ANEXO 1

INSTRUMENTOS VALIDADOS POR JUICIO DE EXPERTOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO**

INSTRUMENTO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE EL: “NIVEL DE DESEMPEÑO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA, EN EL AÑO 2010”.

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

1.- DATOS GENERALES

- 1.1.- APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: FLOREZ PONCE DE LEÓN WALTER D.
- 1.2.- INSTITUCION DONDE LABORA: UNIVERSIDAD JORGE BASADRE GRONMANN
- 1.3.- INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION : FICHA DE VALIDACION
- 1.4.- AUTOR DEL INSTRUMENTO: MARIO GAUNA CHINO

2.- VALIDEZ DE CONTENIDO

		Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Jad	Lenguaje apropiado																			X	
tividad	Es preciso																		X		
alización	Vigencia																			X	
nización	Tiene lógica																				X
iencia	Es integral																			X	
cionalidad	Es adecuado																		X		
istencia	Tiene base teórica																			X	
erencia	Hay pertinencia																			X	
idología	Tiene sentido																		X		
nencia	Es aplicable																			X	

3.- OPINION DE APLICABILIDAD:

EL INSTRUMENTO TIENE VALIDEZ DE CONTENIDO

4.- COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO: 0,94

FECHA: 10-12-09 (SI)
 EXPERTO
 DNI: 00506439 TELEFONO 473338

FIRMA

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

1.- DATOS GENERALES

- 1.1.- APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Cáceres Morcero Oscar
- 1.2.- INSTITUCION DONDE LABORA: U.N. Jorge Basadre Cachuaman Juan
- 1.3.- INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION: FICHA DE VALIDACION
- 1.4.- AUTOR DEL INSTRUMENTO: GAUNA CHINO MARIO

2.- VALIDEZ DE CONTENIDO

		Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Lenguaje apropiado																				X	
Objetividad	Es preciso																				X	
Actualización	Vigencia																				X	
Organización	Tiene lógica																					X
Completitud	Es integral																					X
Proporcionalidad	Es adecuado																			X		
Consistencia	Tiene base teórica																					X
Coherencia	Hay pertinencia																					X
Metodología	Tiene sentido																			X		
Relevancia	Es aplicable																					X

3.- OPINION DE APLICABILIDAD:

EL INSTRUMENTO TIENE VALOR DE CONTENIDO

4.- COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO: 0.975

FECHA: 10-12-10
 EXPERTO: Dr. Oscar Cáceres Morcero
 DNI: 00444924 TELEFONO 952.998684

FIRMA 

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

1.- DATOS GENERALES

1.1.- APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

Luis Cetzcorz Liz.

1.2.- INSTITUCION DONDE LABORA:

Universidad Privada de Trueno.

1.3.- INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION:

Ficha de Validación

1.4.- AUTOR DEL INSTRUMENTO:

Mario GONZA Chino.

2.- VALIDEZ DE CONTENIDO

		Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Lenguaje apropiado																				X	
Objetividad	Es preciso																				X	
Actualización	Vigencia																				X	
Coherencia	Tiene lógica																					X
Completitud	Es integral																					X
Coherencia	Es adecuado																				X	
Consistencia	Tiene base teórica																					X
Relevancia	Hay pertinencia																					X
Metodología	Tiene sentido																				X	
Aplicabilidad	Es aplicable																					X

3.- OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento tiene validez de contenido.

4.- COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO:

0.98

FECHA: 10-12-10

EXPERTO

DNI: 00722871 TELEFONO 425435

FIRMA



ANEXO 2

CUESTIONARIO DE NIVEL DE DESEMPEÑO

Objetivo.- La presente encuesta está dirigida al personal administrativo para recoger la opinión de trabajadores administrativos para la consecución del proyecto de investigación de “El nivel de desempeño en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el Año 2010”.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Marque con (X) ó (✓) las alternativas que creas conveniente

Desempeño en el Trabajo

1. En la oficina donde usted trabaja tiene conocimiento de sus funciones
 - a. Si
 - b. No
2. La comunicación con sus compañeros de trabajo le permiten desarrollarse en un ambiente de trabajo agradable.
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca
3. Usted planifica sus actividades de trabajo para cumplir los objetivos.
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca
4. En el área donde usted trabaja propone iniciativa para realizar actividades
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca
5. Usted recibe información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca

6. Las condiciones ambientales en el área de trabajo (climatización, iluminación, ruidos, ventilación.....) facilitan su actividad diaria
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca

Trabajo en Equipo

7. Usted recoge la opinión de sus compañeros de trabajo para la toma de decisiones
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca
8. En la Facultad/Oficina donde labora, aplica el Plan operativo
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca
9. Tiene conocimiento de normas como: ley 276, Ley universitaria, estatuto universitario, MOF, ROF, Reglamentos, etc. para un buen desempeño de actividad de trabajo.
 - a. Si
 - b. No
10. Donde desempeña su trabajo tiene oportunidad de obtener nuevos conocimientos.
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca
11. Usted con qué frecuencia participa en las actividades que realiza la Universidad (Aniversario de Universidad, Facultad u Oficina y otros).
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca
12. Tiene una adecuada coordinación con otras áreas de Trabajo.
 - a. Siempre

- b. Frecuentemente
- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

13. La relación con sus compañeros de trabajo es buena.

- a.- Siempre
- b.- Frecuentemente
- c.- Ocasionalmente
- d.- Raramente
- e.- Nunca

Capacitación del Trabajador

14. Usted se capacita permanentemente para mejorar su desempeño en el trabajo.

- a.- Siempre
- b.- Frecuentemente
- c.- Ocasionalmente
- d.- Raramente
- e.- Nunca

15. Cuándo ha sido la última vez que se ha capacitado?

- a. Actualmente estoy en plena capacitación
- b. Hace menos de 1 año
- c. Hace un año
- d. Hace 2 años
- e. Hace más de 2 años.

16. La Universidad le ha brindado las facilidades para asistir a los eventos como (pasantías, seminarios, mesa redonda, congresos y otros)?.

- a.- Siempre
- b.- Frecuentemente
- c.- Ocasionalmente
- d.- Raramente
- e.- Nunca

17. Su puesto le ha permitido tener una posición importante en la UNJBG?.

- a. Siempre
- b. Frecuentemente
- c. Ocasionalmente
- d. Raramente
- e. Nunca

18. Usted mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

- a. Si
- b. No

- 19.** La universidad le ha brindado la oportunidad para desarrollarse profesionalmente?.
- a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca**

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo.- La presente encuesta está dirigida al personal administrativo para recoger la opinión de trabajadores administrativos para la consecución del proyecto de investigación de “la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, en el Año 2010”.

ESTÍMULOS ECONÓMICOS

1. Usted ha recibido algún incremento salarial durante el año 2010.
 - a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
2. Usted recibe su salario, aguinaldo y sus vacaciones en su oportunidad
 - a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
3. Usted ha recibido algún incentivo económico por productividad.
 - a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
4. Usted recibe bonificación familiar
 - a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
5. Usted ha recibido canasta alimenticia.
 - a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca

RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

6. Usted, ha recibido condecoraciones o reconocimientos por la labor que desempeña.
 - a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
7. Usted ha participado en los ascensos durante los años que labora en la Universidad
 - a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
8. Cuando efectúo aportaciones importantes que benefician a la productividad de la Institución como descubrimiento o desarrollo de nuevos proyectos, aportación de conocimientos con sus compañeros, etc., se reconoce su apoyo, sus capacidades, habilidades y actitudes.
 - a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
9. Su trabajo le ha permitido tener prestigio y estatus?
 - a. Si
 - b. No
10. Usted con qué frecuencia participa en las actividades de esparcimiento que organiza la Universidad?
 - a. Siempre
 - b. Frecuentemente
 - c. Ocasionalmente
 - d. Raramente
 - e. Nunca

REALIZACIÓN PERSONAL

11. En su vida laboral le ha permitido desarrollar sus objetivos profesionales.
 - a. Si
 - b. No
12. En su espacio laboral existen las condiciones físicas que le permitan realizar su trabajo de manera confortable (ventilación, inmobiliario, equipo de cómputo, decoración, etc.)?.
 - a. Si
 - b. No

13. El pago que ha recibido por su trabajo le ha permitido mejorar su calidad de Vida.
- a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
14. Usted recibe un trato adecuado en su centro de trabajo.
- a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
15. Se siente motivado para realizar su trabajo.
- a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
16. La relaciones con sus compañeros le motivan a mejorar en el desempeño de su trabajo
- a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca
17. Las labores que usted desempeña le ayuda en su realización personal
- a.- Siempre
 - b.- Frecuentemente
 - c.- Ocasionalmente
 - d.- Raramente
 - e.- Nunca

ANEXO 4

PUNTUACIÓN DE VARIABLE DE NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA UNJBG.

Descripción de las variables

Variable independiente: Nivel de desempeño

Desempeño en el trabajo

Ítems	a	b	c	d	e
1	5	0	-	-	-
2	5	4	3	2	1
3	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1
5	5	4	3	2	1
6	5	4	3	2	1
Total	30	20	15	10	5

Trabajo en Equipo

Ítems	a	b	c	d	e
7	5	4	3	2	1
8	5	4	3	2	1
9	5	0	-	-	-
10	5	4	3	2	1
11	5	4	3	2	1
12	5	4	3	2	1
13	5	4	3	2	1
Total	35	24	18	12	6

Capacitación del Trabajador

Ítems	a	b	c	d	e
14	5	4	3	2	1
15	5	4	3	2	1
16	5	4	3	2	1
17	5	4	3	2	1
18	5	0	-	-	-
19	5	4	3	2	1
Total	30	20	15	10	5

Nivel de Desempeño	Puntaje				
	a	b	c	d	e
Desempeño en el Trabajo	30	20	15	10	5
Trabajo en Equipo	35	24	18	12	6
Capacitación del Trabajador	30	20	15	10	5
Puntaje	90	64	48	32	11

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNJBG

CUADRO a1: Desempeño en el trabajo del personal que labora en el rectorado de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencias	
	Frecuencia absoluta	%
Conocimiento de Funciones	11	40,74
Planificación de actividad de trabajo	7	25,93
Comunicación e Iniciativa	9	33,33
Total	27	100,00

CUADRO a2: Desempeño en el trabajo del personal que labora en el Vice rectorado Académico de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Conocimiento de Funciones	10	37,04
Planificación de actividad de trabajo	15	55,56
Comunicación e Iniciativa	3	11,11
Total	28	103,70

CUADRO a3: Desempeño en el trabajo del personal que labora en el Vice rectorado Administrativo de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Conocimiento de Funciones	12	32,43
Planificación de actividad de trabajo	15	40,54
Comunicación e Iniciativa	10	27,03
Total	37	100,00

CUADRO a4: Desempeño en el trabajo del personal que labora en centros de Producción de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Conocimiento de Funciones	4	23,53
Planificación de actividad de trabajo	7	41,18
Comunicación e Iniciativa	6	35,29
Total	17	100,00

CUADRO a5: Desempeño en el trabajo del personal que labora en Facultades y Escuelas de PosGrado de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Conocimiento de Funciones	17	23,29
Planificación de actividad de trabajo	32	43,84
Comunicación e Iniciativa	24	32,88
Total	73	100,00

CUADRO a6: Prueba de variable

Indicadores	REDO	VIAC	VIAD	CENTROS DE PRODUCCIÓN	FACULTADES Y POSGRADO	Total De Trabajadores
Conocimiento de Funciones	11	10	12	4	17	54
Planificación de actividad de trabajo	7	15	15	7	32	76
Comunicación e Iniciativa	9	3	10	6	24	52
Total	27	28	37	17	73	182

CUADRO a7: Desempeño en el trabajo sobre el personal Administrativo de la UNJBG

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Conocimiento de Funciones	54	29,67
Planificación de actividad de trabajo	76	41,76
Comunicación e Iniciativa	52	28,57
Total	182	100,00

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE TRABAJO EN EQUIPO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNJBG.

Indicadores	REDO	VIAC	VIAD	Centros de producción	Facultades y posgrado	Total De Trabajadores
Toma de Decisiones	8	4	5	6	12	35
Conocimiento de normas	14	19	17	6	44	100
Relaciones interpersonales	5	5	15	5	17	47
Total	27	28	37	17	73	182

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Toma de Decisiones	35	19,23
Conocimiento de normas	100	54,95
Relaciones interpersonales	47	25,82
Total	182	100,00

**ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CAPACITACIÓN DEL
TRABAJADOR DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS
DE LA UNJBG.**

Indicadores	REDO	VIAC	VIAD	Centros de producción	Facultades y posgrado	Total De Trabajadores
Se capacita Permanentemente	8	7	12	5	19	51
Se capacita Ocasionalmente	9	10	11	8	25	63
No se Capacitan	10	11	14	4	29	68
Total	27	28	37	17	73	182

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Se capacita Permanentemente	51	28,02
Se capacita Ocasionalmente	63	34,62
No se Capacitan	68	37,36
Total	182	100,00

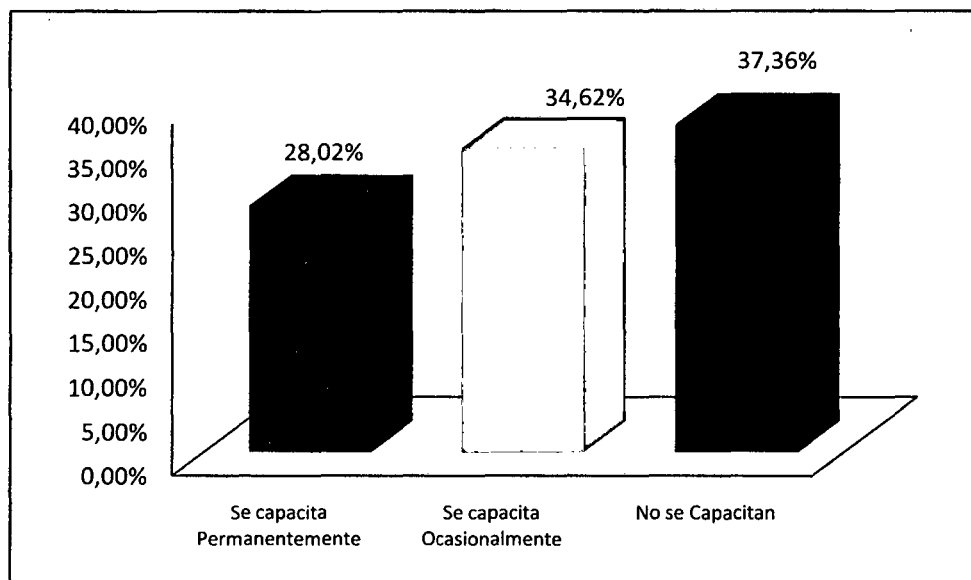


GRAFICO a: Capacitación de los trabajadores administrativos de la UNJBG

Análisis estadístico del nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de LA UNJBG.

Indicadores	REDO	VIAC	VIAD	ORGANOS DESCENTRALIZADOS	FACULTADES Y POSGRADUOS	Total de Trabajadores
Desempeño en el trabajo.	8	3	7	4	14	36
Trabajo en equipo	15	22	21	9	49	116
Capacitación del trabajador	4	3	9	4	10	30
Total	27	28	37	17	73	182

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Desempeño en el trabajo	36	19,78
Trabajo en equipo	116	63,74
Capacitación del trabajador	30	16,48
Total	182	100,00

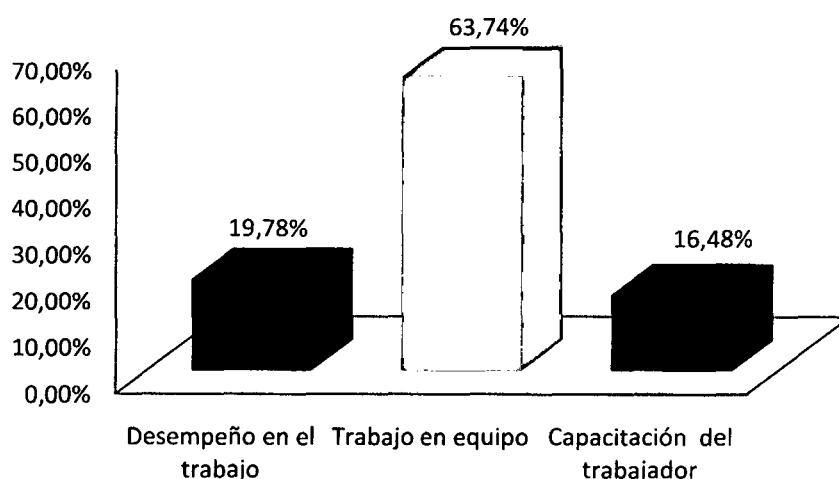


Gráfico b: Nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la UNJBG

ANEXO N° 5

PUNTUACIÓN DE VARIABLE DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES LA UNJBG

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Estímulos Económicos

Ítems	a	b	c	d	e
1	5	4	3	2	1
2	5	4	3	2	1
3	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1
5	5	4	3	2	1
Total	25	20	15	10	5

Reconocimiento Institucional

Ítems	a	b	c	d	e
6	5	4	3	2	1
7	5	4	3	2	1
8	5	4	3	2	1
9	5	0	-	-	-
10	5	4	3	2	1
Total	25	16	12	8	4

Realización Personal

Ítems	a	b	c	d	e
11	5	0	-	-	-
12	5	0	-	-	-
13	5	4	3	2	1
14	5	4	3	2	1
15	5	4	3	2	1
16	5	4	3	2	1
17	5	4	3	2	1
Total	35	20	15	10	5

Satisfacción Laboral	Puntaje				
	a	b	c	d	e
Estímulos Económicos	25	20	15	10	5
Reconocimientos Institucional	25	16	12	8	4
Realización Personal	35	20	15	10	5
Puntaje	85	56	42	28	14

SATISFACCIÓN LABORAL

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE ESTÍMULOS ECONÓMICOS DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNJBG

CUADRO b1: Dimensión de Estímulos Económicos del personal que labora en el rectorado de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Incremento Salarial	4	14,81
Salario, Aguinaldo, Vacaciones	10	37,04
Pago por Productividad, Bonificación	13	48,15
Total	27	100,00

CUADRO b2: Dimensión de Estímulos Económicos del personal que labora en el Vice rectorado Académico de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Incremento Salarial	9	32,14
Salario, Aguinaldo, Vacaciones	11	39,29
Pago por Productividad, Bonificación	8	28,57
Total	28	100,00

CUADRO b3: Dimensión de Estímulos Económicos del personal que labora en el Vice rectorado Administrativo de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Incremento Salarial	10	27,03
Salario, Aguinaldo, Vacaciones	16	43,24
Pago por Productividad, Bonificación	11	29,73
Total	37	100,00

CUADRO b4: Dimensión de Estímulos Económicos del personal que labora en centros de Producción de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Incremento Salarial	2	11,76
Salario, Aguinaldo, Vacaciones	7	41,18
Pago por Productividad, Bonificación	8	47,06
Total	17	100,00

CUADRO b5: Dimensión de Estímulos Económicos del personal que labora en Facultades y Escuelas de PosGrado de la UNJBG.

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Incremento Salarial	19	26,03
Salario, Aguinaldo, Vacaciones	27	36,99
Pago por Productividad, Bonificación	27	36,99
Total	73	100,00

CUADRO b6: Prueba de variable

Indicadores	REDO	VIAC	VIAD	CENTROS DE PRODUCCIÓN	FACULTADES Y POSGRADO	Total De Trabajadores
Incremento Salarial	4	9	10	2	19	44
Salario, Aguinaldo, Vacaciones	10	11	16	7	27	71
Pago por Productividad, Bonificación	13	8	11	8	27	67
Total	27	28	37	17	73	182

CUADRO b7: Dimensión de Estímulos Económicos el personal Administrativo de la UNJBG

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Incremento Salarial	44	24,18
Aguinaldo, Vacaciones	71	39,01
P. x Productividad, Bonificación	67	36,81
Total	182	100,00

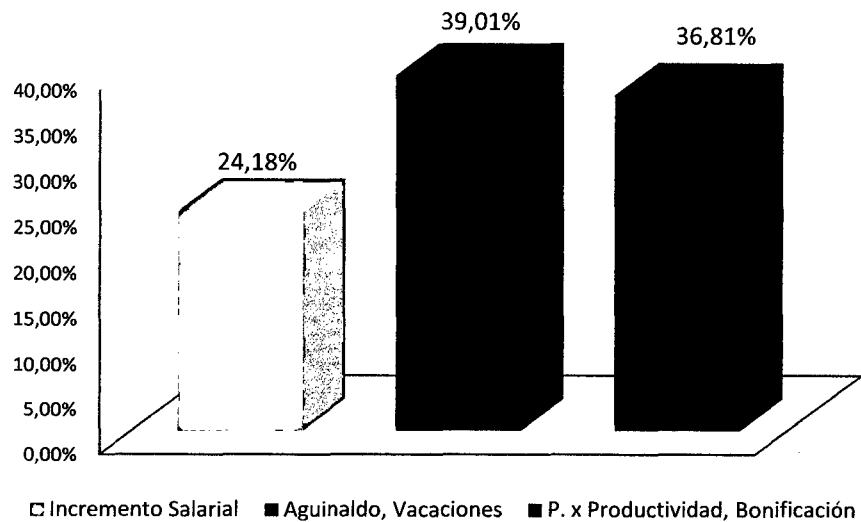


GRAFICO c: Dimensión de Estímulos Económicos el personal Administrativo de la UNJBG

**ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE RECONOCIMIENTO
INSTITUCIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS
DE LA UNJBG.**

Indicadores	REDO	VIAC	VIAD	CENTROS DE PRODUCCIÓN	FACULTADES Y POSGRADUOS	Total de Trabajadores
Condecoraciones, Reconocimiento	9	9	11	6	26	61
Ascenso de nivel de trabajo	8	11	10	6	22	57
Apoyo Actividades de esparcimiento	10	8	16	5	25	64
Total	27	28	37	17	73	182

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Condecoraciones, reconocimiento	61	33,52%
Ascenso de nivel de trabajo	57	31,32%
Apoyo Actividades de esparcimiento	64	35,16%
Total	182	100,00%

**ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE REALIZACIÓN PERSONAL DE
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNJBG.**

Indicadores	REDO	VIAC	VIAD	CENTROS DE PRODUCCIÓN	FACULTADES Y POSGRADO	Total De Trabajadores
Satisfacción Profesional	13	13	16	5	40	87
Satisfacción Laboral	5	7	9	5	16	42
Satisfacción Personal	9	8	12	7	17	53
Total	27	28	37	17	73	182

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Satisfacción Profesional	87	47,80
Satisfacción Laboral	42	23,08
Satisfacción Personal	53	29,12
Total	182	100,00

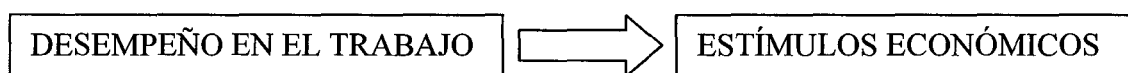
**ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNJBG**

Indicadores	REDO	VIAC	VIAD	ORGANOS DESCENTRALI ZADOS	FACULTADE S Y POSGRADO	Total De Trabajad ores
Estímulos económicos	6	10	9	5	26	56
Reconocimiento institucional	18	12	24	8	38	100
Realización personal	3	6	4	4	9	26
Total	27	28	37	17	73	182

Indicadores	Frecuencia absoluta	%
Estímulos económicos	56	30,77
Reconocimiento institucional	100	54,95
Realización personal	26	14,29
Total	182	100,00

RELACIÓN ENTRE VARIABLES INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

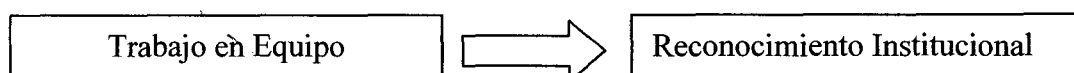
RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO EN EL TRABAJO Y ESTÍMULOS ECONÓMICOS DE LOS TRABAJADORES



Desempeño en el Trabajo	Estímulos Económicos			TOTAL
	Incremento Salarial	Aguinaldo, Vacaciones	P x Productividad Bonificación	
Conocimiento de Funciones	10	17	27	54
Planificación de actividad de trabajo	24	26	26	76
Comunicación e Iniciativa.	10	28	14	52
TOTAL	44	71	67	182

	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	10	13,055	-3,055	9,333	0,7149
2	24	18,374	5,626	31,656	1,7229
3	10	12,571	-2,571	6,612	0,5260
4	17	21,066	-4,066	16,532	0,7848
5	26	29,648	-3,648	13,310	0,4489
6	28	20,286	7,714	59,510	2,9336
7	27	19,879	7,121	50,707	2,5508
8	26	27,978	-1,978	3,913	0,1398
9	14	19,143	-5,143	26,449	1,3817
Total	182	182	0,000	218,022	11,2033

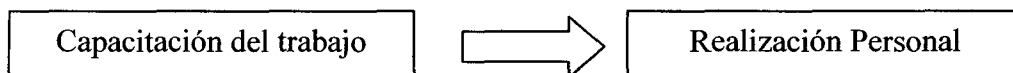
RELACIÓN ENTRE TRABAJO EN EQUIPO Y RECONOCIMIENTO
INSTITUCIONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
UNJBG



Trabajo en Equipo	Reconocimiento Institucional			TOTAL
	Condecoraciones	Ascensos	Actividades de Esparcimiento	
Toma de Decisiones	12	16	7	35
Conocimiento de actividades	40	25	35	100
Relaciones interpersonales.	9	16	22	47
Total	61	57	64	182

	Fo	Fe	Fo-Fe	$(Fo-Fe)^2$	$(Fo-Fe)^2/Fe$
1	12	11,731	0,269	0,072	0,0062
2	40	33,516	6,484	42,036	1,2542
3	9	15,753	-6,753	45,600	2,8947
4	16	10,962	5,038	25,386	2,3159
5	25	31,319	-6,319	39,926	1,2748
6	16	14,720	1,280	1,639	0,1113
7	7	12,308	-5,308	28,172	2,2889
8	35	35,165	-0,165	0,027	0,0008
9	22	16,527	5,473	29,949	1,8120
Total	182	182	0,000	212,806	11,9589

RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR Y
REALIZACIÓN PERSONAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UNJBG.

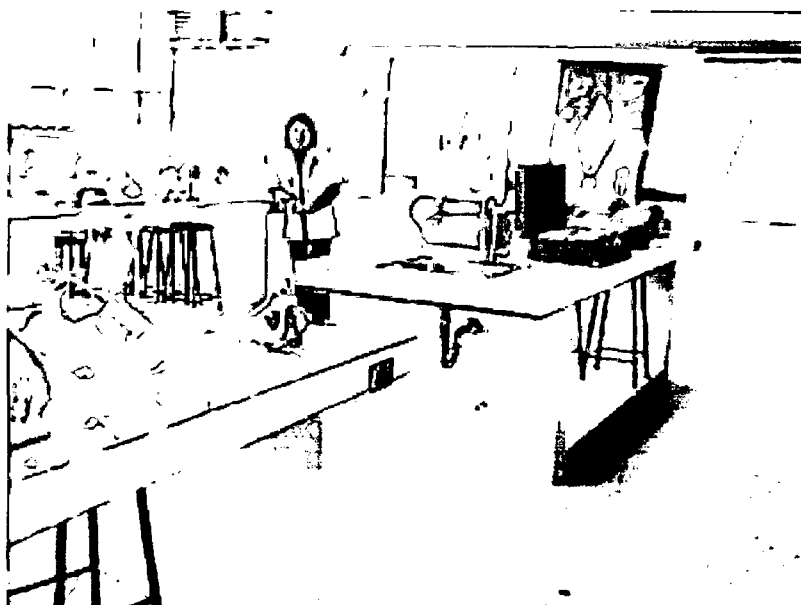


Capacitación del Trabajador	Realización Personal			Total
	Satisfacción Profesional	Satisfacción Laboral	Satisfacción Personal	
Se capacita permanentemente.	15	14	22	51
Se capacita ocasionalmente.	37	10	16	63
No se capacita.	35	18	15	68
Total	87	42	53	182

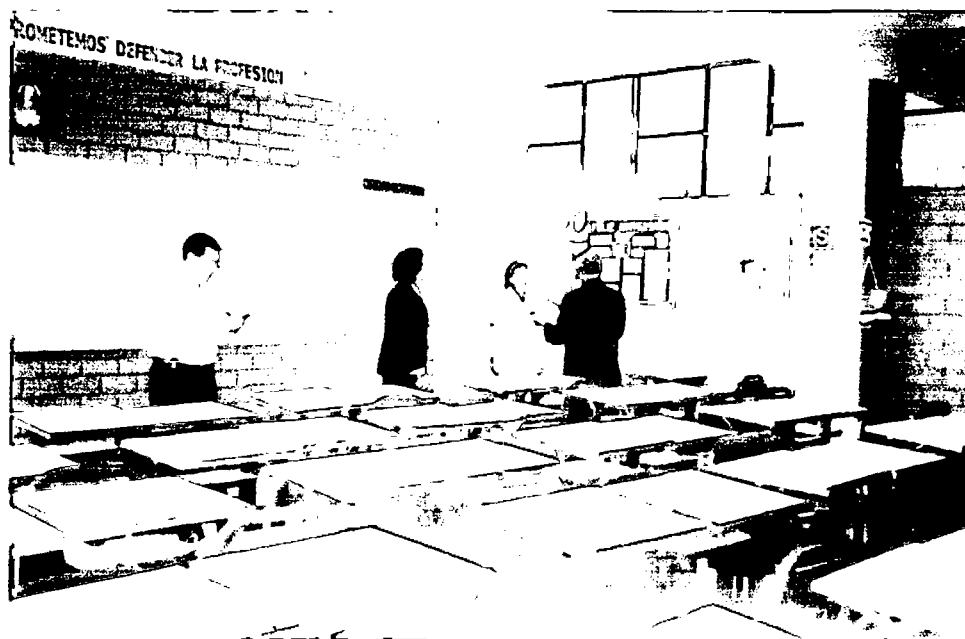
	Fo	Fe	Fo-Fe	$(Fo-Fe)^2$	$(Fo-Fe)^2/Fe$
1	15	24,379	-9,379	87,968	3,6083
2	37	30,115	6,885	47,398	1,5739
3	35	32,505	2,495	6,223	0,1914
4	14	11,769	2,231	4,976	0,4228
5	10	14,538	-4,538	20,598	1,4168
6	18	15,692	2,308	5,325	0,3394
7	22	14,852	7,148	51,099	3,4406
8	16	18,346	-2,346	5,504	0,3000
9	15	19,802	-4,802	23,061	1,1646
Total	182	182	0,000	252,152	12,4578

ANEXO 6

PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN



Exposición de maquetas en laboratorio de anatomía en la FAOB



Concurso de aulas por aniversario en la Facultad de Obstetricia



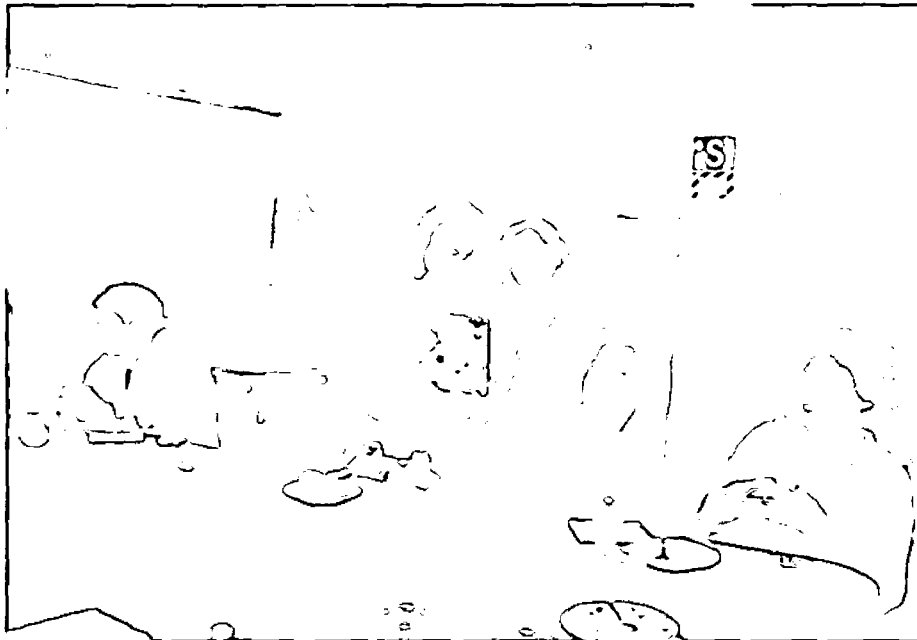
Personal administrativo muy motivado en su área laboral



Personal administrativo participando en las actividades deportivas



Personal administrativo, docente y estudiantes de 5to año de la FAOB, en paseo al bosque municipal



Personal administrativo y docentes participando en compartir en onomástico de la Sra. Danitza Huaras.