

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
DIRECCIÓN DE PERSONAS**



Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los psicólogos del Gobierno Regional de Junín en el año 2022

Trabajo de investigación
Para optar por el Grado a Nombre de la Nación de:

Maestro en
Dirección de Persona

Autor:
Bach. Aranda Rojas, Sheyla Geraldine

Docente Director:
Mtro. Acevedo Velazco, Christopher George

TACNA – PERÚ

2022

“El texto final datos expresiones opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE

ÍNDICE	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	12
1.1. Título del tema.....	12
1.2. Planteamiento del problema.....	12
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivo específicos.....	14
1.4. Metodología.....	14
1.4.1. Tipo de investigación	14
1.4.2. Diseño de investigación	15
1.4.3. Técnicas e instrumentos de información.....	15
1.4.4. Población y muestra	16
1.5. Justificación.....	17
1.5.1. Teórica.....	17
1.5.2. Metodológica.....	17
1.5.3. Práctica.....	17

	4
1.6. Definiciones.....	18
1.6.1. Satisfacción laboral.....	18
1.6.2. Clima organizacional.....	18
1.6.3. Desempeño laboral.....	18
1.6.4. Progreso profesional.....	18
1.6.5. Productividad	19
1.7. Alcances y Limitaciones	19
1.7.1. Alcance	19
1.7.2. Limitaciones.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. Conceptualización de las variables	20
2.1.1. Satisfacción laboral.....	20
2.1.2. Desempeño laboral.....	30
2.2. Importancia de las variables.....	37
2.3. Análisis comparativo.....	39
2.4. Análisis crítico.....	41
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	42
3.1. Reseña histórica.....	42
3.2. Filosofía organizacional.....	43
3.2.1. Valores.....	43
3.2.2. Misión	43
3.2.3. Visión	44

	5
3.2.4. Filosofía	44
3.2.5. Objetivos estratégicos.....	44
3.3. Estructura organizacional	45
3.4. Productos y/o servicios.....	46
3.5. Diagnostico FODA.....	49
CAPITULO IV RESULTADOS	51
4.1. Marco metodológico	51
4.1.1. Tipo de investigación	51
4.1.2. Diseño de investigación	51
4.1.3. Técnicas e instrumentos de información.....	52
4.1.4. Población y muestra	53
4.2. Principales factores que conforman la satisfacción laboral	54
4.2.1. Árbol de problemas.....	55
4.2.2. Encuesta de satisfacción laboral.....	58
4.2.3. Guía de entrevista de desempeño laboral	68
4.3. Nivel en el que se encuentra el desempeño y satisfacción laboral de los psicólogos.....	78
4.3.1. Análisis del nivel de desempeño laboral	78
4.3.2. Análisis del nivel de satisfacción laboral	80
4.4. Relación existente entre satisfacción y desempeño laboral	82
4.4.1. Correlación de las variables.....	82
4.4.2. Correlación entre comunicación y satisfacción	83

4.4.3. Correlación entre estabilidad laboral y desempeño	84
4.4.4. Estrategias y actividades de mejora en la satisfacción y desempeño laboral de los psicólogos del gobierno regional de Junín	85
4.5. Costo de la implementación del proyecto.....	89
CAPITULO V SUGERENCIAS	90
CONCLUSIONES.....	92
REFERENCIAS	94
ANEXOS.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Teorías de la satisfacción laboral	39
Tabla 2 Modelos de desempeño laboral.....	40
Tabla 3 Diagnóstico FODA.....	49
Tabla 4 Oportunidades de crecimiento	58
Tabla 5 Comunicación y retroalimentación.....	59
Tabla 6 Herramientas	60
Tabla 7 Procesos.....	61
Tabla 8 Apoyo	62
Tabla 9 Estabilidad laboral	63
Tabla 10 Reportes de incidentes	64
Tabla 11 Contratos	65
Tabla 12 Factor que incide en la satisfacción laboral	66
Tabla 13 Crecimiento laboral.....	67
Tabla 14 Nivel de desempeño laboral	78
Tabla 15 Nivel de satisfacción laboral	80
Tabla 16 Correlación de variables	82
Tabla 17 Correlación comunicación y satisfacción	83
Tabla 18 Correlación estabilidad y desempeño.....	84
Tabla 20 Estrategias y actividades de mejora en la satisfacción y desempeño laboral	85
Tabla 21 Costo de la implementación del proyecto	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño organizacional Gobierno Regional de Junín.....	45
Figura 2 Diseño del árbol de problemas	55
Figura 3 Oportunidades de crecimiento.....	58
Figura 4 Comunicación y retroalimentación.....	59
Figura 5 Herramientas.....	60
Figura 6 Procesos	61
Figura 7 Apoyo	62
Figura 8 Estabilidad laboral	63
Figura 9 Reportes de incidentes.....	64
Figura 10 Contratos.....	65
Figura 11 Factor que incide en la satisfacción laboral.....	66
Figura 12 Crecimiento laboral.....	67
Figura 13 Recomendación laboral.....	68
Figura 14 Práctica de proceso.....	69
Figura 15 Disposición y responsabilidad	70
Figura 16 Conoce los objetivos	71
Figura 17 Desempeño laboral	72
Figura 18 Productividad.....	73
Figura 19 Eficiencia y productividad	74
Figura 20 Cumplimiento de normas.....	75
Figura 21 Práctica de conocimientos.....	76
Figura 22 Responsabilidad.....	77
Figura 23 Nivel de desempeño laboral	78
Figura 24 Nivel de satisfacción laboral	80

RESUMEN

El impulso a las personas a actuar es la satisfacción laboral además que genera un proceder que crea un impacto directo en el desempeño laboral de cada persona. el trabajo actual que se presenta tiene como objetivo “determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los profesionales psicólogos del Gobierno Regional de Junín en el año 2022”.

Con ello se va a poder determinar cuantitativamente cuál es la relación entre estas variables. Para el desarrollo del estudio se usó el “enfoque cuantitativo”, su alcance será un estudio de tipo “descriptivo”. Se utilizó un diseño de tipo “no experimental, de corte transversal”, con un diseño correlacional que nos permita determinar si las variables se relacionan en su comportamiento. Para realizar la compilación de información se empleó la “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)” desarrollado por la Palma (2005) y la “Escala de Rendimiento Laboral e Individual” planteada por Koopmans (2015). El valor muestral es de 89 psicólogos colaboradores del Gobierno Regional de Junín.

Palabras clave: satisfacción laboral, desempeño laboral, factores, correlación, rendimiento laboral, profesionales psicólogos del Gobierno Regional de Junín.

INTRODUCCIÓN

En una organización o institución independientemente del tipo que sea se debe procurar conservar un excelente lugar para trabajar y que este sea gratificante para las personas pues el grado de satisfacción permite atraer distintos talentos manteniendo un clima organizacional saludable, cuál motiva a las personas y genera un compromiso hacia la organización. por ello es importante considerar que la satisfacción no es un comportamiento como tal pues se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Las actitudes se relacionan con comportamientos, percepción, aprendizaje, motivación y la personalidad de esta manera influye en gran medida en las decisiones de las personas.

Es así como la eficiencia dentro de una organización se logra cuándo se inculcado en los colaboradores actitudes favorables hacia el trabajo y la organización. Así lo han comprendido las organizaciones y con ello han iniciado a desarrollar estudios internos de variables relacionadas con el comportamiento humano.

Las organizaciones a menudo utilizan varios medios para lograr sus objetivos, uno de los cuales es la gestión del factor humano. La satisfacción laboral tiene especial importancia en el desempeño laboral porque los empleados perciben de manera diferente su entorno de trabajo y las acciones beneficiosas que realizan las empresas para su bienestar. El trabajo actual que busca establecer la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral y comprobar. Para ello el estudio se ha desarrollado en 5 capítulos:

Capítulo I: se plasman los antecedentes de estudio iniciando por el planteamiento del problema objetivos metodología de la investigación justificación teórica práctica y metodológica para cerrar con alcances y limitaciones.

Capítulo II: se desarrolla la conceptualización de las variables que se estudian recurriendo a fuentes primarias y secundarias como revisión bibliográfica, luego se plasma la importancia de la variable, con las bases teóricas se realiza un cuadro comparativo y se cierra con el análisis crítico.

Capítulo III: Se refiere al marco referencial en este se plasma la reseña histórica, filosofía y diseño organizacional de la institución, productos y servicios y diagnóstico organizacional.

Capítulo IV: en este capítulo se forjan los resultados del estudio, tablas, gráficos, resultados de la recopilación de información, en este capítulo se busca capitalizar el cumplimiento de los objetivos.

Capítulo V: se desarrolla las conclusiones y sugerencias que se obtienen de la investigación además de sus respectivos anexos.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO

1.1. Título del tema

Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los psicólogos del gobierno regional de Junín en el año 2022.

1.2. Planteamiento del problema

El psicólogo es un profesional especializado en la salud mental, dentro del campo de la educación se presenta el psicólogo educativo quien es la persona encargada de conservar el estado mental dentro de la comunidad educativa contribuyendo a la formación integral de los estudiantes. Al mismo tiempo convertirse en un soporte para los docentes en la orientación hacia los estudiantes de ahí que nace la importancia de la presencia de un psicólogo educativo dentro de una institución educativa (IE)

Debido al característico rol que cumple el psicólogo dentro de las instituciones educativas, el Gobierno Regional de Junín procede a contratar y delegar dentro de cada institución educativa, a 115 psicólogos, quienes serán responsables del cuidado de la salud mental de los estudiantes en las I.E. del departamento de Junín.

Al convertirse el psicólogo en aporte para el desarrollo de los estudiantes para el Gobierno regional tiene la responsabilidad de contratar a este tipo de profesionales, así como valorar y promover el buen desempeño. En este sentido nace la inquietud respecto a cuáles son los factores que influyen en el desempeño del psicólogo.

Para (Aguilar et al., 2020) la satisfacción laboral

Enmarca un papel de gran importancia en el desempeño del trabajador; no se registra información respecto a la existencia de una relación presente para el puesto de psicólogo educativo. Al existir este vacío de información brota la incógnita “¿la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral en los psicólogos educativos?”, al mismo tiempo surge la pregunta respecto a qué factores se relacionan con el desempeño laboral?

Para el estudio actual no existen información previa que intenten demostrar cuál es la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en el cargo de psicólogo educativo de ahí que nace la necesidad en el desarrollo del trabajo de investigación pues busca entregar un aporte hacia las interrogantes planteadas.

Considerando el importante rol que cumplen los psicólogos dentro de las instituciones educativas, se requiere brindarles todo el apoyo incondicional y facilitar las herramientas requeridas para que cumplan a cabalidad con sus funciones, no obstante en el transcurso de la contratación y desempeño de funciones, se han observado inconvenientes a nivel del proceso de contratación, ya que los psicólogos no cuentan con beneficios sociales, así como tampoco contratos que les permita tener mayor seguridad sobre el puesto que están ocupando; dentro de los beneficios sociales se considera que ellos no tienen un seguro de salud, pagos de gratificación y CTS, así como tampoco liquidación de servicios en caso de cese, es así que actualmente se encuentran laborando bajo modalidad de locación de servicios.

Asimismo, se ha observado problemas con los profesionales que dirigen el proyecto, ya que no existe una jerarquía definida en cuanto a quien se debería reportar en caso de incidencias, las incidencias a la fecha han sido subsanadas de manera empírica por los mismos psicólogos.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los profesionales psicólogos del Gobierno Regional de Junín en el año 2022.

1.3.2. Objetivo específicos

- Identificar los principales factores que conforma la satisfacción laboral y que guardan mayor relación con el desempeño laboral.
- Identificar el nivel en el que se encuentra el desempeño laboral de los psicólogos del gobierno regional de Junín.
- Establecer la relación existente y proponer estrategias de mejora entre satisfacción y desempeño laboral.

1.4. Metodología

1.4.1. Tipo de investigación

Para la presente investigación se hará uso del “enfoque cuantitativo”, es decir: “los datos analizados son cuantificables, su propósito es brindar la oportunidad de verificar numéricamente la información recopilada en la encuesta, a partir de la cual los resultados obtenidos permiten un análisis real de la información y la evaluación del cambio de comportamiento. Su alcance será un estudio de tipo “descriptivo”, ya que envuelve la observación y descripción de las particularidades que se estudia y analiza. (Sampieri et al., 2006)

1.4.2. Diseño de investigación

Se utilizará un diseño de tipo no experimental, de corte transversal, no experimental ya que se “estudiará el estado actual de ambas variables en un solo momento temporal, sin dar lugar a seguimiento” (Bernal, 2010), y transversal ya que “el levantamiento de información se realizará en un tiempo establecido” (Borja, 2016), con un diseño correlacional que nos permita comprobar si dos variables se relacionan por medio del estudio actual de sin influir en su procedimiento. (Baena, 2017)

1.4.3. Técnicas e instrumentos de información

1.4.3.1. Técnicas

1.4.3.1.1. Encuesta

En una técnica que se utiliza que permite recopilar información respecto a opiniones y comportamientos de la población o muestra que se analiza. Esta a su vez permitirá conocer el diagnóstico de manera general respecto de la actitud y satisfacción con el trabajo.

1.4.3.1.2. Entrevista

Por su parte la entrevista permite obtener información de manera mucho más personal pues tiene un fin específico distinto al simple hecho de conversar pues este se lo utiliza en la investigación cualitativa para la recolección de datos. La entrevista busca conocer cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores psicólogos.

1.4.3.2. Instrumentos de información

1.4.3.2.1. Cuestionario

El cuestionario es el documento estructurado por un conjunto de preguntas redactadas correctamente, organizadas y de forma coherente, este constará de 10 preguntas de opción múltiple el tipo de cuestionario será online mediante un enlace de acceso que será entregado a los correos electrónicos a los 89 colaboradores psicólogos según la base de datos que maneja la institución.

1.4.3.2.2. Guía de entrevista

La guía de entrevista estará estructura por diez preguntas que permitirán medir el desempeño laboral de los colaboradores psicólogos y tener un primer diagnóstico del desempeño laboral. Esta guía se la aplicará al departamento de educación del Gobierno Regional de Junín que cuenta con 8 trabajadores encargados de los procesos de contratación y selección de personal en las instituciones educativas. Esta guía se la realizara de manera personal en horarios previamente establecidos con cada integrante área descrita.

1.4.4. Población y muestra

La población es la totalidad de elementos que se desea estudiar, por su parte le muestra es un subconjunto que previamente se seleccionan para realizar su análisis (López, 2004). En este sentido se tiene un valor poblacional de 89 psicólogos y 8 directivos responsables del departamento del área de educación al ser ambos tamaños finitos y manejables se tomará un valor muestral por conveniencia, por lo tanto, la muestra es de 89 psicólogos colaboradores y 8 directivos del Gobierno Regional de Junín.

1.5. Justificación

1.5.1. Teórica

Para el presente trabajo de investigación utilizaremos las principales bases teóricas presentadas en fuentes bibliográficas, asociadas al tema de la satisfacción y el desempeño laboral. Entre las cuales tenemos el libro de López “*satisfacción y motivación en el trabajo*”.

1.5.2. Metodológica

Por todo lo antes descrito, es que se da origen a llevar adelante el proceso de investigación, este estudio se basa en el interés de encontrar la relación existente entre satisfacción y desempeño laboral y como entre ellas se ven influenciadas. Al obtener los resultados podremos valorar el impacto que tienen los diferentes elementos de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los psicólogos al cumplir con sus funciones.

El proceso de contratación de personal de psicología para el área educativa ha sido uno de los proyectos que mayor impacto en la Región Junín, ya que ha permitido que los expertos de la salud mental brinden el soporte adecuado en el ámbito académico, social y emocional de los estudiantes.

1.5.3. Práctica

El estudio por realizarse en el Gobierno regional de Junín con los resultados y recomendaciones obtenidas tienen la finalidad de atraer un beneficio social hacia los psicólogos educativos, así como referencia respecto a cuál es el rol que desempeña la satisfacción laboral en los trabajadores.

1.6. Definiciones

1.6.1. Satisfacción laboral

Según la psicóloga Sonia Palma (1999), quien define “como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”, considerando factores como las condiciones laborales, reconocimiento social y beneficios remunerativos.

1.6.2. Clima organizacional

Se refiere “al ambiente que existe entre los miembros de la organización. Está íntimamente relacionado con el grado de motivación de los empleados y expresa específicamente las características motivadoras del clima organizacional” (Fiallo y otros, 2015).

1.6.3. Desempeño laboral

Para el autor Wayne, R. (2010):

El desempeño de un puesto de trabajo depende de la capacidad y motivación de la persona para realizar el trabajo, siendo que los empleados de mayor éxito se identifican con las metas de la empresa y tienen un alto grado de motivación.

El autor considera el desempeño como una variable muy compleja, ya que existen numerosos y complejos factores relacionados con el éxito.

1.6.4. Progreso profesional

Permite realizar un trabajo organizado que esté dirigido en general trabajadores mucho más capaces al tener un intervalo más amplio y una duración más extensa que la formación de ahí que este es un proceso para el trabajador de superación personal. (Fernández, 2002)

1.6.5. Productividad

La productividad se la describe como un arma estratégica para las empresas de hoy en día pues de acuerdo con estudios y varios análisis permite mejorar varios puntos medulares dentro de una organización desde el punto de vista tecnológico humano y profesional. (Perez, 2022)

1.7. Alcances y Limitaciones

1.7.1. Alcance

El alcance se centra en los colaboradores de Gobierno regional de Junín el cual se encuentra definido por 89 personas.

1.7.2. Limitaciones

- Es la primera vez dentro del Gobierno que se procede a evaluar al personal en los indicadores de satisfacción y desempeño laboral, pudiendo los datos obtenidos no ser del todo reales ya que es un hecho que las personas pretenden guardar una imagen positiva de su trabajo, la institución y su persona.
- Por el constante cambio de personal, por motivo de rotación, lamentablemente pueda existir limitaciones para evaluar a la cantidad de personas referidas en nuestra muestra.
- Otra limitación que se presenta está relacionada con el factor “tiempo”, debido a que el proyecto de la contratación de estos profesionales solo es durante el presente año 2022, a raíz de las elecciones municipales se resuelve que para el año 2023 el nuevo partido político que se encuentre a cargo tomará la decisión de seguir con la contratación de este personal.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En el capítulo actual se realiza una revisión de fuentes bibliográficas como artículos, tesis, de varios autores e investigadores con relación al tema planteado y de esta manera permitan presentar de forma clara y precisa las variables que se están analizando en el presente estudio.

2.1. Conceptualización de las variables

2.1.1. Satisfacción laboral

Durante la última década, la gestión de los Recursos Humanos continuamente ha comenzado evolucionando al mismo tiempo representa para las organizaciones o empresas mucha relevancia pues estas permiten crear delanteras competitivas centradas en mejorar el desempeño de los colaboradores. (Gamboa, 2021)

Constantemente y al mismo tiempo sea realizado conciencia respecto a qué tan beneficioso es determinar las condiciones laborales y potenciar la calidad de vida en las personas de ahí que han surgido varios estudios donde se analizan variables que son de gran importancia para las organizaciones como la satisfacción y desempeño laboral. (Lozano, 2019)

Bajo este contexto dentro del campo organizacional es una actitud que permite definir las afirmaciones y emociones en la cual se permite terminar como los empleados perciben su ambiente cuál es su compromiso frente a las acciones que se pretende finalmente cuál es tu comportamiento. (Newstrom, 2011).

La satisfacción laboral durante mucho tiempo ha sido objeto de varias investigaciones, para (Greenberg, 2011) cita:

Esta se encuentra compuesta por varias dimensiones entre las que denotan: la remuneración, las diferentes tareas a realizar, las oportunidades de progresar y las relaciones interpersonales; estas variables, a su vez se encuentran ampliamente identificadas por el intercambio entre el individuo y las características del ambiente laboral. (p. 244)

De acuerdo con el enfoque de los autores Omar y Salessi (2018) indican que la satisfacción laboral se la conceptualiza como el modo en que los trabajadores actúan en sus actividades diarias basándose en aseveraciones que el colaborador incrementar de su propia acción laboral y qué más adelante eventualmente y de manera demostrativa actuará en su proceder.

Desde otro punto de vista se describe como un grupo de sentimientos benéficos como una correcta salud mental, incremento de la rentabilidad, aumentar la productividad en la empresa u organización y al mismo tiempo perjudiciales o efectos negativos como el nivel de rotación, ausentismo, etc. (Sánchez-Sellero et al., 2014)

Por lo tanto, y de acuerdo con las definiciones presentadas por los autores la satisfacción laboral ha generado gran importancia para las empresas u organizaciones cuando una persona conserva sentimientos, emociones o pensamientos positivos a situaciones en específico siempre mostrará una actitud próspera hacia los mismos.

2.1.1.1. Modelos teóricos sobre la satisfacción laboral

Se particularizan distintas teorías que dan aporte a la investigación respecto a la satisfacción laboral, estas se las cita a continuación:

- Discrepancia

Se fundamenta en que la satisfacción laboral es el estado placentero emocional cuyo resultado responde a la valoración del trabajo como un medio para facilitar el cumplimiento de valores laborales. Bajo esta premisa la insatisfacción laboral es un estado emocional no placentero resultado de la frustración o bloqueo en la consecución de valores laborales. (Haro et al., 2016)

El trabajador al realizar una evaluación puede derivar en la satisfacción de insatisfacción laboral y valorar cuál es la percepción que recibe de su lugar de trabajo. En tal sentido se lo conceptualiza como el carácter dinámico de los valores que varía de persona a persona. Respecto a las experiencias de satisfacción e insatisfacción laboral cada una de ellas corresponde al resultado de un juicio dual es decir de acuerdo con el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia del valor para la persona. (Haro et al., 2016)

- Eventos situacionales

Expresa que la satisfacción laboral está determinada por factores designados eventos y características situacionales. Los eventos situacionales son facetas que los trabajadores no valoran, sino que éstas se presentan cuando el trabajador ocupa ya el puesto Por otra parte las particularidades situacionales son aspectos laborales que la persona debe evaluar antes de aceptar el puesto por ejemplo salario, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción.

- **Ajuste en el trabajo**

Se fundamenta en describir cuanto más se relacione las habilidades (experiencia, comportamiento y actitudes) de un individuo con los requerimientos de la empresa, existe una mayor posibilidad de realizar un buen trabajo consecuencia de ello este es visto de forma placentera por el empleador. De la misma manera al relacionar los esfuerzos entre la persona y la organización Existe mayor probabilidad que está represiva al trabajo como satisfactorio. Finalmente, el porcentaje o grado tanto de satisfacción como de insatisfacción varios autores lo consideran como la probabilidad que una persona tiene para conservar o mantener su puesto de trabajo logrando Cuba y recibiendo el reconocimiento esperado. (Sánchez, 2018)

- **Satisfacción por facetas**

Está relacionado con el “grado de discrepancia entre lo que una persona piensa que debe recibir y lo que realmente recibe”. Monto por cobrar (QDR) se refiere a: la contribución del individuo al trabajo, las contribuciones y los resultados de los colegas, y la naturaleza específica del trabajo. Por otro lado, “la percepción de la cantidad recibida (QER) surge de: (a) percepciones de los resultados de otras personas, (b) resultados reconocidos positivamente por el individuo” (Espaderos, 2016) . Por lo tanto, al analizar estas perspectivas se pueden presentar los siguientes escenarios: $QDR = QER$, por lo tanto, existe satisfacción; $QDR > QER$, por consiguiente, hay insatisfacción y $QDR < QER$, existe sentimientos de inequidad y culpa.

- **Higiene motivacional**

Permite demostrar la presencia de factores que se encuentran asociados a la situación laboral, así como otros respecto a la insatisfacción. Por un lado, las fuentes de satisfacción son intrínsecos a las actividades laborales (responsabilidad logros, reconocimientos) y factores motivacionales. Por otra parte, la fuente de insatisfacción como factores de higiene son extrínsecos al trabajo (condiciones laborales, políticas de la empresa, salario).

2.1.1.2. Instrumentos que permiten medir la satisfacción laboral

Son múltiples los instrumentos que permiten medir esta variable, pero se presta mucha más atención a la escala de CE de satisfacción laboral SL-SPC que ha sido comprobada y validada en el Perú. A continuación, se van a citar tus siguientes instrumentos:

- **“Job descriptive Index” (JDI)**

Este tipo de cuestionarios contiene 90 ítems en el cual sí evalúa la satisfacción laboral por medio de 5 factores del ambiente laboral los cuales son trabajo promociones pago supervisión compañeros de trabajo este tipo de evaluación es importante para realizar predictores de despidos o giro de personal. (Rojas, 2019)

- **“Job general scale” (JIG)**

Cuya finalidad es suministrar una evaluación general respecto a la conocimiento que tienen los empleados en sus sitios de trabajo. Se asemeja al ir, pero esta es una versión resumida ya que su estructura es de 18 ítems conformada por frases cortas respecto al trabajo generalmente.

- **Cuestionario fon roja**

contiene 27 ítems para ser valorados por medio de la escala de Likert con valoraciones de 1 a 5 y mediante 8 dimensiones: “monotonía laboral, promoción profesional, satisfacción repuesta de trabajo, presión de trabajo, competencia profesional y las relaciones interpersonales” (Gonzalez et al., 2007)

- **Cuestionario S20/23**

“Está compuesto de 23 ítems para obtener la evaluación en la satisfacción laboral su cuestionario predecesor es la versión S4/82 con 2 ítems” (Meliá.J & Peiró, 1989) .La diferencia es que la primera tiene mayor confiabilidad ya que evalúa: la supervisión, prestaciones recibidas, participación, ambiente físico de trabajo, satisfacción intrínseca.

- **“Minnesota satisfacction Questionarie” (MSQ)**

Este se encuentra diseñado para cuantificar la satisfacción entre el trabajador con su trabajo bajo el principio de la teoría de ajuste. Presenta dos versiones una extensa de 100 y una reducida de 20 ítems, una característica es que las puntuaciones solo se las calcula en el formato extendido. En el corto se evalúa de forma general la satisfacción intrínseca (entorno del puesto) y extrínseca (salario, prestaciones, etc.).

- **Satisfacción laboral de Chiang**

Permite medir la satisfacción en instituciones públicas, consta de 39 ítems considerando en 6 factores: la remuneración, oportunidades de desarrollo, satisfacción con el trabajo, forma como se ejecuta el trabajo, ambiente físico, relación subordinado-supervisor.

- **Escala de satisfacción laboral versión orientada (ESL-VO)**

Este tipo de escala analiza en 3 niveles la satisfacción laboral siendo global, dimensional y faceta. El cuestionario utilizado para este tipo consta con 37 ítems que permiten medir en escala nominal de 1 a 5 que se encuentran distribuidos en 8 extensiones siendo: posibilidades de promoción, diseño del trabajo, recompensas extrínsecas, realización personal, reconocimiento al desempeño laboral, apreciación social del trabajo.

- **Escala de satisfacción laboral SL-SPC**

Permite realizar un diagnóstico de manera general respecto de la actitud del trabajador hacia su trabajo pudiendo detectar que tan desagradable o agradable le resulta para él su actividad laboral. Básicamente la encuesta se sustenta con la teoría motivacional y otras vinculadas a la dinámica y discrepancia por medio de estas se describe de manera general el nivel de satisfacción hacia el trabajo y cuáles son los múltiples niveles de satisfacción con relación a cuatro factores específicos:

- Escenarios de trabajo
- Beneficios económicos
- Transcendencia de la tarea
- Reconocimiento personal y/o social

Está desarrollada la escala con la técnica de Likert y estructurada por 27 ítems positivos y negativos, la valoración mantiene una puntuación de 1 a 5 con dicha escala según el tipo de ítem positivo o negativo alcanzando un puntaje que fluctúa entre 27 y 135 puntos.

2.1.1.3. Teoría de la jerarquía básica de Abraham Maslow

La teoría muestra las diversas necesidades que unen a todos, estructuradas y ordenadas en forma de pirámide, donde las necesidades de menor prioridad están en la parte inferior de la estructura y las necesidades de mayor prioridad en la parte superior, por lo que son satisfechas. Al tener ciertas necesidades en un cierto nivel, las personas no se vuelven apáticas, pero las necesidades en el siguiente nivel se convertirán en una medida de su satisfacción. (González, 2022)

De acuerdo con el autor Gonzales (2022) cita:

Esta teoría muestra múltiples necesidades que unen a toda persona, estas se encuentran estructuradas organizadas en una forma de pirámide en la cual su parte más baja de esta estructura se ubican las necesidades prioritarias y en la parte superior las de menor prioridad es así como al estar satisfechas ciertas necesidades en un nivel específico la persona no se torna apático sino más bien las necesidades de siguiente nivel serán su meta de satisfacción.

Dentro de estas necesidades de Maslow se tienen las siguientes necesidades:

- **Fisiológicas**

Representan la primera prioridad de la persona y se la asocia con la supervivencia en este punto se encuentran las necesidades como la alimentación, homeostasis, mantener la temperatura física apropiada, y otras necesidades de tipo sexual o la maternidad.

- **Necesidades de seguridad**

Busca la satisfacción en un estado de orden, seguridad, protección, estabilidad, entre otras. este tipo de necesidad se relaciona mucho al temor que tienen las personas a perder el control de sus vidas es decir se relaciona con el miedo a lo desconocido.

- **Auto superación**

También llamado auto realización este es el ideal para cada individuo es donde cuál la persona requiere dejar huella, trascender, crear su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

- **Reconocimiento**

Son las necesidades de la autoestima o también llamado ego en el cual las personas necesitan sentirse apreciados, lograr un prestigio, destacar dentro de un grupo social y el respeto a sí mismo.

- **Sociales**

Presentan una relación con la necesidad de compañía de ser humano desde el punto afectivo hasta su participación social dentro de ellas se presenta la comunicación entre otras personas, fomentar lazos de amistad, recibir y manifestar afecto, sentirse aceptado, vivir en comunidad, entre otras.

El objetivo de la pirámide de desde el punto de vista laboral es que ayuda a identificar y priorizar los niveles de acuerdo con las necesidades laborales es decir desde la más básica hasta la cúspide de la pirámide un trabajador se puede alcanzar las metas y objetivos planteados de forma exitosa. (Ojeda, 2020)

Ahora bien, la aplicación de esta pirámide en la empresa es muy fácil adecuada es decir para un trabajador el camino inicia desde la parte fisiológica y seguridad. generalmente cuando una persona desea trabajar tiene la preocupación por recibir un salario, pero no solo eso la empresa debe proporcionarle condiciones adecuadas para cumplir con el trabajo como una oficina, o un lugar para descansar. Al estar estas necesidades cubiertas el trabajador se asentará en un ambiente estable y seguro.

Una vez afianzado estos niveles básicos de satisfacción el trabajador necesitará satisfacer sus necesidades de afiliación de tal forma que la empresa debe proporcionar relaciones interpersonales afectivas, cooperación entre trabajadores traduciéndose en un clima laboral adecuado y aumento del rendimiento. Un punto muy importante es que establecer planes de comunicación permite fomentar sentimientos de pertenencia. (Alfaro et al., 2012)

Posteriormente este buscará el reconocimiento de su labor hoy que le permita incrementar su confianza si esta es reconocida por sus compañeros y la empresa llevándolo hacia el éxito. Finalmente, el último nivel es el de la autorrealización donde el trabajador espera prosperar a nivel personal y profesional pudiendo necesitar actividades de mucha más dificultad o un entorno menos supervisado. En este sentido la empresa al estar consciente que el trabajador desea crear ideas para mejorar los procesos le proporcionará un ambiente adecuado de tal forma lograr liberar el potencial del trabajador. (Gabini et al., 2016)

2.1.2. Desempeño laboral

A nivel mundial dentro de las empresas y las organizaciones se encuentran con constantes confrontaciones para tener un gran desempeño en los trabajadores pues evidentemente el objetivo primordial para estas es tener el mantenimiento óptimo en espacio y tiempo dentro de una empresa llena de competitividad y dejando otras hábitos y paradigmas en una sociedad actual con la mejora de tecnología permitiendo adaptarse a cambios constantes. (García & Sánchez, 2017)

Para Chiavenato (2011) “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359). La definición que entrega el autor permite relacionar los objetivos planteados con los recursos utilizados pues esta variación varía de trabajador a trabajador debido a que en este influye varios componentes cómo actitud, aptitud motivación, supervisión, capacitación.

En el siglo XXI para las empresas u organizaciones el desempeño laboral de los trabajadores muchas de las veces se han considerado como la piedra angular para el éxito y la efectividad de estas ni ahí que a nivel mundial se están implementando y poniendo en práctica el desarrollo y mejora continua en los procesos donde el eje fundamental son los recursos humanos. (Mora & Mariscal, 2019)

Según los autores Bautista et al. (2020) “Este conceptualmente se describe como aquellas acciones y conductas ejecutadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar los objetivos propuestos para el éxito de las empresas” (p. 109). De ahí que el desempeño laboral se ha transformado hoy en día en una disciplina de gran importancia pues se ha venido ya estudiando desde tiempo atrás y mucho más en el campo de la psicología organizacional.

Finalmente, Pedraza et al. (2010) “Señalan que el desempeño laboral actúa como piedra angular para el logro de la efectividad y el éxito de las empresas; por esta razón los gerentes están interesados en no solo medirlo sino también en mejorar el desempeño de sus colaboradores” (p. 495).

En conclusión, el desempeño laboral se fundamenta hoy en día en las conductas observadas que pueden ser ejecutadas por los trabajadores en el cual se puedan medir sus capacidades junto con el porcentaje de contribución que están entregando para la empresa u organización pues evidentemente el desempeño laboral junto con la capacidad para establecer y coordinar diferentes actividades determina el comportamiento de las personas.

Existen diferentes enfoques o modelos teóricos que permiten asociar el desempeño laboral, uno de ellos es el modelo de Campbell en el cual la finalidad es contar con los mecanismos principales que permiten “cuantificar el desempeño de forma integral y de este modo ayudar a generar estrategias que estén direccionadas al acatamiento de los objetivos organizacionales o empresariales” (Nolasco, 2020).

2.1.2.1. Modelo de Campbell

Este modelo surge de la necesidad para medir el trabajo de forma integral asimismo es considerado dentro de la evaluación del desempeño laboral como un pilar teórico dónde la finalidad es “contar con las unidades principales que le permitan medir el desempeño y con ello ayudar en la generación de estrategias enmarcadas en dar cumplimiento a los objetivos planteados” (Geraldo, 2022).

Su principal contribución de este modelo para Varela & Landis (2010) “es la satisfactoria consistencia a ser completo y parsimonioso el cual se debe al análisis de todas las actividades observables dentro de la empresa u organización además de ser un modelo integrado y que crea ventajas prácticas”.

Para (Cambell et al., 1990) propuso 3 determinantes directos en el desempeño laboral los cuales se citan a continuación:

- **Conocimiento declarativo**
 - Sostenimiento de la disciplina personal
 - Comprensión de lo requerido para las tareas
 - Demostración del esfuerzo
 - Beneficio de la tarea específica del puesto

- **Motivación**

- Liderazgo
- Supervisión
- Circunstancias comprometidas con el ímpetu, eficacia y orientación de la conducta
- Administración

- **Habilidades y comprensión procedimental**

- Rendimiento de la tarea de comunicación
- Conocimiento sobre cómo se realiza una actividad
- Rendimiento de una tarea no específica para el puesto
- Facilitar el desempeño de los compañeros y del equipo

Dentro de los tipos de medidas del desempeño Cambell et al. (1990) cita:

- **Las medidas objetivas**

Es un dato cuantitativo que se obtiene de resultado del trabajo como número de documentos fabricación o volumen de ventas.

- **Medidas de personal**

Permite medir en el archivo personal las ausencias, accidentes, puntualidad, acciones disciplinarias y recomendaciones de la conducta memoria.

- **Desempeño adaptativo**

Componente del desempeño que influye la flexibilidad y la capacidad que permita adoptarse a las circunstancias cambiantes.

- **Medidas de juicio**

Es una evaluación que se realiza respecto a la efectividad de la conducta laboral en un individuo, este juicio es realizado por los supervisores enmarcadas en la evaluación del desempeño.

Ahora bien, el desempeño laboral para Chiavenato (2000) define que este se encuentra determinado por dos factores por un lado tenemos el factor operativo y el otro actitudinales de la persona los cuales a continuación brevemente se conceptualizan:

- **Factores actitudinales**

Son factores como la responsabilidad, disciplina, seguridad, presentación personal, interés, discreción es decir se las considera como juicios evaluativos tanto favorables como desfavorables sobre las personas a en términos generales se puede mencionar que esto manifiesta la opinión de quién habla acerca de algo. En este sentido el mismo autor considera como un estado mental que influye de manera específica en una persona ante situaciones específicas (Chivietano, 2011), dentro de estos factores tenemos los siguientes:

- **Iniciativa**

Este es un proceso que se encuentra destinado a crear condiciones de progreso social y económico en la comunidad mediante una participación y creando mayor confianza su iniciativa. (Millones, 2010)

- **Responsabilidad**

Se trata de un valor que permite conectar a todas las personas con el ambiente que lo rodea. La responsabilidad tiene como principio preservar la condición de existencia de la humanidad, mostrar la vulnerabilidad a partir de un instante que se pueda presentar una fragilidad de la vida. (Millones, 2010)

- **Factores operativos**

De acuerdo con Chiavenato (2000) describe a factores pertenecientes al trabajo como: exactitud, calidad, conocimiento, trabajo en equipo, liderazgo. Por tal razón se puede definir que el desempeño laboral cambia de persona a persona en función de su puesto de trabajo, además de influir en las habilidades, supervisión, motivación, percepción, entre otras.

- **Conocimiento de trabajo**

Es el conocimiento de información estructurada que tiene gran valor para la empresa u organización, pues permite llevar nuevas formas de comunicación, de trabajo, interacción entre personas, es así como muchas empresas exitosas utilizan herramientas adecuadas que permiten motivar y conquistar a las personas para que puedan utilizar sus conocimientos y dar solución a varios problemas. (Macizo, 2019)

- **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo resulta ser una inversión a futuro, pues se convierte en un eje fundamental del progreso y desarrollo tanto personal, profesional o académico del ser humano. Esto a pesar de que en varias ocasiones puede resultar complejo. Al trabajar en equipo, este genera una influencia sobre el individuo con la finalidad de crear su propia identidad, además que permite hacer frente al individualismo, aislamiento social y despersonalización.

La clave de realizar el trabajo en equipo es lograr encontrar características básicas en cuanto a la actitud constructiva y positiva, el respeto empatía equidad y la participación. todos los participantes del equipo tienen su importancia y mucho más al darle la oportunidad con el estímulo adecuado se puede descubrir que estos tienen grandes cosas que aportar. (Pérez, 2009)

De acuerdo con Uribe (2014) los factores del desempeño laboral permiten proporcionar información respecto al desarrollo de la mejora continua, bienestar de la persona (motivación, liderazgo), salud ocupacional entre estos factores esta los siguientes:

Adaptabilidad: Es la facilidad que tienen las personas para adaptarse a nuevos trabajos asimilación, comprensión en los procedimientos y procesos.

Asistencia y puntualidad: Involucra el cumplimiento de Darío y presencia al sitio de trabajo.

Disciplina: es determinante en el cumplimiento de políticas normas y procedimientos establecidos por la empresa.

Cooperación: responde a la colaboración espontanea del trabajador y la empresa para cumplir con los resultados esperados.

2.2. Importancia de las variables

Para las empresas u organizaciones no es desconocimiento darse cuenta que un trabajador cuándo está feliz es más productivo y legal pues evidentemente un trabajador satisfecho No realiza su trabajo por obligación sino que al contrario se esfuerza día a día para llevar a la empresa hacia otro nivel por lo tanto todos los trabajadores deberían estar entregados y apasionados con su trabajo. La importancia de la satisfacción laboral radica en que permite conocer y saber cuáles pueden ser factores detonantes para que un trabajador se vaya de la empresa.

Hoy en día las empresas organizaciones necesitan contar con trabajadores talentosos que le permitan a largo plazo conseguir el éxito esperado y mucho más dentro de las organizaciones que cuentan con personas experimentadas que pueden guiar a personas que recién se une al equipo de trabajo. Uno de los principales problemas que afronta las empresas es la deserción de los trabajadores pues no se piensa que una persona que es tratada bien en su lugar de trabajo, que tenga varias oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, que sea apreciado por sus compañeros superiores y además tenga un salario justo y a tiempo piense alguna vez en cambiar su trabajo.

Dentro de la importancia permite que los trabajadores este satisfechos y de esta manera ayudar voluntariamente a sus compañeros cooperan con la empresa cumplen con las reglas y políticas, pero aún más entregan un mayor esfuerzo para resolver dificultades o crisis y no acuden a ella solo por el dinero, al contrario porque entienden las metas de la empresa y para ellos la empresa es lo primero.

Al describir el desempeño laboral hace referencia al servicio y calidad del trabajo que realiza un colaborador dentro de la empresa u organización y es ahí donde entran las competencias profesionales, habilidades que transgreden claramente en los resultados de la empresa en definitiva trata de cómo un trabajador hace y se comporta en su trabajo y cuál es el impacto que genera a la empresa.

El desempeño laboral está enmarcado en varias cualidades intrínsecas de cada persona que hay muchos de los casos pueden ser positivas y negativas. Para los trabajadores es importante saber y conocer cuáles son las expectativas del desempeño laboral pues estas le van a proporcionar oportunidades de aprendizaje incentivos al tener un excelente desempeño.

Al afectar directamente el desempeño laboral en la productividad de la organización o empresa este a su vez permite detectar errores y fortalezas en el desarrollo de las actividades en un puesto determinado, también ayuda a detectar sesgos externos que afecten el rendimiento del trabajador y no tiene nada que ver con la empresa, asimismo permite implementar planes de incentivos que ayuden en la motivación tanto trabajadores como de equipos premiando un buen desempeño laboral, Y establecer planes de formación para los trabajadores que se encuentran está a una distancia muy corta de escalar en posición. En definitiva, la importancia del desempeño laboral para las organizaciones y empresas evaluar cómo se encuentra el entorno del trabajo.

2.3. Análisis comparativo

Tabla 1

Teorías de la satisfacción laboral

TEORÍA	BASE TEÓRICA	COMENTARIOS
<i>Teoría Abraham Maslow</i>	La pirámide de Maslow es una teoría psicológica según la cual todo nuestro comportamiento está dirigido a satisfacer ciertas necesidades. Crear un sistema de requisitos te ayuda a organizarte mejor y alcanzar los objetivos de forma más directa y satisfactoria. (Newstrom, 2011)	Ambas teorías se desarrollaron en el mismo campo de investigación y afirman que la motivación es un factor importante en la satisfacción laboral. La diferencia entre ambas teorías suele estar relacionada con “el factor higiene, que hace referencia a las necesidades primarias identificadas en la pirámide de
<i>Teoría de Frederick Herzberg</i>	Es una teoría basada en la motivación que la considera como un factor que motiva e impulsa a las personas a desempeñarse mejor en el trabajo. El desempeño de las personas en el trabajo depende de su satisfacción con el entorno laboral.	Maslow, en cuanto se relaciona con la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad”; en cambio, el factor motivación está relacionado con las necesidades secundarias, incluidas las necesidades sociales y las de autorrealización.

Tabla 2

Modelos de desempeño laboral

TEORÍA	BASE TEÓRICA	COMENTARIOS
<i>Modelo de Campbell</i>	Por ser una estructura multidimensional, se considera uno de los pilares teóricos de la evaluación del desempeño y tiene como objetivo permitir que los componentes principales midan “el desempeño y así ayudar a formular estrategias encaminadas al logro de las metas cuyos elementos se describen. general Aumentar el rendimiento potencial en el trabajo” (Cambell et al., 1990)	El desempeño laboral se fundamenta hoy en día en las conductas observadas que pueden ser ejecutadas por los trabajadores en el cual se puedan medir sus capacidades junto con el porcentaje de contribución que estás entregan para la empresa u organización pues evidentemente el desempeño junto con la capacidad para organizar y coordinar diferentes acciones
<i>Teoría de Murphy</i>	El dominio del rendimiento laboral podría modelarse utilizando las cuatro dimensiones siguientes: comportamientos de tareas , comportamientos interpersonales, comportamientos de inactividad, destructivos / conductas peligrosas. (Soledispa et al., 2022)	determina el comportamiento de las personas que se hallan en los procesos de reproducción.

2.4. Análisis crítico

Una vez revisado la respectiva bibliografía referente a la satisfacción laboral se determina que son las necesidades humanas del trabajador en relación con su ambiente de trabajo las cuales deben ser satisfechas para convivir adecuadamente en la empresa u organización. Pero también se considera el tipo de actividad que se realiza salario seguridad, entre otras. en tal sentido las empresas u organizaciones deben generar prácticas adecuadas que permitan la formación de una familia laboral, pero al mismo tiempo cada colaborador debe ayudar a crear mejores relaciones y un buen clima. Pues un trabajador satisfecho ayuda de forma voluntaria a sus compañeros así como entregar su mayor esfuerzo para resolver problemas.

Por otra parte, el desempeño laboral se concibe como la calidad de trabajo que realiza un colaborador de la empresa en tareas o actividades diarias que este realiza en un determinado lapso de tiempo, al mismo tiempo se convierte en una definición que sirve para el área de Recursos Humanos y ayuda a comprender cómo se está desarrollando este trabajador.

Varios autores recomiendan que para tener una visión mucho más clara del funcionamiento de la empresa es necesario e importante medir el desempeño a nivel particular y grupal desde los niveles bajos hasta cargos directivos con ello la empresa deberá implementar diferentes criterios que se deberán considerar para calcular el desempeño y al mismo tiempo su periodicidad, metodología a seguir y cuáles serán las personas involucradas.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1. Reseña histórica

El término de gobierno regional fue introducido en la legislación peruana “en la Constitución del 79, se aplicó de acuerdo con ese modelo constitucional desde enero de 1990, en que se instalaron los primeros gobiernos regionales elegidos en el año de 1989, hasta abril de 1992” (Gobierno Regional de Junín, 2023)

Se reinició su activación el 8 de noviembre del año 2002, cuando el Congreso del Perú aprobó la Ley orgánica de Gobiernos Regionales (Ley N.º 27867), estableciendo que en el orden jurídico peruano, “todos los departamentos del país se han integrado para conformar regiones mediante referéndum hasta que la totalidad del territorio se encuentre regionalizado, salvo la Provincia de Lima, con autonomía regional por ser capital del país” (Gobierno Regional de Junín, 2023)

De acuerdo con (El Gobierno Regional Junín, 2023) cita:

Es así como se establece que los Gobiernos Regionales del Perú serían 26 instituciones públicas encargadas de la administración superior de cada uno de los departamentos, llegando a ser considerados personas jurídicas de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Su misión es organizar y conducir la gestión pública regional, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo de la región.

“El Gobierno Regional Junín es responsable de promover y conducir el desarrollo de la Región, siendo la Gerencia General Regional el órgano ejecutivo del Gobierno Regional, responsable de coordinar, dirigir, controlar y supervisar a las Gerencias Regionales y órganos desconcentrados” (El Gobierno Regional Junín, 2023).

3.2. Filosofía organizacional

3.2.1. Valores

Empatía: Es la capacidad de comprender los sentimientos y pensamientos ajenos, situación por la que pasan otras personas aun siendo diferentes a las de uno mismo.

Honestidad: Quien tiene como valor la honestidad no sólo evita la mentira, sino que también su conducta es congruente con lo que dice y piensa.

Paciencia: Es capacidad de comprender las debilidades propias y ajenas.

Responsabilidad: Cumplir con todas las actividades encomendadas.

3.2.2. Misión

“Promover y Conducir el Desarrollo Integral de la Región Junín, con competitividad, Enfoque de Cambio Climático y Gestión de Riesgos, Derechos e Igualdad de Oportunidad en el Marco de la Modernización del Estado” (Gobierno Regional de Junín, 2023)

3.2.3. Visión

“Ente de conducción de desarrollo integral, que lidera el desarrollo humano bajo una buena planificación concertada para lograr una mejor calidad de vida en la población” (Gobierno Regional de Junín, 2023)

3.2.4. Filosofía

Para el Gobierno Regional de Junín (2023)

Encontramos a la Gerencia Regional de Desarrollo Social, la cual está encargada de conducir las acciones específicas regionales en materia de educación, cultura, ciencia y tecnología, recreación, deportes, salud, vivienda, trabajo, promoción del empleo, pequeña y microempresa, población, saneamiento, desarrollo social, e igualdad de oportunidades, esta gerencia es quien es responsable de la creación del programa psicólogo por colegio, en base a la cual estamos desarrollando este trabajo de investigación.

3.2.5. Objetivos estratégicos

Lleno ejercicio de los derechos humanos con recato.

Alcanzar una gestión de aptitud y gobernabilidad con progreso y paz social.

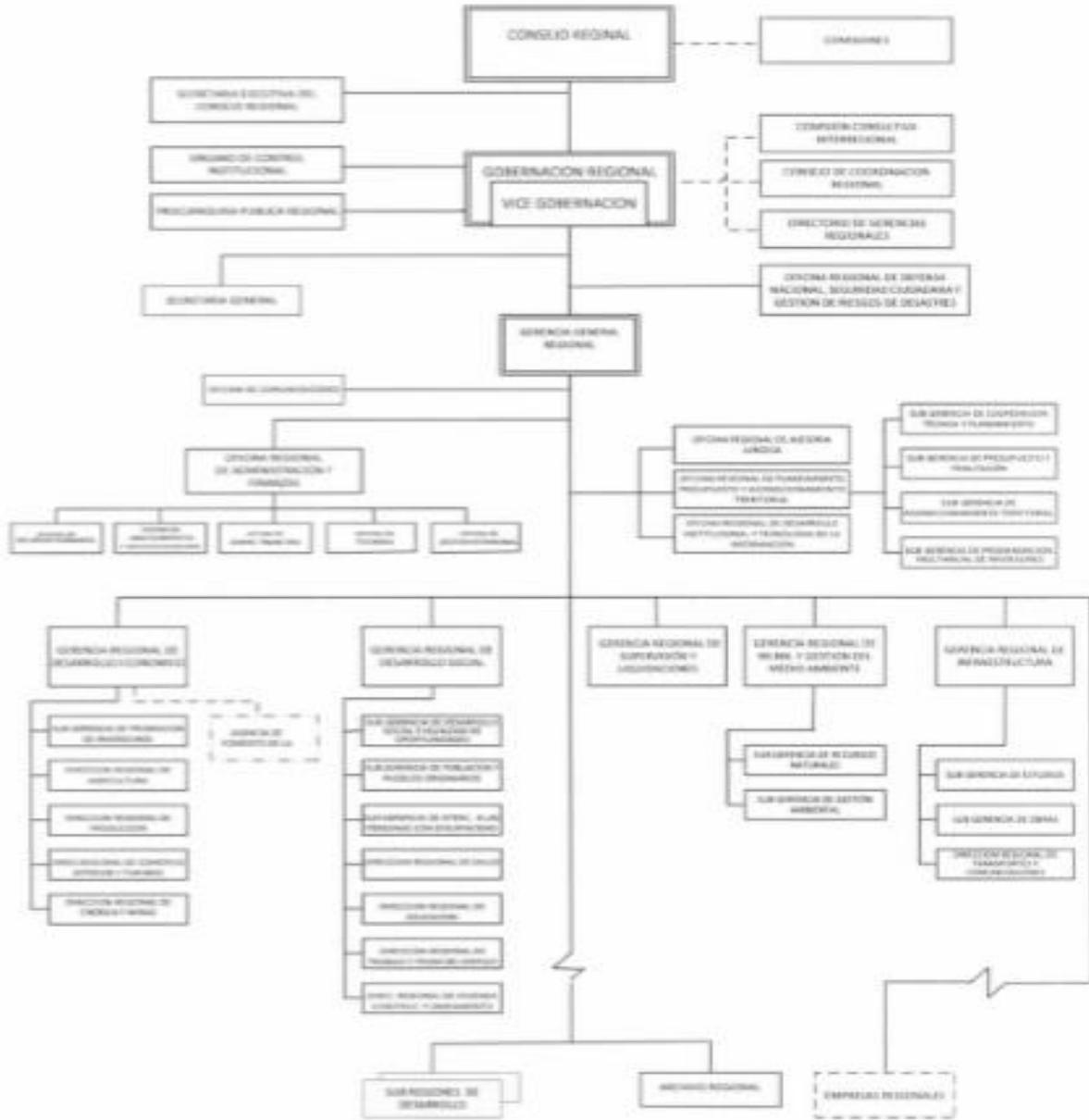
Conseguir el incremento económico sostenible con alto empleo.

Lograr un desarrollo regional equilibrado e infraestructura.

3.3. Estructura organizacional

Figura 1

Diseño organizacional Gobierno Regional de Junín



Nota: el gráfico contiene el organigrama de tipo vertical, por (Gobierno Regional de Junín, 2023).

- El diseño del organigrama es de tipo vertical jerárquico descendente en el cual el consejo regional es el órgano normativo.
- La presidencia regional es un órgano ejecutivo quien es elegido por sufragio directo.
- Mientras que el consejo regional es de tipo consultivo y coordinación del gobierno con las municipalidades.

3.4. Productos y/o servicios

El Gobierno Regional de Junín, es responsable de la creación y promoción de diversos programas y proyectos que desarrollan en el transcurso de su mandato, todo ello en pro de ayudar a la población de nuestra región, dentro de los programas que tenemos se encuentran:

- Mejoramiento de la carretera Huayauniocc – Huasahuasi.
- Mejoramiento de la carretera Chupuro - vista alegre
- Mejoramiento de la carretera departamental a Palca - Tapo - Antacucho - Ricran - Abra Cayan - Yauli -Pacan -
- Construcción de suministro de energía eléctrica; en el (la) gobierno regional de Junín distrito de San Jerónimo de Tunan.
- Reparación de vías vecinales; en tramos críticos de acceso en el distrito de Perene.

- Reparación de vías vecinales; en el(la) tramos críticos de acceso en el distrito de Mazamari,
- Adquisición de máquina de anestesia, mesa de operaciones hidráulica/eléctrica y sistema de cirugía laparoscópica.
- Mejora del servicio de uso sostenible de la biodiversidad en la reserva de biósfera bosque de neblina selva central 6 provincias del departamento de Junín.
- Mejora del servicio de agua potable y alcantarillado en la av. universitaria tramo: calle Tahuantinsuyo – Jr. Perú
- Ampliación del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario en el circuito turístico Huaytapallana
- Mejoramiento y ampliación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario de la zona urbana distrito de Carhuamayo
- Mejora del servicio de movilidad en las vías locales av. Carlos López Ameri tramo c. central – c. Eleodoro v. vicuña, av. José Basurto buonalumi tramo: c. central – c. Eleodoro v. vicuña, pról. Túpac Amaru tramo: av. Carlos I. Ameri - av. José Basurto b. pról. Juan. Santos Atahualpa tramo: av. Carlos I. Ameri - av. José Basurto b. y c. Eleodoro Vargas vicuña tramo: av. Carlos I. Ameri - av. José Basurto b. Distrito de Acobamba.

- Mejora del servicio de apoyo al desarrollo productivo de los productores de flores de corte en las provincias de Huancayo.

- Creación de servicios deportivos del cp. la florida del distrito de Perene

- Mejora de los servicios de salud del hospital de apoyo Junín

- Mejoramiento del servicio educativo del nivel inicial de la I.E. N° 267

- Creación de los servicios de salud especializados de enfermedades neurológicas y salud mental, distrito de Huancayo.

- Mejoramiento del servicio educativo del nivel primario de la I.E. 31501 Sebastián Lorente.

- Mejoramiento de los servicios de gestión de la diversidad biológica 9 provincias del departamento de Junín.

- Mejoramiento y ampliación del servicio de transitabilidad vehicular y peatonal del Jr. Mariscal Cáceres (tramo: av. Chambina - río Anya)

3.5. Diagnostico FODA

Tabla 3

Diagnóstico FODA

INTERNAS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la tecnología moderna - Disponibilidad de recursos naturales. - Cuenta con profesionales altamente capacitados - La manera ambiciosa y los deseos de superación de la población. - Enunciación de políticas y destrezas de desarrollo regional. - La Red vial testifica buena accesibilidad hacia la capital y las importantes ciudades. - Disponibilidad de recursos naturales y de biodiversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución inadecuada de los recursos. - Bajos niveles de productividad, rentabilidad y valor agregado. - Falta de interés por parte del gobierno regional para con los problemas de las comunidades. - Considerable índice de analfabetismo y significativa población en estado de pobreza rural. - Trabajadores no tienen seguro de salud - No tienen pagos de gratificantes.
Positivas	Negativas
EXTERNAS	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de oportunidades laborales. - Generación de empleo dentro de la institución. - Crecimiento del turismo interno. - Mejora continua en los procesos - Mayor marketing: Campañas publicitarias en medios masivos, participación en Ferias turísticas, Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Corrupción dentro de la institución - Despreocupación de las autoridades con los problemas de los ciudadanos. - Incremento de los costos de la tecnología - Falta de compromiso de la población con el gobierno regional.

Las fortalezas son destrezas o recursos que aproximan al cumplimiento de metas entre las cuales se destaca que el gobierno cuenta con profesionales capacitados para afrontar los múltiples escenarios acompañado de la formulación de políticas y tácticas que admitan el progreso regional al mismo tiempo van de la mano con los deseos y ganas de emprender para el desarrollo de la región.

Al mismo tiempo la región dispone de una excelente biodiversidad y recursos naturales que permiten fomentar el turismo local. Las debilidades por su parte son limitantes internas que se traducen en desventaja con relación a otras instituciones entre las cuales sobresale la falta de interés del gobierno regional en los múltiples requerimientos y problemas que se presentan en la comunidad limitando su desarrollo. Se presenta un índice de analfabetismo elevado en el sector rural, al mismo tiempo los colaboradores psicólogos no cuentan con seguro de vida y pagos gratificantes.

Mientras que las oportunidades son circunstancias posibles que le dan cierta ventaja y depende del entorno exterior entre ellas esta incrementar las oportunidades laborales para los colaboradores frente a la creciente demanda de profesionales psicólogos en las IE. Así mismo la mejora permitirá a la institución forjar mejores estrategias para incrementar el desarrollo institucional con el cual pueda entregar el servicio a los ciudadanos.

Por otro lado, las amenazas son circunstancias de riesgo que se pueden transformar para la institución en desfavorables de las cuales la corrupción dentro de la institución cuando se realizan procesos para cubrir vacantes dentro de las instituciones educativas, la despreocupación por parte de las autoridades para dar solución a los requerimientos de la IE para cubrir la necesidad de profesionales psicólogos que ayuden en el desarrollo de los estudiantes y con la ausencia de compromiso con el gobierno regional al no cubrirse los requerimientos de los ciudadanos de la región.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Marco metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

Para la presente investigación se hará uso del “enfoque cuantitativo”, es decir: “los datos analizados son cuantificables, su propósito es brindar la oportunidad de verificar numéricamente la información recopilada en la encuesta, a partir de la cual los resultados obtenidos permiten un análisis real de la información y la evaluación del cambio de comportamiento. Su alcance será un estudio de tipo “descriptivo”, ya que envuelve la observación y descripción de las particularidades que se estudia y analiza. (Sampieri et al., 2006)

4.1.2. Diseño de investigación

Se utilizará un diseño de tipo no experimental, de corte transversal, no experimental ya que se “estudiará el estado actual de ambas variables en un solo momento temporal, sin dar lugar a seguimiento” (Bernal, 2010), y transversal ya que “el levantamiento de información se realizará en un tiempo establecido” (Borja, 2016), con un diseño correlacional que nos permita comprobar si dos variables se relacionan por medio del estudio actual de sin influir en su procedimiento. (Baena, 2017)

4.1.3. Técnicas e instrumentos de información

4.1.3.1. Técnicas

4.1.3.1.1. Encuesta

En una técnica que se utiliza que permite recopilar información respecto a opiniones y comportamientos de la población o muestra que se analiza. Esta a su vez permitirá conocer el diagnóstico de manera general respecto de la actitud y satisfacción con el trabajo.

4.1.3.1.2. Entrevista

Por su parte la entrevista permite obtener información de manera mucho más personal pues tiene un fin específico distinto al simple hecho de conversar pues este se lo utiliza en la investigación cualitativa para la recolección de datos. La entrevista busca conocer cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores psicólogos.

4.1.3.2. Instrumentos de información

4.1.3.2.1. Cuestionario

El cuestionario es el documento estructurado por un conjunto de preguntas redactadas correctamente, organizadas y de forma coherente, este constará de 10 preguntas de opción múltiple el tipo de cuestionario será online mediante un enlace de acceso que será entregado a los correos electrónicos a los 89 colaboradores psicólogos según la base de datos que maneja la institución.

4.1.3.2.2. Guía de entrevista

La guía de entrevista estará estructura por diez preguntas que permitirán medir el desempeño laboral de los colaboradores psicólogos y tener un primer diagnóstico del desempeño laboral. Esta guía se la aplicará al departamento de educación del Gobierno Regional de Junín que cuenta con 8 trabajadores encargados de los procesos de contratación y selección de personal en las instituciones educativas. Esta guía se la realizara de manera personal en horarios previamente establecidos con cada integrante área descrita.

4.1.4. Población y muestra

La población es la totalidad de elementos que se desea estudiar, Por su parte le muestra es un subconjunto que previamente se seleccionan para realizar su análisis (López, 2004). En este sentido se tiene un valor poblacional de 89 psicólogos y 8 directivos responsables del departamento del área de educación al ser ambos tamaños finitos y manejables se tomará un valor muestral por conveniencia, por lo tanto, la muestra es de 89 psicólogos colaboradores y 8 directivos del Gobierno Regional de Junín.

4.2. Principales factores que conforman la satisfacción laboral

El desarrollo de la investigación tiene como objetivo general analizar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los psicólogos del gobierno regional de Junín en el año 2022, por esta razón es importante analizar de manera específica las variables que intervienen en la investigación y definir o identificar el nivel de incidencia que se da en los colaboradores psicólogos.

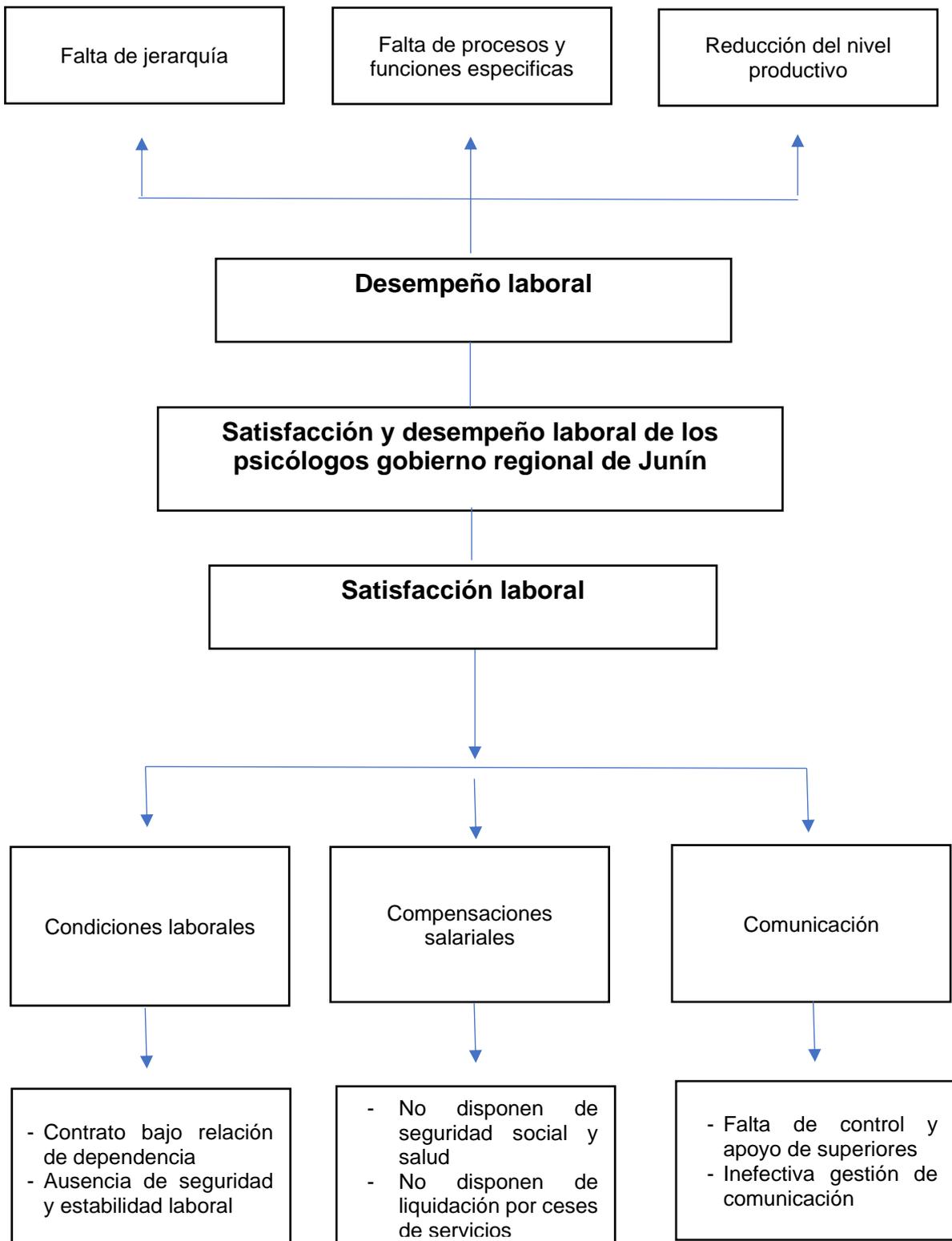
Con el fin de poder determinar e identificar el nivel de satisfacción laboral y desempeño al igual que la relación que existe es necesario realizar la aplicación de una encuesta de satisfacción a los colaboradores psicólogos del gobierno regional y adicional una guía de entrevista a los jefes y personal como autoridad a cargo para poder definir y concretar el nivel de desempeño laboral de los psicólogos.

Las herramientas mencionadas permitirán conocer de manera concreta y específica cuáles son las incidencias entre ambas variables y adicional a esto es importante conocer los factores que inciden en las problemáticas evidenciadas con el desarrollo de las actividades y satisfacción de los psicólogos para esto se analizará por medio de un árbol de problemas que permite definir factores importantes como posibles causas de las situaciones analizadas.

4.2.1. Árbol de problemas

Figura 2

Diseño del árbol de problemas



4.2.1.1. Análisis de resultados del árbol de problemas

El árbol de problemas es una herramienta que nos permite recopilar información para determinar las posibles causas que inciden en los factores de investigación, dentro de esta herramienta se determinó el problema central o el análisis que se requiere realizar que está enfocado en la satisfacción y desempeño laboral de los psicólogos del gobierno regional partiendo desde este punto, se establece que se analizarán las consecuencias tanto del desempeño laboral como de la satisfacción de los psicólogos del gobierno.

Iniciando con el desempeño laboral se puede apreciar que existen tres factores incidentes que permitirán verificar el análisis correspondiente una de ellas es la falta de jerarquía, este factor incide ya que al no tener definido la jerarquía al presentarse cualquier acontecimiento problemático los psicólogos colaboradores no tienen un proceso específico que le indiquen a quién reportar dicho acontecimiento y en esta situación es debe dar solución de manera empírica por lo tanto este es un factor que genera insatisfacción laboral en mencionados psicólogos.

El segundo factor es la falta de procesos y funciones específicas se genera este factor de insatisfacción ya que actualmente no existen procesos establecidos a seguir en el desarrollo de las actividades laborales y si bien como psicólogos institucionales conocen el desarrollo de sus actividades siempre es requerido un manual o procesos establecidos que le permiten llevar el desarrollo de sus actividades de manera acorde sin faltar a las normas o incidir en el incumplimiento de los reglamentos.

Finalmente se produce la reducción del nivel productivo al no tener los niveles de satisfacción acordes la productividad de los profesionales se reduce esto debido a que se generan varios factores que no detonan una insatisfacción laboral entre estos se pueden mencionar la falta de comunicación, la inestabilidad laboral, las compensaciones salariales entre otros que sumado a todos los indicadores antes mencionados recaen en un alto nivel de insatisfacción laboral.

Analizando el factor de satisfacción laboral, se establecen tres posibles causas para la insatisfacción correspondiente las condiciones laborales que actualmente se establecen en los contratos a los psicólogos el cual está predeterminado como modalidad de locación de servicios, este es uno de los contrato que menor beneficio aporta a los trabajadores ya que carecen de beneficios sociales y económicos.

Como segundo factor analizado se tiene las compensaciones salariales, sí bien se trabaja bajo un contrato de modalidad de locación de servicios se mencionó que este no permite generar beneficios para los colaboradores y en esto se enfoca también la remuneración salarial la cual no es acorde ni objetiva al tipo de funciones y actividades que deben desarrollar dentro de sus designaciones laborales por lo tanto se considera un factor que disminuye la satisfacción laboral.

Finalmente el nivel de comunicación es otra de las causas que ocasionan insatisfacción laboral en los colaboradores, pues al no existir la adecuada comunicación entre los trabajadores y las autoridades competentes a quienes acudir en caso de situaciones problemáticas o acontecimientos de cualquier tipo genera insatisfacción y en muchos de los casos inconvenientes para la toma de decisiones.

4.2.2. Encuesta de satisfacción laboral

1. ¿Se encuentra satisfecho con las oportunidades de crecimiento profesional que brinda la empresa?

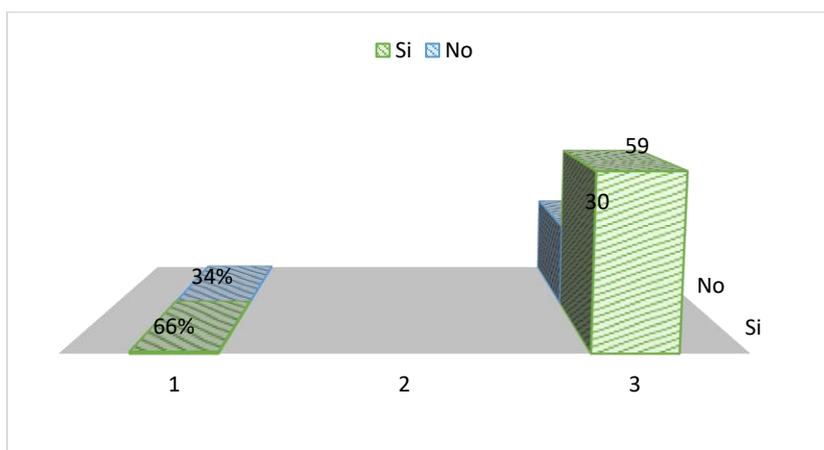
Tabla 4

Oportunidades de crecimiento

ESCALA	1	2	TOTAL
Opciones	Si	No	
Porcentaje	66%	34%	100%
Muestra	59	30	89

Figura 3

Oportunidades de crecimiento



Consultando referente a las oportunidades de crecimiento profesional que les brinda el gobierno regional a los colaboradores psicólogos se tiene como resultado que el 66% de ellos mencionan que si se sienten satisfechos con estas oportunidades y un 34% menciona que no.

2. ¿Su jefe inmediato le comunica las expectativas y le brinda retroalimentación de las gestiones y procesos de manera profesional y clara?

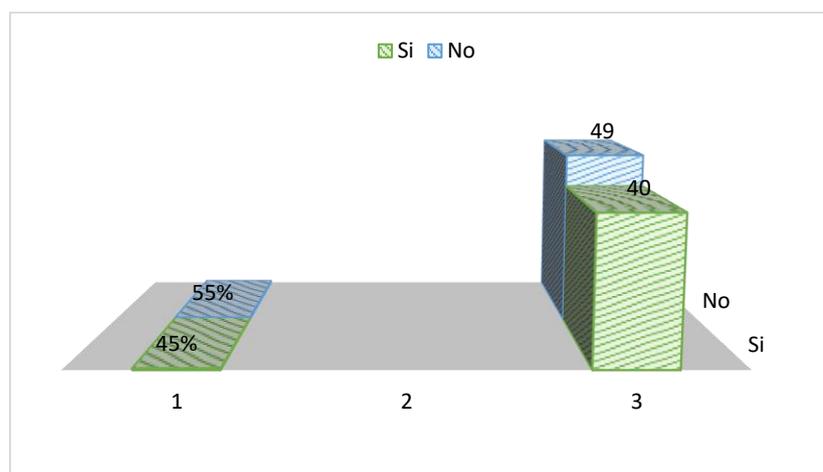
Tabla 5

Comunicación y retroalimentación

ESCALA	1	2	TOTAL
Opciones	Si	No	
Porcentaje	45%	55%	100%
Muestra	40	49	89

Figura 4

Comunicación y retroalimentación



Consultando referente al nivel de comunicación con los jefes si estos indican las expectativas y brindan retroalimentación a los colaboradores se tiene como resultado que el 45% de ellos ha mencionado que si existe la comunicación de las expectativas y la retroalimentación en los procesos por otra parte el 55% de los colaboradores mencionaron que no que existe una comunicación que brinda retroalimentación y conocimiento de las expectativas.

3. ¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para llevar a cabo el desarrollo de sus actividades laborales?

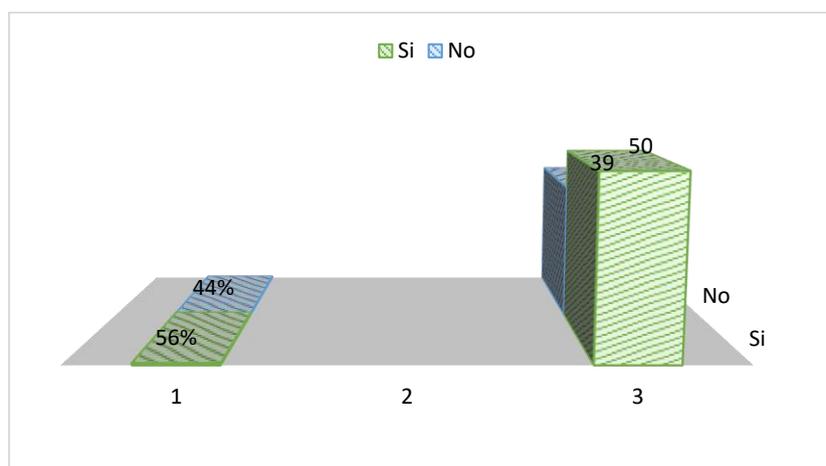
Tabla 6

Herramientas

ESCALA	1	2	TOTAL
Opciones	Si	No	
Porcentaje	56%	44%	100%
Muestra	50	39	89

Figura 5

Herramientas



Se consultó referente a si el personal cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo el desarrollo de sus actividades laborales teniendo como resultado que el 56 por 7 de ellos menciona que si tiene todas las herramientas correspondientes y un 44% menciona que no cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.

4. ¿Si se presentó un problema o situación específica tiene definido el proceso a seguir para la subsanación correspondiente?

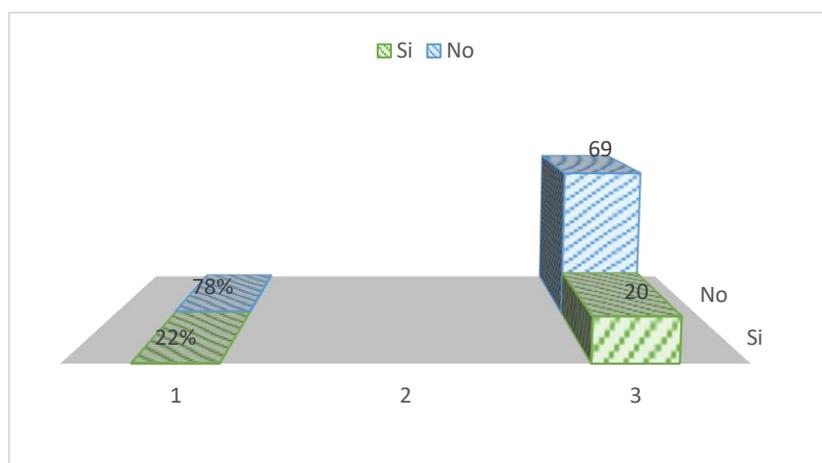
Tabla 7

Procesos

ESCALA	1	2	TOTAL
Opciones	Si	No	
Porcentaje	22%	78%	100%
Muestra	20	69	89

Figura 6

Procesos



Fue necesario analizar por medio de la encuesta si en caso de presentarse un problema o situación específica los colaboradores tienen definido los procesos que deben seguir para la subsanación correspondiente se tiene como resultado que el 22% de los colaboradores indicó que sí cuenta con procesos definidos y el 78% indicó que no tienen este tipo de procesos definidos para la subsanación de problemas o situaciones en el gobierno regional de Junín.

5. ¿Su equipo de trabajo la apoya e inspira para mejorar su desempeño laboral?

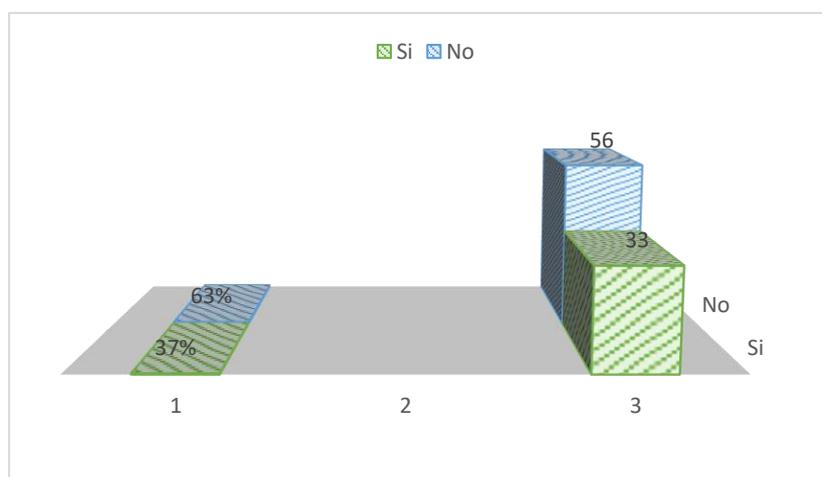
Tabla 8

Apoyo

ESCALA	1	2	TOTAL
Opciones	Si	No	
Porcentaje	37%	63%	100%
Muestra	33	56	89

Figura 7

Apoyo



Pues necesario consultar a los colaboradores y el equipo de trabajo lo apoya e inspira a mejorar el desempeño de sus funciones laborales en lo cual se obtuvo como resultado que el 37% de ellos mencionan que sí reciben este tipo de apoyo de inspiración y por otra parte el 63% menciona que no tiene ningún tipo de apoyo para el desempeño de sus actividades.

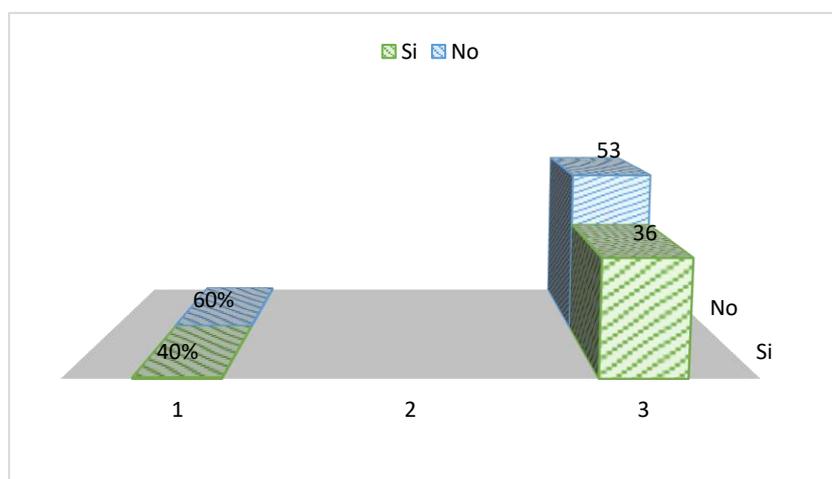
6. ¿La institución gubernamental le genera tranquilidad y estabilidad laboral?

Tabla 9

Estabilidad laboral

ESCALA	1	2	TOTAL
Opciones	Si	No	
Porcentaje	40%	60%	100%
Muestra	36	53	89

Figura 8

Estabilidad laboral

Como resultado de la consulta realizada referente así la institución gubernamental genera tranquilidad y estabilidad laboral al profesional se tiene como resultado que el 40% menciona y sentir esa tranquilidad y estabilidad laboral y por otra parte el 60% de los colaboradores consideran no tener la tranquilidad ni estabilidad laboral que quisieran.

7. ¿Cree que en caso de acontecimientos problemáticos tiene definido a quién reportar la incidencia?

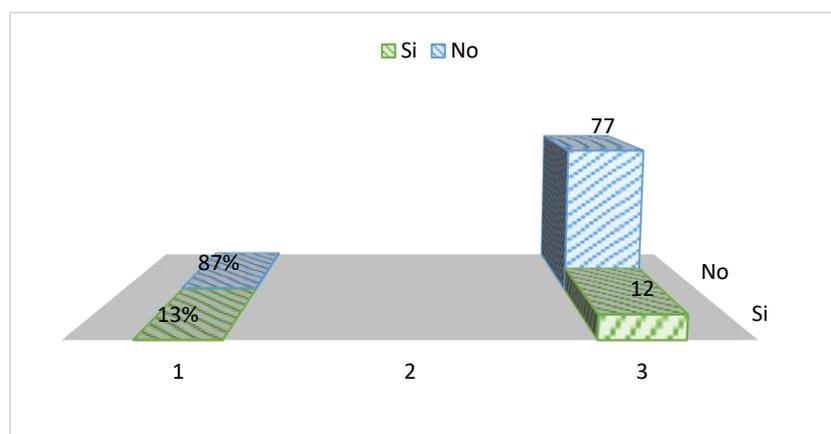
Tabla 10

Reportes de incidentes

ESCALA	1	2	TOTAL
Opciones	Si	No	
Porcentaje	13%	87%	100%
Muestra	12	77	89

Figura 9

Reportes de incidentes



Con relación a los acontecimientos problemáticos se consultó si tienen definido las autoridades a quién reportar las incidencias ocurridas y se tiene como resultado que el 13% de los colaboradores consideran sin tener definidas las autoridades para reportar los acontecimientos y el 87% de los colaboradores mencionan que no tienen definido a quién reportar algún tipo de incidencia o suceso que se presenta en su jornada laboral.

8. ¿Mantener un contrato bajo modalidad de locación de servicios le genera satisfacción laboral?

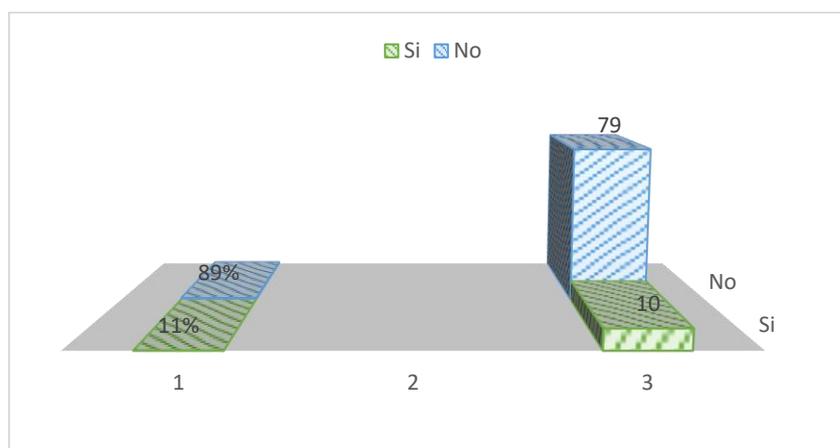
Tabla 11

Contratos

ESCALA	1	2	TOTAL
Opciones	Si	No	
Porcentaje	11%	89%	100%
Muestra	10	79	89

Figura 10

Contratos



Los contratos bajo modalidad de locación de servicios tienen ciertas pautas que son consideradas no beneficiosas para el trabajador por lo que se consultó si este tipo de contratos genera satisfacción laboral para el profesional y se tiene como resultado que el 11% de ellos mencionaron sí tener estabilidad y satisfacción laboral y por otra parte el 89% mencionó que no tiene satisfacción laboral con el tipo de contrato realizado lo que se evidencia la situación problemática.

9. ¿Considera que él no contar con una liquidación de servicios por culminación de contratos afecta su nivel de satisfacción laboral?

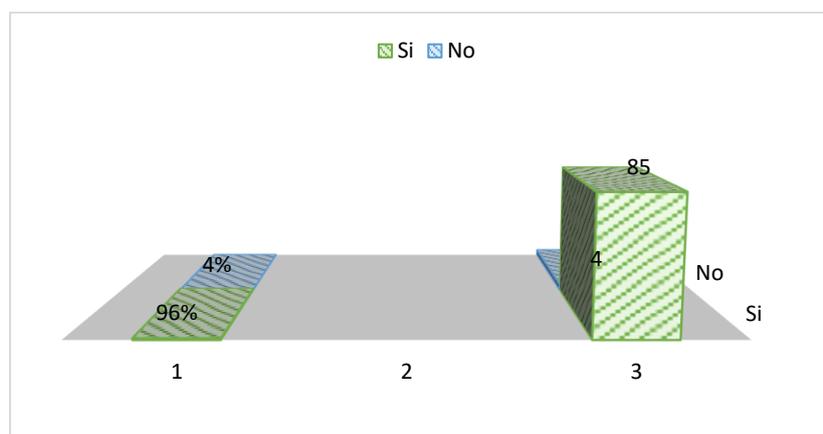
Tabla 12

Factor que incide en la satisfacción laboral

ESCALA	1	2	TOTAL
Opciones	Si	No	
Porcentaje	96%	4%	100%
Muestra	85	4	89

Figura 11

Factor que incide en la satisfacción laboral



Se consulto a los colaboradores y por el tipo de contrato que tiene al no contar con una liquidación de servicios culminación de contrato esto le afecta de manera importante a su satisfacción laboral teniendo como resultado que el 96% de los colaboradores consideran que este factor se afecta su satisfacción laboral y por otra parte el 4% menciona que no.

10. ¿La empresa para que labora actualmente se preocupa por su crecimiento laboral?

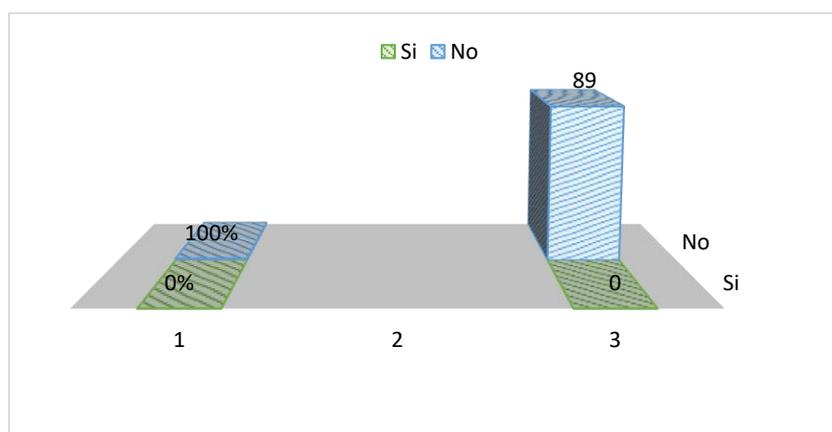
Tabla 13

Crecimiento laboral

ESCALA	1	2	TOTAL
Opciones	Si	No	
Porcentaje	0%	100%	100%
Muestra	0	89	89

Figura 12

Crecimiento laboral



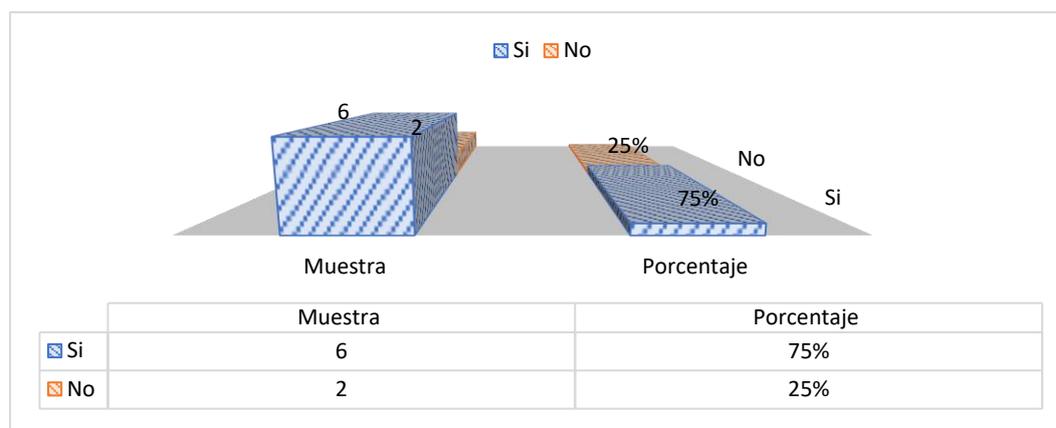
Con respecto al crecimiento laboral se consultó a los colaboradores y el gobierno regional actualmente se preocupa por su crecimiento profesional y laboral teniendo como resultado que el 100% de los colaboradores indicó no apreciar un interés o preocupación por parte del gobierno para que puedan mejorar y seguir creciendo a nivel profesional y personal. Por tanto esto es un factor sumamente importante que genera la insatisfacción laboral ya que no se tiene en consideración las necesidades profesionales y de crecimiento laboral de los colaboradores.

4.2.3. Guía de entrevista de desempeño laboral

1. ¿Teniendo en consideración el desempeño del colaborador qué tan probable es que usted realice una recomendación para una nueva oportunidad de crecimiento laboral dentro de la organización?

Figura 13

Recomendación laboral

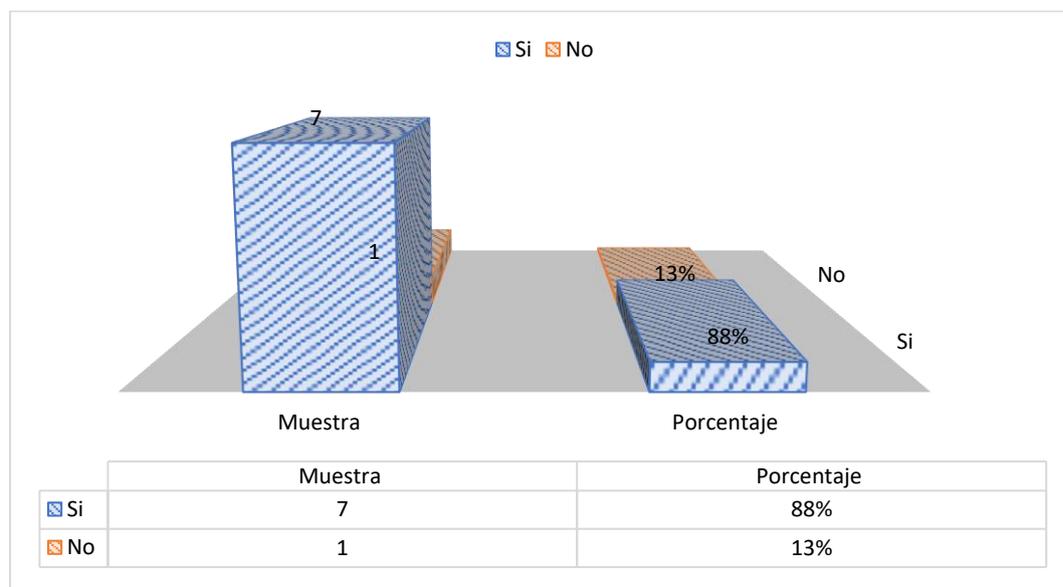


Para medir el nivel de desempeño se consultó a los jefes y autoridades encargadas de la verificación y control de actividades de los colaboradores psicólogos sí teniendo en consideración el desempeño de los profesionales si realizaría una recomendación para una nueva oportunidad de crecimiento laboral teniendo como resultado que el 75% de ellos mencionaron que sí realizaría la recomendación y el 25% manifestó que no realizaría la recomendación de los colaboradores con esto se puede apreciar que existe un alto nivel de correcto y eficiente desempeño por parte de los trabajadores psicólogos y por ello el margen de recomendaciones para una nueva oportunidad logra un mayor alcance.

2. ¿El colaborador pone en práctica los procesos y técnicas recibidas por parte de sus autoridades superiores?

Figura 14

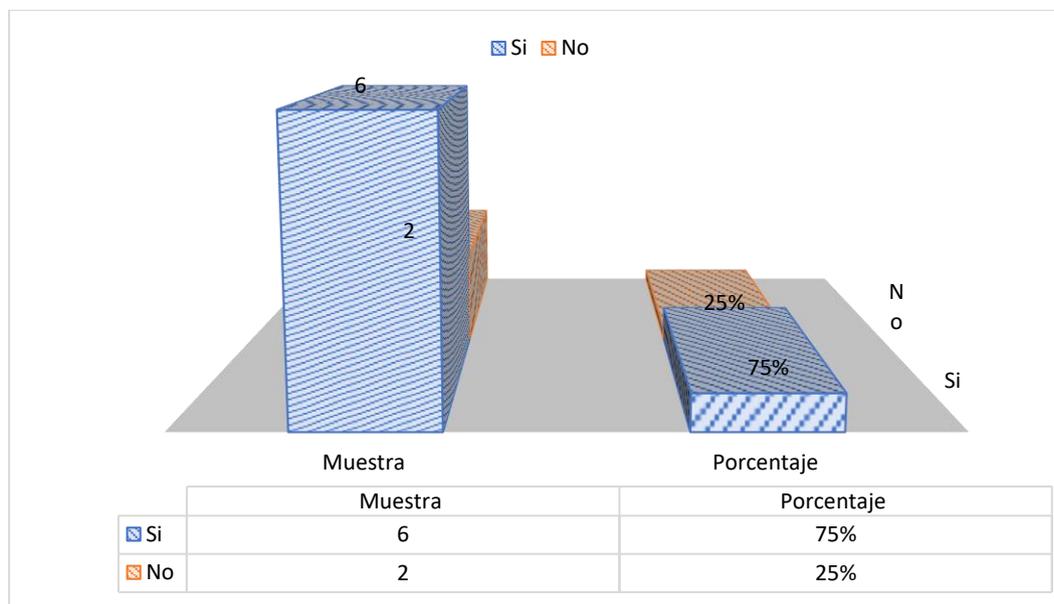
Práctica de proceso



Para medir el desempeño de los colaboradores se consultó a las autoridades pertinentes sí en el desarrollo de sus actividades los profesionales ponen en práctica los procesos y técnicas recibidas por parte de las autoridades superiores teniendo como resultado que el 88% de ellos mencionan que si se pone en práctica los procesos correspondientes y un 13% manifiesta que estos procesos no son puesto en práctica por parte del personal correspondiente, en este sentido se manifiesta que el desempeño de los colaboradores en función a la aplicación de procesos es elevado, por esta razón alcanza niveles porcentuales altos en favor a su desempeño.

3. ¿El colaborador presenta disposición para asumir responsabilidades adicionales?

Figura 15

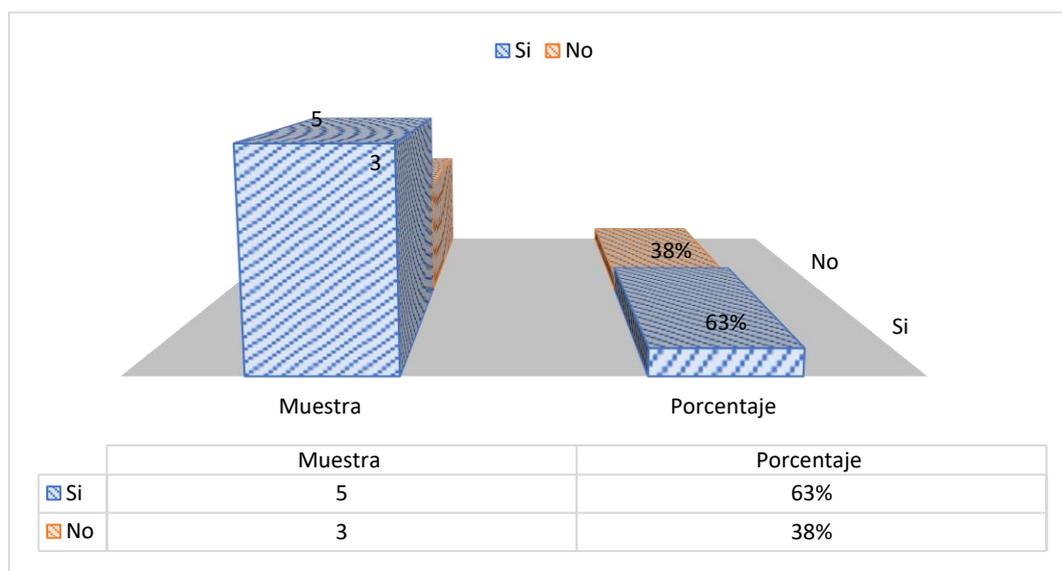
Disposición y responsabilidad

Con respecto a la disposición que tienen los colaboradores en el gobierno regional en cuanto a asumir las responsabilidades adicionales a sus actividades laborales se pudo constatar que el 75% las autoridades a quienes se aplica la guía de entrevista han mencionado que consideran que sí se realiza por parte del profesional y la disposición de asumir responsabilidades adicionales a sus funciones laborales establecidas, aparte el 25% menciona que considera que los trabajadores no tienen la disposición de asumir responsabilidades adicionales que están fuera de sus asignaciones laborales.

4. ¿El colaborador conoce sus objetivos a lograr dentro de la organización con el desarrollo de sus actividades?

Figura 16

Conoce los objetivos

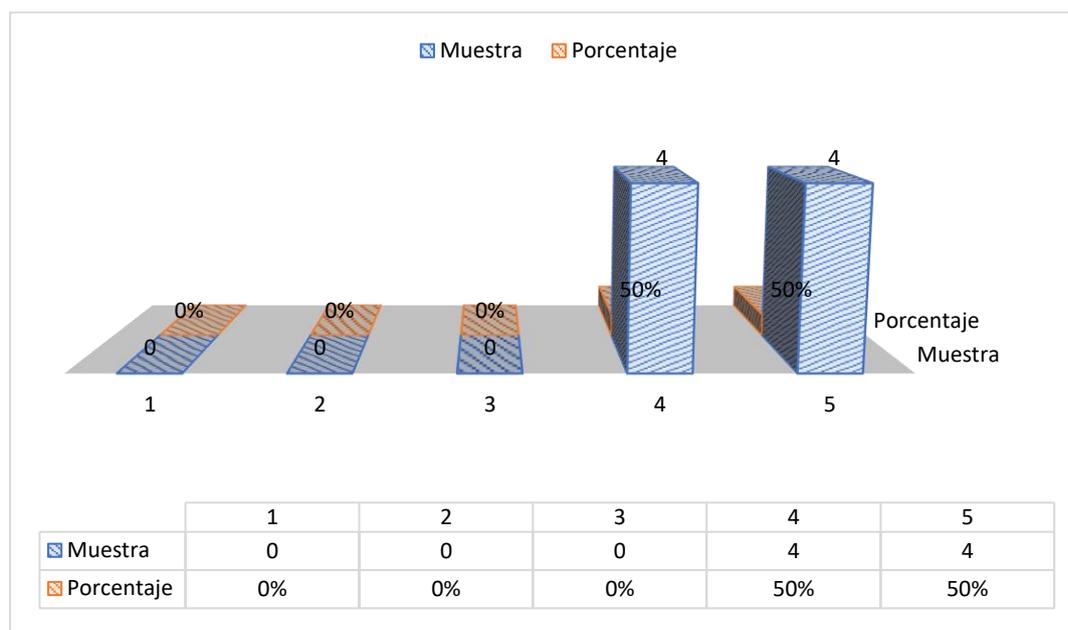


Con respecto a la disposición que tienen los colaboradores en el gobierno regional en cuanto a asumir las responsabilidades adicionales a sus actividades laborales se pudo constatar que el 75% las autoridades a quienes se aplica la guía de entrevista han mencionado que consideran que sí se realiza por parte del profesional y la disposición de asumir responsabilidades adicionales a sus funciones laborales establecidas, aparte el 25% menciona que considera que los trabajadores no tienen la disposición de asumir responsabilidades adicionales que están fuera de sus asignaciones laborales.

5. ¿En una escala del 1 al 5 considerando que 5 sería el valor más alto, cuál sería la calificación de desempeño que otorgaría a los psicólogos de la organización?

Figura 17

Desempeño laboral

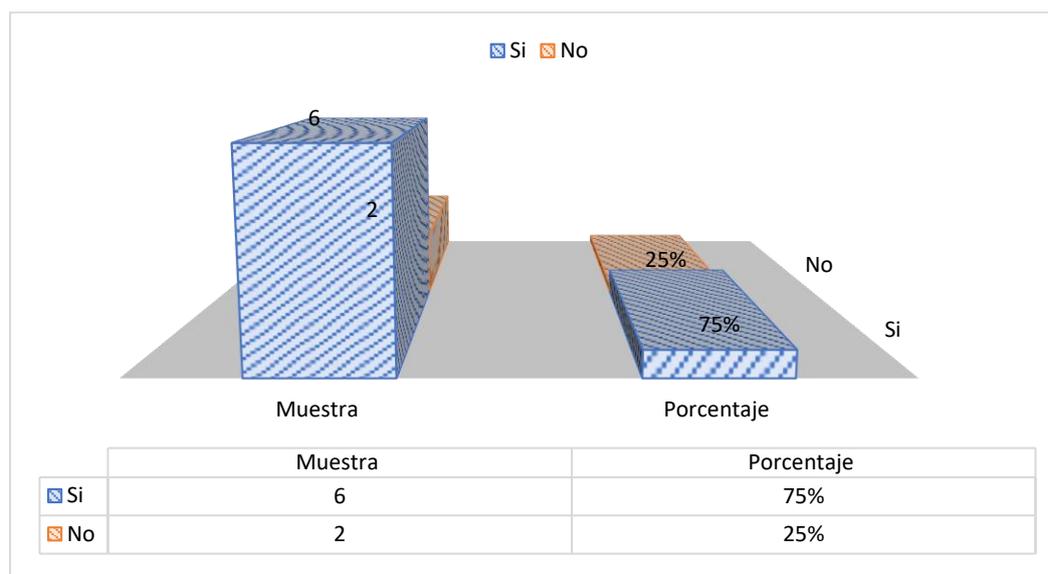


Para analizar específicamente el nivel de desempeño de los psicólogos colaboradores de la institución gubernamental se presentó una escala del 1 al 5 a los entrevistados para su calificación teniendo en consideración que el 5 sería el valor más alto y ante esto se obtuvo como resultado que el 50% le da una calificación de desempeño de 4 y el 50% restante da una calificación total de 5, el consiguiente se considera que los niveles de desempeño por parte de los colaboradores es adecuado y productivo según las calificaciones otorgadas por los jefes superiores a quienes se aplica la entrevista.

6. ¿La productividad del colaborador se ve evidenciada mediante la aportación de sugerencias e iniciativas frente a situaciones problemáticas?

Figura 18

Productividad

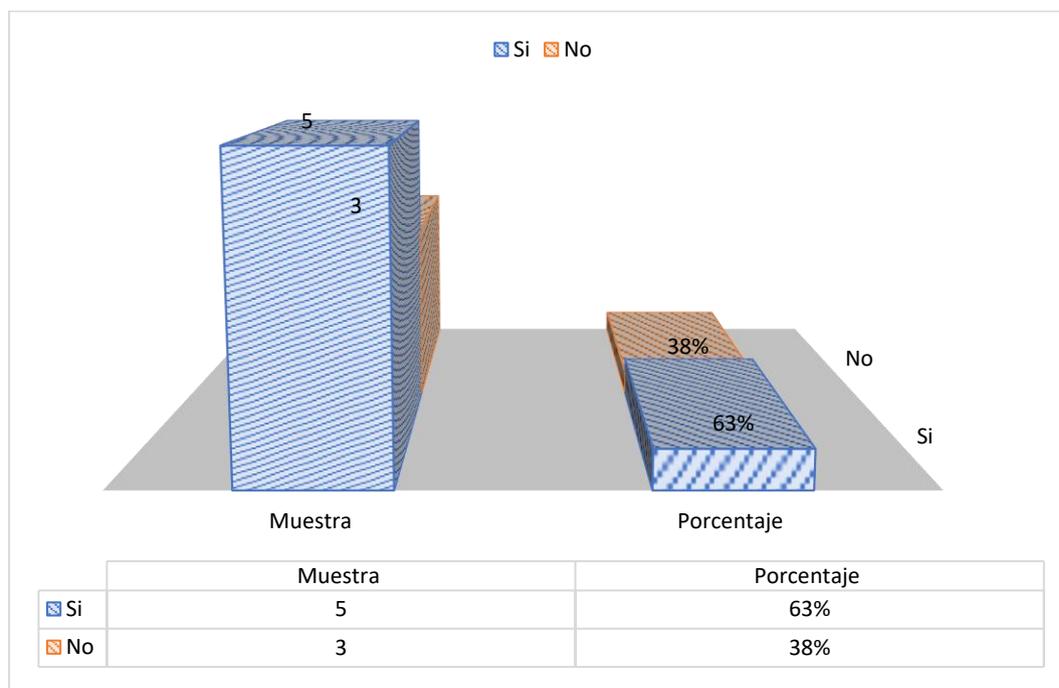


Con relación a la productividad del colaborador se ha consultado si es evidente su productividad mediante la aportación de sugerencias e iniciativas frente a situaciones problemáticas que se den en su ámbito laboral, de lo que se ha obtenido como resultado que el 75% de los entrevistados mencionan que desde su punto de vista los colaboradores sí realizan de manera evidente la aportación de sugerencias e iniciativas lo que incrementa su nivel productivo y por otra parte el 25% de los entrevistados mencionan que no consideran que los colaboradores realicen la aportación de sugerencias o iniciativas de manera propia y voluntaria por ende su nivel de productividad es deficiente.

7. ¿Considera que la productividad del colaborador es acorde en función a sus actividades laborales?

Figura 19

Eficiencia y productividad

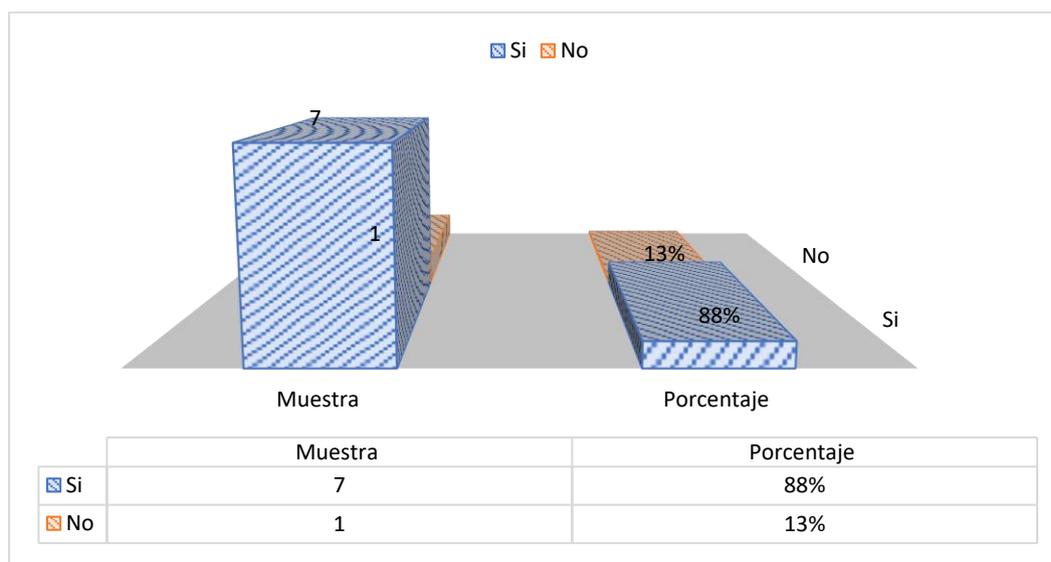


En la entrevista realizada a los jefes autoridades competentes a cargo de la verificación y control de las actividades laborales de los psicólogos colaboradores del gobierno regional se consultó si la productividad de los colaboradores es acorde en función a sus actividades y designaciones laborales de lo que se obtuvo como resultado que el 63% de ellos mencionan que su productividad si es acorde en relación a sus funciones y actividades por otra parte el 38% menciona que su nivel productivo no va acorde a sus funciones y actividades realizadas.

8. ¿Cree que el colaborador cumple con las normas y horarios establecidos a sus funciones laborales?

Figura 20

Cumplimiento de normas

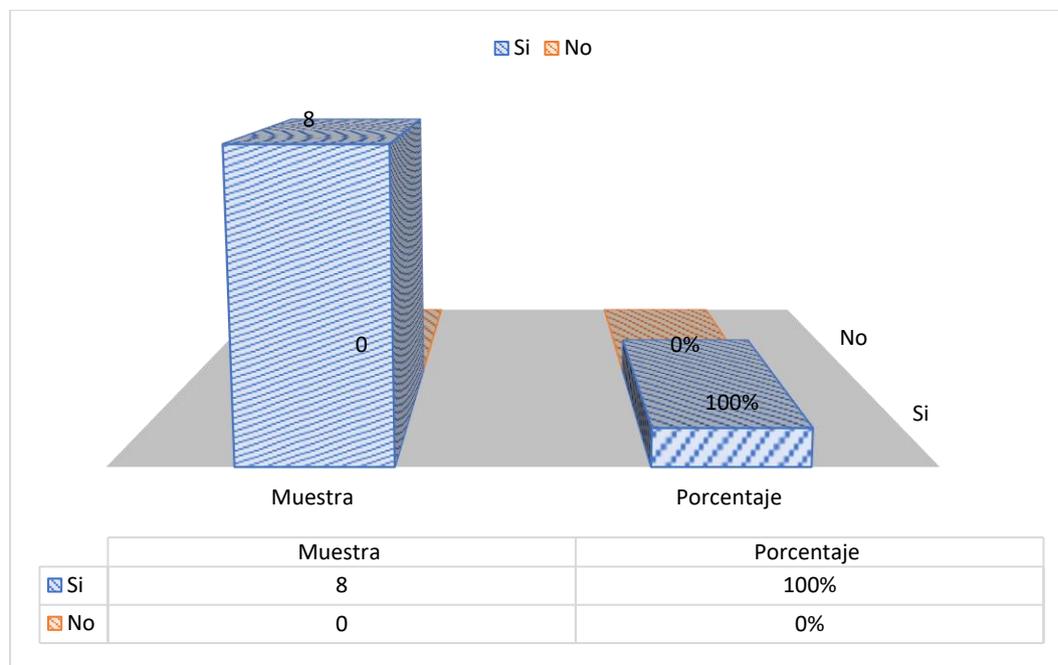


Parte del desempeño y cumplimiento productivo de los colaboradores en cualquier función laboral es corroborar que cumplan con las normas y horarios establecidos a sus funciones por ello en la guía de entrevista aplicada para conocer el desempeño de los colaboradores psicólogos del gobierno regional de Junín se consultó si actualmente cumplen con las normas y horarios establecidas teniendo como resultado que el 88% de los entrevistados menciona que si se da el cumplimiento de normas y horarios establecidos por parte de los colaboradores y por otra parte el 13% menciona que existe un margen de trabajadores que no realiza el cumplimiento de las normas y horarios establecidas.

9. ¿El colaborador pone en práctica en sus actividades laborales sus conocimientos habilidades y destrezas?

Figura 21

Práctica de conocimientos

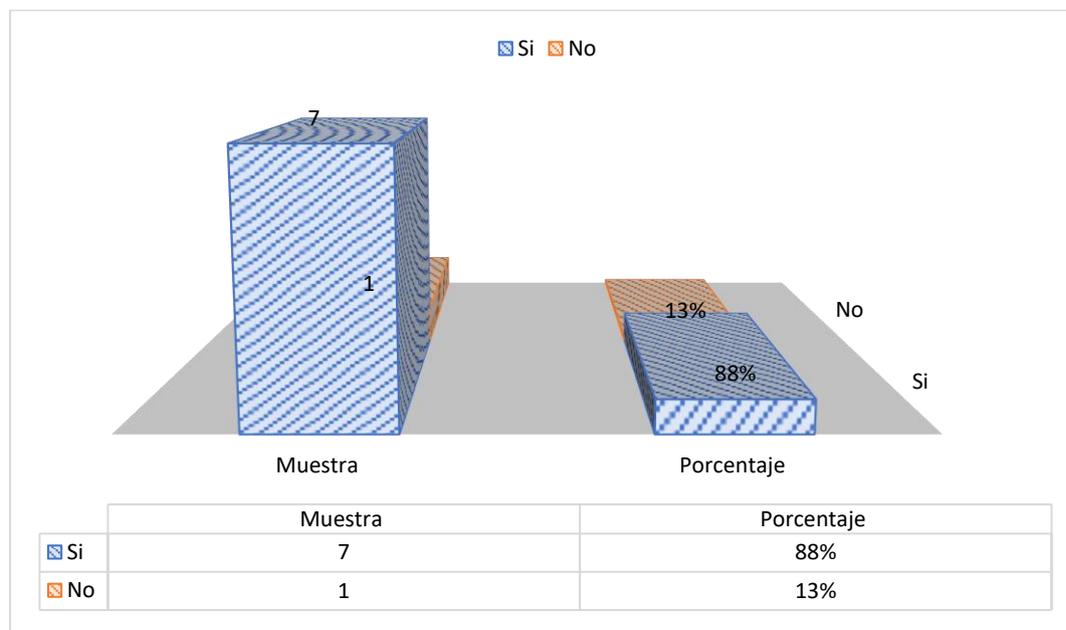


El profesional psicólogo al realizar sus actividades laborales dentro de una institución educativa y ser contratado por el gobierno regional es importante que ponga en práctica dentro de sus actividades laborales sus conocimientos habilidades y destrezas por esta razón para medir su desempeño en cuanto a estos factores se consultó a los entrevistados y consideran que los colaboradores practican estos indicadores en el desarrollo de sus actividades, se tiene como resultado que el 100% menciona o considera que los profesionales psicólogos sí realizan en la práctica de sus actividades la implementación de sus conocimientos habilidades y destrezas para llevar a cabo sus funciones.

10. ¿Cree usted que el nivel de responsabilidad asignado a los psicólogos es cumplido a cabalidad?

Figura 22

Responsabilidad



Referente al nivel de responsabilidad asignado a los psicólogos en sus funciones laborales se consultó a los entrevistados y consideran y han apreciado que los colaboradores cumplen a cabalidad su responsabilidad frente a las actividades laborales asignadas de esto se tiene como resultado que el 88% de los entrevistados han mencionado que sí consideran y verificado el nivel de responsabilidad de los trabajadores por ende se menciona que si se da el cumplimiento a cabalidad de la responsabilidad laboral, por otra el 13% menciona que no considera que el nivel de responsabilidad asignado a los colaboradores psicólogo es cumplido cabalmente.

4.3. Nivel en el que se encuentra el desempeño y satisfacción laboral de los psicólogos

4.3.1. Análisis del nivel de desempeño laboral

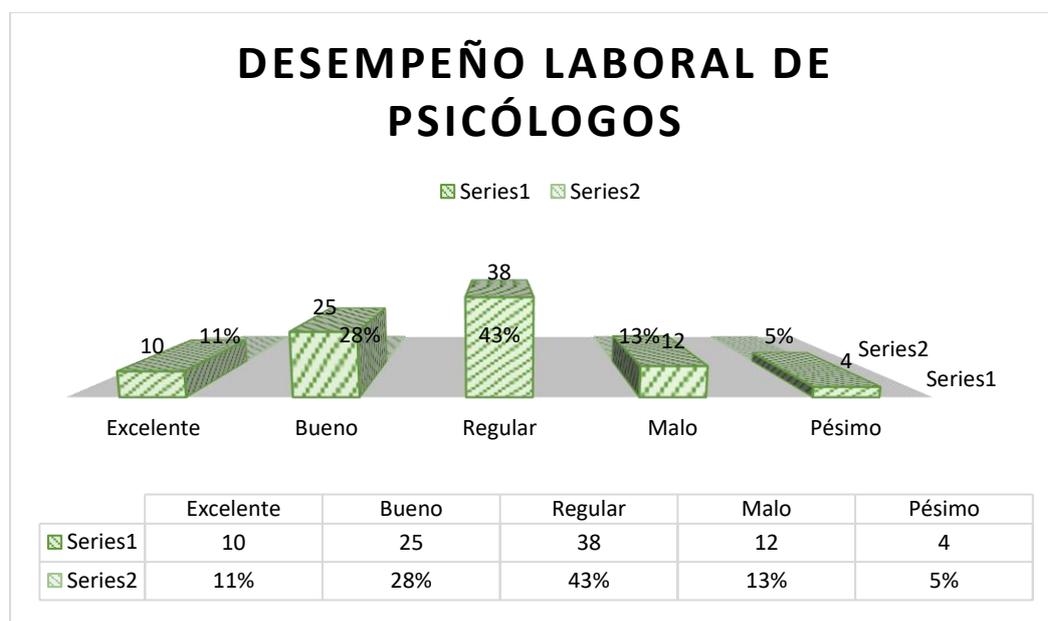
Tabla 14

Nivel de desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL		
ESCALA	MUESTRA	PORCENTAJE
Excelente	1	13%
Bueno	5	63%
Regular	2	25%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 23

Nivel de desempeño laboral



El análisis correspondiente de nivel de desempeño muestra que existen un margen porcentual del 43% que considera que el desempeño laboral de los profesionales psicólogos que laboran en las instituciones educativas asignadas por el gobierno regional de Junín es regular, por otra parte el 28% considera que el

desempeño laboral de los psicólogos es bueno, el 10% considera que este desempeño es de excelente, considerando estos factores se puede mencionar que en niveles generales del desempeño por parte de los colaboradores es adecuado en función al desarrollo de sus actividades.

Sin embargo también es importante mencionar que existió un pequeño grupo que considera que el desempeño laboral por parte de los psicólogos no es el adecuado y fue catalogado como un mal desempeño con el 13% de entrevistados que concuerdan con este calificativo, un porcentaje menor es el de 5% de los entrevistados que consideran que el desempeño laboral por parte de los psicólogos es pésimo, si viene es un porcentaje minoritario se debe tomar en consideración que al ser profesionales y contar con las habilidades y destrezas necesarias para el desempeño de sus labores es necesario subsanar las falencias existentes para mejorar la apreciación y desarrollo de desempeño laboral de este grupo de psicólogos.

Por lo tanto el análisis correspondiente a nivel de desempeño laboral no muestra alteraciones preocupantes frente al desempeño, pero si bien si es necesario tomar medidas correctivas para procurar mejorar el nivel de desempeño de sus colaboradores y que esto se vea reflejado en el desarrollo de sus actividades y nivel productivo de manera interna.

4.3.2. Análisis del nivel de satisfacción laboral

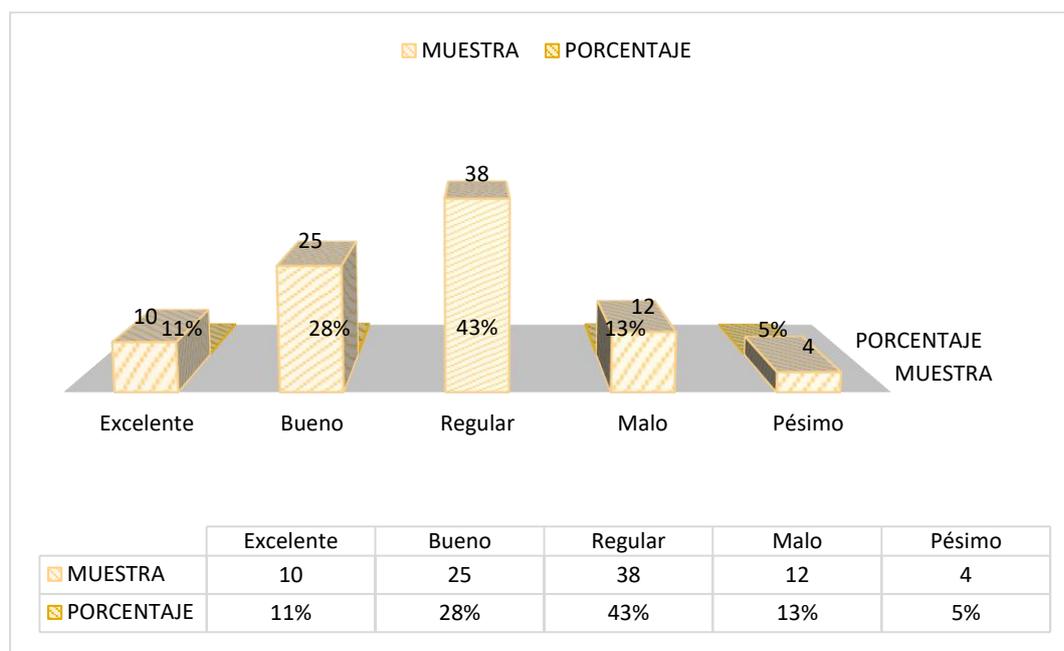
Tabla 15

Nivel de satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL		
ESCALA	MUESTRA	PORCENTAJE
Excelente	10	11%
Bueno	25	28%
Regular	38	43%
Malo	12	13%
Pésimo	4	5%
TOTAL	89	100%

Figura 24

Nivel de satisfacción laboral



Para llevar a cabo el análisis de satisfacción laboral existente en los colaboradores profesionales psicólogos educativos designados por el gobierno regional de Junín se tomó en consideración los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada y se analizó en una escala el nivel porcentual de satisfacción existente en el total de colaboradores que ascendió a 89 profesionales quién es a

través de la encuesta realizada manifestaron sus necesidades y requerimientos frente a las actividades que generan su satisfacción laboral.

Frente a esto se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción laboral definido en los colaboradores psicólogos de la institución gubernamental en un 11% de colaboradores se ha corroborado que su nivel de satisfacción es excelente, en un 28% de colaboradores se pudo identificar que su nivel de satisfacción laboral es bueno en un porcentaje mayoritario y siendo este el porcentaje más alto de la encuesta se tiene que el 43% de los colaboradores tienen un margen regular de satisfacción laboral, hasta aquí el margen de satisfacción laboral de los colaboradores psicólogos es aceptable ya que se considera que están dentro de lo normal y con tendencia a mejorar su nivel satisfactorio frente a las actividades laborales.

Sin embargo por otra parte tomando en consideración los porcentajes que identifican un bajo nivel de satisfacción laboral se tiene como resultado que el 13% de los colaboradores han mencionado que su nivel de satisfacción laboral es malo es decir que no se sienten satisfechos con sus actividades laborales o las incidencias que se presentan en el desarrollo de sus funciones, por otra parte el 5% restante del grupo menciona que su nivel de satisfacción es pésimo lo que muestra que no se cuenta con la satisfacción correspondiente al desarrollo de sus funciones, por lo tanto se debe analizar los factores incidentes y generar medidas correctivas para mitigar esta apreciación y desarrollo de la satisfacción laboral de este pequeño grupo de colaboradores del gobierno regional de Junín.

4.4. Relación existente entre satisfacción y desempeño laboral

4.4.1. Correlación de las variables

Tabla 16

Correlación de variables

		CORRELACIONES		
			SATISFACCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,887**
		N	30	30
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,887**	1,000
		N	30	30

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Rho Spearman permite definir el análisis adecuado y asertivo entre la relación existente en las variables que son satisfacción laboral y desempeño laboral en donde se obtuvo como resultado que la relación entre las variables es de 0,887 y muestra un valor de significancia bilateral de 0,000 cuyo valor es inferior a 0,05, por lo tanto la interpretación correspondiente de la relación de las variables es que la relación que género es alta e incide de manera importante en su desarrollo y evolución por lo tanto se entiende que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores incide en la disminución de su nivel de desempeño por lo tanto al no existir en un nivel adecuado de satisfacción se compromete el desempeño y productividad en el desarrollo de las actividades correspondientes por parte de los colaboradores del gobierno regional de Junín.

4.4.2. Correlación entre comunicación y satisfacción

Tabla 17

Correlación comunicación y satisfacción

CORRELACIONES				SATISFACCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	de	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)			,000
		N		30	30
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	de	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		30	30

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Para analizar la correlación que existe entre el factor de comunicación y la satisfacción de los colaboradores cómo se lo presenta en la tabla anterior cuyos valores muestran una influencia o incidencia de alto impacto entre las variables analizadas, es decir que la dimensión de comunicación sí incide de manera importante y directa hacia la satisfacción laboral chacal existir un nivel e interacción de comunicación eficiente entre los colaboradores se desarrollan con mayor efectividad las actividades y se genera un ambiente acordé para la realización de sus actividades laborales por lo tanto con los resultados obtenidos se manifiesta que el coeficiente de correlación es de 0,873 lo que muestra que la comunicación interna logra mejorar el clima laboral y el desarrollo de la satisfacción de los colaboradores.

4.4.3. Correlación entre estabilidad laboral y desempeño

Tabla 18

Correlación estabilidad y desempeño

CORRELACIONES				SATISFACCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Estabilidad laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	1,000	,786**
		N		30	30
	Desempeño	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	,786**	1,000
		N		30	30

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado correspondiente obtenido frente a la estabilidad laboral y el desempeño de los colaboradores muestra que existe gran influencia de la estabilidad correspondiente a las actividades laborales frente al desempeño que generan los trabajadores, pues la seguridad tranquilidad y confianza que genera una estabilidad laboral incide en incrementar y potenciar el desempeño de desarrollos de actividades en los trabajadores por lo tanto la correlación muestra que al no existir una correcta estabilidad laboral los colaboradores se sienten inseguros y desconfiados de su futuro profesional es por ello que el valor de correlación entre las variables es menor correspondiente a 0,786, valor que existe relación entre las variables por ende para mejorar el desempeño de los colaboradores es necesario establecer un alto grado de estabilidad laboral en el gobierno regional de Junín.

4.4.4. Estrategias y actividades de mejora en la satisfacción y desempeño laboral de los psicólogos del gobierno regional de Junín

Tabla 19

Estrategias y actividades de mejora en la satisfacción y desempeño laboral

ENFOQUES DE ESTRATEGIAS	ACCIONES DE MEJORA	PROPÓSITO DE LAS ACCIONES DE MEJORA
Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura laboral - Reconocimientos de esfuerzos - Fomentar la comunicación - Actividades extralaborales - Talleres de motivación y compromiso 	Mejorar y adecuar el clima laboral en base a las necesidades de los colaboradores
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento de jefes - Apoyo y control de incidencias - Reuniones de seguimiento 	Fomentar la relación entre jefes y colaboradores incrementando la participación y apoyo en el desarrollo de las actividades y cumplimiento de funciones.
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> - Estandarizaciones salariales - Reconocimientos de horas y actividades extras 	Estandarizar la remuneración económica de los colaboradores e incrementar su nivel de satisfacción laboral.
Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral - Contratos con nombramientos - Programa de ascensos 	Proporcionar estabilidad laboral y crecimiento profesional dentro del gobierno Regional de Junín

4.4.4.1. Análisis de las estrategias y acciones de mejora

Se plantea una serie de estrategias que posterior al análisis correspondiente de las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores psicólogos educacionales del gobierno regional de Junín hacen visible la necesidad de implementar actividades que permitan generar una mayor efectividad del nivel de satisfacción y desempeño laboral de los psicólogos del gobierno regional de Junín.

Cómo primer enfoque se tiene el clima laboral en dónde se establecen realizar actividades de cultura laboral, conocimientos de esfuerzo, comentar las técnicas y habilidades de comunicación, usar actividades extra laborales, con estas actividades se creara en los colaboradores un mejor clima laboral que le permitirá tener nuevas expectativas hacia la satisfacción laboral y por ende se generará una mayor satisfacción la cual se verá reflejada en su productividad, el objetivo principal a lograr con estas actividades es mejorar y adecuar el clima laboral en base a las necesidades de los colaboradores.

El enfoque de liderazgo busca principalmente fomentar la relación entre los jefes y colaboradores lo que permite incrementar la participación y el apoyo en el desarrollo de las actividades y cumplimientos de funciones de los colaboradores, pues es necesario entender qué el liderazgo por parte de las autoridades competentes a cargo de un equipo de trabajo influye sobre manera en su nivel satisfactorio y desempeño laboral, es por ello que se enfatiza en crear actividades que involucren la participación de los jefes en la toma de decisiones y control de actividades del profesional pues en muchas ocasiones este tipo de acciones mejoran notablemente la satisfacción laboral y contribuye a generar confianza y comunicación entre las partes involucradas en el desarrollo de las actividades laborales.

En tal sentido dentro del enfoque del liderazgo se plantea actividades como el involucramiento de jefe, control de incidencias, reuniones de seguimiento son actividades básicas y sencillas pero que aportan significativamente al liderazgo y relación entre jefes y colaboradores creando así una conectividad y mejora en su desarrollo de satisfacción laboral e incremento en el desempeño productivo de sus labores de los psicólogos del gobierno regional de Junín.

Bajo el enfoque de remuneración se plantean 2 actividades la principal actividad a realizar es la estandarización salarial pues sí bien los profesionales psicólogos tienen un contrato bajo modalidad de locación de servicios es importante que su remuneración salarial sea acorde a sus funciones y actividades a desarrollar, considerando aún más que al tratarse de psicólogos estudiantiles el aporte que genera hacia el beneficio educativo y personal de los estudiantes es una acción loable teniendo gran incidencia en el desarrollo académico y personal de los estudiantes por lo tanto el reconocimiento a sus actividades en base a la remuneración económica es más que gratificante y aportar a mejorar la satisfacción laboral y desempeño con el que realiza sus funciones.

El principal objetivo de las actividades presentadas es estandarizar la remuneración económica de los colaboradores e incrementar su nivel de satisfacción laboral, para después generar los reconocimientos de horas extras y actividades extras que generen y realizan los profesionales pues esto será un aliciente o un factor adicional que procure mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores.

Finalmente se presenta el enfoque de crecimiento profesional, nuevamente se menciona el tipo de contrato de modalidad de locación de servicios que es un contrato que desde cierto punto no genera mayores beneficios hacia el colaborador sin embargo es importante general concientización en las autoridades gubernamentales regionales y por ello se plantea como actividad a realizar la implementación de estabilidad laboral de los colaboradores bajo el desarrollo de contratos con nombramientos que le permitan a sus trabajadores tener plena seguridad y confianza de una estabilidad duradera laboral, seguido de esto es una mental que se aplique un programa de ascensos de los cuales pueda participar todos los colaboradores y tener aspiraciones a crecer en el aspecto profesional.

Todos estos enfoques y actividades planteadas están basadas en las necesidades visualizadas en la recopilación de información que se obtuvo a través de las encuestas y guías de entrevistas aplicadas, estos son factores requeridos para mantener una adecuada satisfacción laboral en los colaboradores e incrementar su desempeño productivo de los psicólogos del gobierno regional de Junín.

4.5. Costo de la implementación del proyecto

Tabla 20

Costo de la implementación del proyecto

ENFOQUE DE ESTRATEGIAS	ACCIONES DE MEJORA	COSTO DE LA IMPLEMENTACIÓN
Clima laboral	- Cultura laboral	S/3.500
	- Reconocimientos de esfuerzos	
	- Fomentar la comunicación	
	- Actividades extralaborales	
	- Talleres de motivación y compromiso	
Liderazgo	- Involucramiento de jefes	S/3.000
	- Apoyo y control de incidencias	
	- Reuniones de seguimiento	
Remuneración	- Estandarizaciones salariales	S/3.000
	- Reconocimientos de horas y actividades extras	
Crecimiento	- Estabilidad laboral	S/2.800
	- Contratos con nombramientos	
	- Programa de ascensos	

Se plantea una inversión económica para el desarrollo de las estrategias mencionadas debido a que se trata de mejorar el nivel de satisfacción y el desempeño en los colaboradores por lo tanto se establece que el costo económico a invertir para la implementación y desarrollo de las actividades planteadas será de un total de 12.300 soles, que corresponden a los recursos materiales humanos y económicos que representa el desarrollo de cada actividad.

CAPITULO V SUGERENCIAS

A manera general se sugiere a las autoridades competentes tomar en consideración los resultados obtenidos mediante la relación de las variables en dónde se muestra que efectivamente la satisfacción laboral incide de manera importante en el desempeño de los colaboradores, es por esta razón que es importante generar actividades y fomentar dentro de la cultura laboral el desarrollo continuo de la satisfacción de los colaboradores pues esto permitirá a canalizar un mejor entorno para el desarrollo de sus actividades además que creara en el colaborador la conexión con la institución logrando incrementar continuamente sus niveles de satisfacción laboral de los psicólogos del gobierno regional de Junín.

Dentro del cuestionario se toma en consideración varias dimensiones de las cuales se generó la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores por lo tanto se sugiere tomar en consideración los puntos fundamentales que inciden en la satisfacción y desempeño laboral, pues la dimensiones mostraron un alto grado de correlación en función de las variables y las dimensiones analizadas.

Para el gobierno regional de Junín se sugiere implementar actividades o estrategias que le permitan brindar a los colaboradores psicólogos estudiantiles un mayor nivel de estabilidad laboral considerando oportunamente la implementación de contratos fijos o con nombramientos que permitan que el colaborador tenga mayor confianza y tranquilidad frente a su estabilidad laboral considerando que este factor va a generar un incremento en el nivel de satisfacción laboral y por ende en su desempeño productivo.

Al tener claro que existe gran incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores es necesario sugerir que se realicen implementaciones de actividades estratégicas para generar mayor satisfacción en el equipo de trabajo del gobierno regional, entre las actividades que se pueden realizar se debe tener en consideración el mejorar el clima laboral, retroalimentación y capacitación de conocimientos, factores de remuneración salarial entre otros ya que todos estos inciden de manera importante en crear cultura laboral y mejorar la satisfacción y desempeño de los colaboradores.

Parte de las sugerencias es también hacia las autoridades correspondientes y competentes al control y verificación de contratación y actividades de los psicólogos estudiantiles del gobierno regional, a quienes se solicita generar mayor participación e integración en las actividades desarrolladas por este personal así como también tener un mayor control de sus necesidades y requerimientos a fin de mejorar la satisfacción laboral.

Cómo sugerencia final se establece brindar mayores beneficios laborales a los colaboradores como por ejemplo establecer varios tipos de seguros sociales y de salud definir y establecer compensaciones salariales por concepto de liquidación de servicios entre otros, al realizar la contratación de un personal y mostrar este tipo de beneficios generará mayor compromiso con el desarrollo de sus actividades y desempeño por lo tanto su nivel de satisfacción laboral será acorde y efectivo lo que le permitirá tener un progreso constante en evolución profesional y productiva del desarrollo de sus funciones laborales.

CONCLUSIONES

El objetivo central de la investigación permite concluir que la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño de los psicólogos del gobierno regional de Junín muestra índice de relación importantes, tomando en consideración que en el ámbito laboral la satisfacción del colaborador es el factor primordial para generar principalmente un efectivo ambiente laboral y un correcto desempeño de sus actividades y funciones, un trabajador satisfecho en el ámbito laboral desarrolla mayor motivación y desempeño profesional, por lo tanto la relación entre las variables muestra gran importancia para un correcto desarrollo productivo.

En cuanto a la identificación de los principales factores que conforman la satisfacción laboral y guarda mayor relación con el desempeño laboral se concluye que fue necesario la aplicación de un cuestionario de satisfacción al grupo de colaboradores psicólogos estudiantiles del gobierno regional de Junín y frente a esto se obtuvo que el nivel de satisfacción debido a las condiciones laborales entre otros factores que se mencionan en la investigación muéstrame un porcentaje adecuado de satisfacción sin embargo también se pudo apreciar que un pequeño grupo de la muestra encuestada sí genera márgenes negativos de insatisfacción laboral.

Al identificar el nivel en el que se encuentra el desempeño laboral de los colaboradores psicólogos se concluye mencionando que el desempeño está estrechamente ligado al nivel de satisfacción de los colaboradores es decir que sí existen niveles bajos de satisfacción laboral por ende el desempeño de los colaboradores va a presentar niveles bajos y su nivel productivo se verá afectado ya que la modalidad de trabajo del ser humano es bajo la motivación un colaborador

motivado genera satisfacción laboral y por ende un excelente desempeño laboral, la razón del análisis realizado se tuvo que el desempeño es adecuado pero con tendencia a disminuir debido a las condiciones laborales y factores que inciden de manera importante.

Finalmente al realizar el análisis y establecer la relación existente entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores se aplicó la correlación con las dimensiones bajo las que fueron diseñadas los instrumentos de recolección de información cómo lo fue la encuesta y la guía de entrevista es decir que la relación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral muestra un nivel de correlación alto, en cuanto a la correlación de comunicación y satisfacción también muestra un nivel alto de incidencia en su desarrollo, para la dimensión de estabilidad laboral y desempeño se obtuvo que también existe un alto grado de correlación que incide en el desarrollo del desempeño laboral de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Aguilar, N., Mangaña, D., & Pérez, E. (2020). *Importancia de la satisfacción laboral*.
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú.
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Para%20medir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral,y%20\(d\)%20Beneficios%20Econ%C3%B3micos](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Para%20medir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral,y%20(d)%20Beneficios%20Econ%C3%B3micos).
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). México: Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguiar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3a ed.). Bogotá: Pearson.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Borja, M. (2016). *Metodología de la investigación científica para ingenieros*. Chiclayo.
https://www.academia.edu/33692697/Metodolog%C3%ADa_de_Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica_para_ingenier%C3%ADa_Civil

- Cambell, J., Mc Henry, J., & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-333.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Chivietano. (2011). *Administración de recursos humanos* (novena ed.). México: McGRAW-Hill/Interamericana EditoreS, S.A. DE C.V.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- El Gobierno Regional Junín. (2023). *Información institucional*.
<https://www.gob.pe/institucion/regionjunin/institucional>
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Fernández, N. (2002). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas*. universidad de La Rioja:
<https://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (2015). El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. *CE Contribuciones a la Economía*. <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Gabini, S., Salessi, & Solana. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1).
<https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>

Gamboa, E. (2 de noviembre de 2021). *Factores que influyen en la satisfacción laboral*.

Profesto: <https://profesto.io/factores-influyen-satisfaccion-laboral>

García, M., & Sánchez, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo.

Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-74752022000100063&script=sci_arttext

Gobierno Regional de Junín. (2023). *Información institucional*.

<https://www.gob.pe/institucion/regionjunin/institucional>

Gobierno Regional de Junín. (2023). *Organigrama*.

<https://s3.amazonaws.com/documentos.api.gob.pe/kzxs0unm948hskwxzqy2kb7fv0yp?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D%22Organigrama.pdf%22%3B%20filename%2A%3DUTF-8%27%27Organigrama.pdf&response-content-type=application%2Fpdf&X-Amz-Algorithm=AWS>

Gonzalez, E., Estevez, G., Harnandez, P., & Marrero, C. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral.

Gaceta Sanitaria, 21(2), 136-141.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008

González, W. (2022). Factores del Desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762021000200054&lng=en&nrm=iso&tlng=es#B24

Greenberg, J. (2011). *Behavior in Organizations* (10 ed.). Pearson.
<https://es.scribd.com/document/567091473/Behavior-in-Organizations-by-Jerald-Greenberg-z#>

Haro, F., Córdova, N., & Chong, T. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *INNOVA Research Journal*, 1(10), 145-155.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920550>

Koopmans, L. (2015). *Individual Work Performance Questionnaire instruction manual*. Body work.

López, P. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Lozano, A. (2019). *Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del Registro Nacional de Avaluadores R.N.A.* Tesis de Maestría. Universidad Externado de Colombia.
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/83f5ce9e-b46d-4378-b482-99c41e2523b7/content>

Macizo, K. (2019). *Factores determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de Huánuco - Filial Leoncio Prado - 2018.* Tesis de grado. Universidad de Huánuco.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1790/MACIZO%20SALAS%2c%20Keren%20Kateryn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 59-74. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Millones, P. (2010). *Medición y Control del Nivel de Satisfacción de Los Clientes en un Supermercado*. Tesis de Grado. Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, VII(100), 1-11. <https://doi.org/https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (13ed ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFPbnxhZG1vbnZub3Zlbn98Z3g6MWFiNzI0MGFIZDU0ZDVIYg>
- Nolasco, D. (2020). *La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP*. Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7316>
- Ojeda, H. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Palma, S. (2005). *Manual Satisfacción Laboral*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-catolica-sedes-sapientiae/psicologia/manual-satisfaccion-laboral-2020/15725356>

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493-505. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, XVII(VII), 1-6. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-libre.pdf?1440302559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&Expires=1675952879&Signature=B68jQVzJkkM3d9Th1VzcN3EebM8DWQL~AHiidg7AuOYtKQY2EgaZhLX1EveQ9v
- Perez, A. (2022). Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos. *Revista Venezolana de Gerencia, scielo*, 14(16), 183-194. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000200003
- Rojas, N. (11 de diciembre de 2019). *Las causas de insatisfacción laboral: ¿cómo abordar esta situación?* Revista Digital INESEM: <https://www.inesem.es/revistadigital/orientacion-laboral/causas-insatisfaccion-laboral/>
- Salessi, S., & Omar, A. (2018). Tríada oscura de personalidad, satisfacción laboral y cinismo organizacional: un modelo estructural. *Universitas Psychologica*, 17(3), 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-3.tops>
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Método de la investigación* (Cuarta edición ed.). México: McGrawHill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Sánchez, M. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. *Maderas. Ciencia y tecnología*, 20(4), 641-660.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-221X2018000400641
- Sánchez-Sellero, M., Sánchez-Sellero, P., Cruz, M., & Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537-547.
<https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>
- Soledispa, X., Balladares, M., & Barco, M. (2022). Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano. *FIPCAEC*, 7(1), 48-64.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/582/1018/>
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: El Manual Moderno. E-book.
<https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Varela, O., & Landis, R. (2010). A General Structure of Job Performance: Evidence from Two Studies. *Journal of Business and Psychology*, 25(4), 625-638.
https://www.researchgate.net/publication/225236112_A_General_Structure_of_Job_Performance_Evidence_from_Two_Studies
- Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (2020). *Manual for the minnesota satisfaction questionnaire*. University of Miniseta.
https://vpr.psych.umn.edu/sites/vpr.umn.edu/files/files/monograph_xxii_-_manual_for_the_mn_satisfaction_questionnaire.pdf

ANEXOS

- Encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL		
RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Se encuentra satisfecho con las oportunidades de crecimiento profesional que brinda la empresa?		
2. ¿Su jefe inmediato le comunica las expectativas y le brinda retroalimentación de las gestiones y procesos de manera profesional y clara?		
3. ¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para llevar a cabo el desarrollo de sus actividades laborales?		
4. ¿Si se presentó un problema o situación específica tiene definido el proceso a seguir para la subsanación correspondiente?		
5. ¿Su equipo de trabajo la apoya e inspira para mejorar su desempeño laboral?		
6. ¿La institución gubernamental le genera tranquilidad y estabilidad laboral?		
7. ¿En caso de acontecimientos problemáticos tiene definido a quién reportar la incidencia?		
8. ¿Mantener un contrato bajo modalidad de locación de servicios le genera satisfacción laboral?		
9. ¿Considera que él no contar con una liquidación de servicios por culminación de contratos afecta su nivel de satisfacción laboral?		
10. ¿La empresa para que labora actualmente se preocupa por su crecimiento laboral?		

- **Guía de entrevista evaluación de desempeño**

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PSICOLOGOS GOBOIERNO REGIONAL DE JUNIN	
Guía de entrevista	
¿Teniendo en consideración el desempeño del colaborador qué tan probable es que usted realice una recomendación para una nueva oportunidad de crecimiento laboral dentro de la organización?	
<input type="radio"/>	Si
<input type="radio"/>	No
¿El colaborador pone en práctica los procesos y técnicas recibidas por parte de sus autoridades superiores?	
<input type="radio"/>	Si
<input type="radio"/>	No
¿El colaborador presenta disposición para asumir responsabilidades adicionales?	
<input type="radio"/>	Si
<input type="radio"/>	No

¿El colaborador conoce sus objetivos a lograr dentro de la organización con el desarrollo de sus actividades?

Sí

No

¿En una escala del 1 al 5 considerando que 5 sería el valor más alto, cuál sería la calificación de desempeño que otorgaría a los psicólogos de la organización?

1

2

3

4

5

¿La productividad del colaborador se ve evidenciada mediante la aportación de sugerencias e iniciativas frente a situaciones problemáticas?

Sí

No

¿La productividad del colaborador es acorde en función a sus actividades laborales?

Sí

No

¿El colaborador cumple con las normas y horarios establecidos a sus funciones laborales?

Sí

No

¿El colaborador pone en práctica en sus actividades laborales sus conocimientos habilidades y destrezas?

Sí

No

¿Cree usted que el nivel de responsabilidad asignado a los psicólogos es cumplido a cabalidad?

Sí

No