

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

TEMA: “La satisfacción salarial y el rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

Autor: Psicóloga Organizacional María Cristina Sevilla Altamirano

Director: Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster

AMBATO – ECUADOR

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero, Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster, y la Ingeniera, María Dolores Guamán Guevara, Magíster, designados por la *Unidad Académica de Titulación, de la Facultad de Ciencias Administrativas*, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “La satisfacción salarial y el rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación”, elaborado y presentado por la señorita Psicóloga Organizacional María Cristina Sevilla Altamirano, para optar por el Grado Académico de Magíster en *Gestión del Talento Humano*, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal



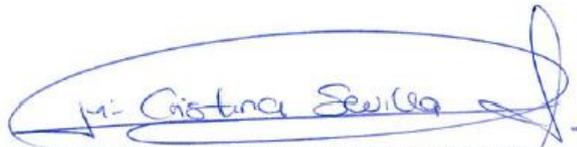
Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca, Mg.
Miembro del Tribunal



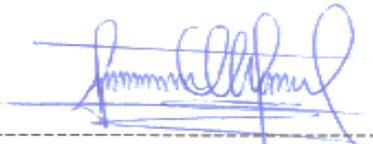
Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La satisfacción salarial y el rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación”, le corresponde exclusivamente a: la *Psicóloga Organizacional María Cristina Sevilla Altamirano*, Autora bajo la Dirección del *Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster*, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Psicóloga Organizacional María Cristina Sevilla Altamirano
c.c.: 180379729-7
AUTORA

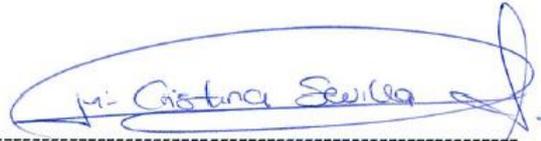


Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster
c.c.: 180303508-6
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Psicóloga Organizacional María Cristina Sevilla Altamirano
c.c.: 180379729-7
AUTORA

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vi
INDICE DE GRÁFICOS.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
RESUMEN EJECUTIVO.....	x
EXECUTIVE SUMMARY.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO.....	2
2.1. Área de conocimiento.....	2
2.2. Líneas de investigación.....	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	2
3.1. Tiempo de ejecución.....	2
3.2. Financiamiento.....	3
3.3. Autora.....	3
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	4
4.1. Definición del problema de la investigación.....	4
4.2. Objetivos de la investigación.....	5
4.3. Justificación de la investigación.....	6
4.4. Marco teórico referencial.....	7
4.5. Metodología.....	23
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
6. CONCLUSIONES.....	34
7. RECOMENDACIONES.....	35
8. REFERENCIAS CITADAS.....	36
9. ANEXOS.....	39

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Financiamiento	3
Tabla 2. Población	24
Tabla 3. Baremos Satisfacción Salarial	26
Tabla 4. Niveles de Rendimiento	28
Tabla 5. Factores y subfactores Evaluación del Desempeño.....	29
Tabla 6. Niveles Satisfacción Salarial	30
Tabla 7. Niveles de Rendimiento Laboral	31
Tabla 8. Resultado General de la Evaluación del Desempeño	32
Tabla 9. Correlación Rho de Spearman	33

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Niveles de Satisfacción Salarial	30
Gráfico 2. Niveles de Rendimiento Laboral	31
Gráfico 3. Resultado General de Evaluación del Desempeño.....	32

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mi familia, compañeros, amigos, docentes y todas aquellas personas que han formado parte de este difícil pero exitoso camino de estudios.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en este proceso de formación y desarrollo profesional, a la Universidad Técnica de Ambato por su calidad educativa, a mis docentes por su aporte y dedicación, a mis familiares, amigos y demás personas que han sido mi apoyo incondicional.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

TEMA: “La satisfacción salarial y el rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación”

AUTOR: Psicóloga Organización María Cristina Sevilla Altamirano

DIRECTOR: Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster

FECHA: 21 de Febrero de 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto denominado la satisfacción salarial y el rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación, tuvo como objetivos: diagnosticar los niveles de satisfacción salarial y de rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación; así como analizar la correlación entre dichas variables. En primer lugar, se procedió a realizar la búsqueda de información bibliográfica necesaria para el presente trabajo de investigación, misma que sirvió de base para realizar el correcto estudio de cada una de las variables y la selección del instrumento psicométrico adecuado para su evaluación.

Para lo cual se utilizó un instrumento psicométrico denominado escala de satisfacción salarial, mientras tanto que para el rendimiento laboral se manejó los resultados de las evaluaciones del desempeño establecidas por el Ministerio de Trabajo para el sector público. La población de estudio, fueron 20 funcionarios a nombramiento definitivo de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo, incluido personal Administrativo, y psicólogos de los estudiantes de las instituciones educativas del cantón.

Entre los principales resultados se encontraron que el 45% y el 35% de funcionarios se encuentran en un nivel medio y alto respectivamente con respecto a la satisfacción salarial; en cuanto al rendimiento laboral el 40% y el 35% de colaboradores se encuentran en un nivel satisfactorio y muy bueno. Mediante la prueba estadística de Spearman se

pudo determinar que la satisfacción salarial y el rendimiento laboral están altamente correlacionados con una puntuación $r=0,875$.

DESCRIPTORES: SATISFACCIÓN, SALARIAL, RENDIMIENTO, LABORAL, FACTORES, NIVELES, NOMBRAMIENTO, MINISTERIO, EDUCACIÓN.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

THEME: “La satisfacción salarial y el rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación”

AUTHOR: Psicóloga Organizacional María Cristina Sevilla Altamirano

DIRECTED BY: Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster

DATE: 21 de Febrero de 2020

EXECUTIVE SUMMARY

The present project called the salary satisfaction and the labor performance of the officials to the appointment of the zonal coordination 3 of the Ministry of Education, had as objectives: to diagnose the levels of salary satisfaction and labor performance of the officials to the appointment of the Zonal Coordination 3 of the Ministry of Education; as well as analyze the correlation between these variables. As a matter of fact a research for bibliographic information was carried out. This research took into effect to demonstrate that the investigation studied each variable in selecting each psychometric tool.

For which a psychometric instrument called salary satisfaction scale was used, meanwhile for the performance of work the results of performance evaluations established by the Ministry of Labor for the public sector were managed. The study population, were 20 officials on final appointment of the District Department 05D06 Salcedo, including administrative staff, and psychologists of the students of the educational institutions of the city.

Among the main results were that 45% and 35% of officials are in a medium and high level respectively with respect to salary satisfaction; Regarding work performance, 40% and 35% of employees are at a satisfactory and very good level. By means of Spearman's statistical test, it was possible to determine that salary satisfaction and work performance are highly correlated with a score $r = 0.875$.

KEYWORDS: SATISFACTION, SALARY, PERFORMANCE, LABOR, FACTORS, LEVELS, NOMINATION, MINISTRY, EDUCATION.

INTRODUCCIÓN

En cualquier época la remuneración ha sido considerada como un factor determinante con todo aquello que se desprende del ámbito laboral, influyendo principalmente en factores como la motivación, satisfacción laboral, clima organizacional y rendimiento laboral; que a su vez han sido probablemente determinantes del beneficio o perjuicio de las organizaciones.

Es así, la importancia del análisis o relación de la satisfacción salarial con el rendimiento laboral, tanto en el sector público como el sector privado, siendo este el caso del análisis de en los funcionarios públicos bajo la modalidad de nombramiento definitivo de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación.

Con la ejecución del presente proyecto de investigación se diagnosticará los niveles de satisfacción salarial y de rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación; así como también se analizará la correlación entre las variables antes descritas como son la satisfacción salarial y el rendimiento laboral.

La presente investigación se desarrollará en 6 partes estructuradas de la siguiente manera, a partir del tema propuesto:

Línea de investigación

Información del trabajo de titulación

Descripción detallada

Resultados de la investigación

Conclusiones

Recomendaciones

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La satisfacción salarial y el rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según el manual del usuario del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIECE), publicado por la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT:2011) sobre las áreas y subáreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* – UNESCO,1977), el área de conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) en el que se enmarca la presente investigación es Ciencias sociales, Educación Comercial y Derecho.

2.2. Líneas de investigación

Según la resolución Nro. UT-P-0644-2018, de fecha 22 de noviembre del 2018, la Unidad Académica de titulación del programa de maestría en Gestión del Talento Humano, la línea de investigación que enmarca la presente investigación es Desarrollo humano y social integral.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inicio el 14 de abril del 2018 y está programada su finalización con un tope máximo de abril del 2020.

3.2. Financiamiento

El presupuesto que se utilizara para el presente proyecto de investigación es de 600 dólares USD, mismo que resulta de autofinanciación de la autora. En la tabla expuesta a continuación, se detallan los gastos planificados para la ejecución del presente proyecto de investigación.

Tabla 1. Financiamiento

RECURSO	VALOR
Recursos Materiales (Suministros)	\$300 USD
Asesoría técnica	\$200 USD
Gastos varios	\$100 USD
TOTAL	\$600 USD

Fuente: Presupuesto

Elaborado por: La Investigadora

3.3. Autora

Nombre: *Sevilla Altamirano María Cristina*

Grado académico:

Teléfono: *0960949135 – (03) 2421799*

Correo electrónico: *crisevilla_mcsa_@hotmail.es*

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

A lo largo de los años el salario ha constituido una variable determinante en factores relacionados con el ámbito laboral, como la motivación, satisfacción laboral, clima organizacional y rendimiento laboral; que a su vez se vuelven determinantes en la productividad y rentabilidad de las organizaciones.

Al respecto Cornejo, Lizana, Retamal, et al (2011), señalan que en la actualidad la Gestión del Talento Humano se ha vuelto indispensable en las organizaciones, puesto que ha dedicado su tiempo y esfuerzo en generar estrategias para mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral y consecuentemente de los productos y servicios generados por las organizaciones. Por tal motivo, se ha concientizado acerca de la importancia de mejorar las condiciones laborales, con el fin de incentivar las variables antes mencionadas. Es así que, los autores antes mencionados citando a Patterson, Warr & West (2004), establecen que la satisfacción laboral se ve estrechamente relacionado con el desempeño, en especial cuando se los evalúa de acuerdo al análisis de aspectos relacionados con el salario o incentivos de tipo económicos, relacionados con la productividad.

De la misma forma Herzberg (1987) citado por Abrajan, Contreras y Montoya (2009) manifiesta que existen diversos factores relacionados con la motivación y rendimiento de los colaboradores de una empresa, relacionados directamente con la satisfacción en el trabajo, como por ejemplo logros y reconocimientos laborales, las relaciones interpersonales con sus compañeros y líderes, así como también la ejecución responsable de actividades en el trabajo y por último el salario o retribución.

Consecuentemente, la evaluación del rendimiento laboral en todas las empresas tanto públicas como privadas, se ha vuelto una necesidad importante e imprescindible; proceso a través del cual, se generan y gestionan estrategias para mejorar e impulsar las diversas condiciones laborales que afectan al bienestar laboral del trabajador. En este sentido el sector público a nivel nacional e internacional ha invertido diferentes esfuerzos que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de sus funcionarios, y de esta forma mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

Es así como el autor Longo (2006) señala que, a lo largo de los años, la evaluación del desempeño laboral a los funcionarios del sector público se ha vuelto un tema preocupante y de revisión constante dentro de cada uno de los procesos para mejorar el servicio público en todo el mundo. Por tal motivo, los sistemas de evaluación que han sido y son ejecutados, se han convertido en un efecto de nuevas formas de trabajo para mejorar y renovar las políticas de la gestión del talento humano y las variables dentro de esta. En tal virtud, se ha generado la necesidad de diseñar e implementar diversas políticas y estrategias respecto a la Retribución, de manera especial en los incentivos u otros mecanismos de progresión; promoción, de acuerdo con la evaluación de méritos; formación; y otras políticas de personal.

Al respecto, es pertinente señalar que, como consecuencia de diversas marchas y movimientos referentes a la insatisfacción de los funcionarios públicos en relación con el salario, actualmente el Gobierno Nacional se encuentran diseñando y ejecutando, estrategias de análisis y revalorización de puestos de trabajo de los funcionarios públicos bajo la modalidad de nombramiento definitivo, en las diferentes instituciones públicas. Por tal motivo, de acuerdo con los antecedentes expuestos y de la realidad que se vive en el trabajo diario en el servicio público, es pertinente realizar un análisis de este tipo de insatisfacción y del impacto en el rendimiento de los servidores públicos.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación de la satisfacción salarial y el rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación.

Objetivos específicos

- Diagnosticar los niveles de satisfacción salarial de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación.
- Identificar los niveles de rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento definitivo de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación.

- Analizar la correlación entre la satisfacción salarial y el rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento definitivo de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación

4.3. Justificación de la investigación

El tema de la presente investigación es muy interesante, de manera especial para el sector público, por cuanto tiene el objetivo de identificar y analizar la relación o incidencia de la satisfacción salarial con el rendimiento laboral, en funcionarios públicos bajo la modalidad de nombramiento definitivo.

Así también es pertinente señalar que el tema es innovador, puesto que se ha revisado las distintas fuentes bibliográficas y se ha verificado que no existen estudios o investigaciones similares al presente. Si bien es cierto, existen muchos investigadores o autores que han realizado análisis del rendimiento o desempeño laboral o de satisfacción laboral, sin embargo, se ha observado que no existen muchas investigaciones en el que se realice un estudio profundo del tema de satisfacción salarial, mucho menos de su incidencia en el rendimiento laboral; problema que se ha podido observar afecta en gran medida a las empresas e instituciones del sector público y/o del sector privado.

La importancia del tema radica en que el salario se ha convertido en un índice importante e indispensable para medir o evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores, y aunque muchas empresas no consideran este factor, se ha visto reflejada en varias ocasiones la insatisfacción salarial en la motivación y consecuentemente en el rendimiento de los trabajadores, de manera especial en el sector público y en funcionarios con nombramiento definitivo, quienes por el tipo de modalidad de vinculación, se les dificulta acceder a otras oportunidades laborales, con mejor retribución o salario.

Por lo antes, expuesto se ha podido observar que el tema de la presente investigación y su total desarrollo, puede ser de mucha utilidad para las empresas e instituciones del sector público y privado, y no solo para el Ministerio de Educación en donde se llevara a cabo la presente investigación; y, por ser un tema de interés institucional, existe la factibilidad y la apertura por parte de las autoridades de la institución, para realizar el correspondiente

abordaje y aplicación de las diferentes estrategias o métodos de análisis de cada una de las variables.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1 Antecedentes investigativos

Actualmente los trabajadores tanto de empresas públicas como privadas han demostrado inconformidad e insatisfacción respecto de varios aspectos relacionados con su trabajo, en especial con su salario, problemática que se ha visto reflejada en gran medida en el rendimiento en las actividades laborales, y consecuentemente tiene un gran impacto en la productividad y rentabilidad de la empresa.

Al respecto Madero y Rodríguez (2018) en su estudio señalan que, para la mayoría de los trabajadores, el sueldo o remuneración, incide directamente en su nivel de vida y también en factores relacionados con su estatus y reconocimiento dentro y fuera del trabajo. Se considera importante conocer las características, actitudes y comportamientos de los trabajadores dentro de su lugar de trabajo, con el objetivo de cumplir con los objetivos de las organizaciones y gestionar estrategias para incentivar al personal.

Ante lo expuesto, es pertinente resaltar que no son únicamente la motivación y satisfacción, los factores más importantes e indispensables para los trabajadores, puesto que los colaboradores de una empresa también buscan sentirse comprometidos e identificados con la cultura organizacional de la empresa, y el salario es un factor indispensable para lograr mantener al personal comprometido.

Cabe destacar que la mayor parte de empresas intentan buscar los métodos adecuados para mantener motivado y satisfecho al personal, teniendo en cuenta que no siempre el salario se considera como un factor importante y esencial que influirá de manera positiva o negativa en los trabajadores. Los autores Cortes, Hernández, Guevara, et al (2018) manifiestan que los resultados de su investigación arrojan que *“las instituciones públicas tienen un compromiso económico y social, pues establecen una estrecha relación con el nivel de satisfacción y el vínculo de apego del trabajador a la organización”*.

Por tal motivo, se ha podido observar que no solo las empresas privadas, realizan gestiones para mantener motivado y satisfecho al personal, sino que ahora también las empresas públicas buscan mejorar la calidad del trabajo de sus colaboradores o servidores públicos, incentivando varios factores con respecto al ámbito laboral.

Por su parte Jiménez, Rivera y Gaibao (2019), en su investigación manifiestan:

A pesar de los resultados, de los cuales se resalta que la mayoría ganan entre uno o dos salarios mínimos, los trabajadores manifiestan satisfacción y sentido de pertenencia hacía la empresa, donde el salario no es su mayor motivación, al contrario, el buen trato, los beneficios, la estabilidad, el apoyo en momento de crisis, se convierten en los mayores. (p. 204)

En virtud de los antecedentes expuestos, varias investigaciones han demostrado la importancia del salario en cada uno de los factores relacionados con la actividad laboral, sin embargo, se puede observar que en la completa satisfacción de un trabajador también influyen otros factores de similar importancia al salario como buenas relaciones laborales, estabilidad laboral y retribuciones no salariales por rendimiento.

Así también, es importante mencionar que los autores Oliveira, Natividade, Soares, et al (2019), señalan que el estudio del capital humano es importante para conocer las estrategias adecuadas para retener a los trabajadores de una organización y mantenerlos identificados con la misma, siendo esto la principal causa del éxito. En su investigación señalan que, como parte de los resultados, los aspectos individuales fueron los mejores predictores de rendimiento; sólo las variables organizacionales predicen la satisfacción en el trabajo; en conjunto las variables individuales y organizacionales son las que predicen la intención de los trabajadores de continuar en la empresa. Por último, concluyen que, aunque diferentes variables influyen en el desempeño, satisfacción y retención de los trabajadores. Asimismo, los autores en mención recomiendan realizar una gestión basada en evidencias, puesto que permite mantener y ejecutar estrategias para retener profesionales de calidad y de esta manera generar beneficios rentables para la empresa. Es así, que los autores antes expuestos, indican de manera especial la necesidad de que las organizaciones realicen procesos y análisis adecuados para la correcta asignación de salarios de los trabajadores de una empresa; considerando que un adecuado análisis y valoración de puestos, propondría salarios conforme actividades y

responsabilidades de cada puesto, considerando que actualmente los sueldos en varias organizaciones son asignados de manera aleatoria, conforme necesidad y toma de decisión de su representante legal.

En los antecedentes expuestos en líneas anteriores se analiza la importancia de mantener un talento humano motivado y satisfecho, ejecutando procesos y estrategias que traerán beneficios tanto a los trabajadores como a la organización; implementando una adecuada Gestión del Talento Humano.

4.4.2 Gestión del Talento Humano

Los autores López, Díaz, Segredo y Pomares (2017) manifiestan que, el talento puede explicarse como resultado de la interacción de tres componentes como son la inteligencia, la creatividad y el compromiso con la tarea o función que realiza. Por lo tanto, se entiende al talento como resultado de circunstancias derivadas de la dicha interacción, lo que representa como ser o encontrarse en estado superdotado, en adición inalcanzable. Asimismo, señalan que, la importancia de la gestión del talento se encuentra en diseñar y ejecutar un adecuado plan de carrera y desarrollo profesional, mismos que en tanto sea posible deben lograr articular intereses personales y organizacionales. Por otro lado, se consideran también importantes para la gestión exitosa del talento, aquellos procesos derivados o relacionados a la evaluación del desempeño; puesto que permite identificar los indicadores principales para motivar y retener al personal y analizar aquellos indicadores que predicen un desempeño adecuado; así como también identificar y valorar los elementos de la cultura organizacional direccionado al desarrollo del talento. Por último, también se consideran importantes los elementos del estilo de liderazgo de las organizaciones orientados hacia una gestión exitosa del talento.

Por otra parte, Cuesta (2016) señala, que la gestión de recursos humanos (GRH) o del talento humano (GTH), tiene como objetivo diseñar y ejecutar estrategias para implementar una adecuada gestión de las personas que laboran en la organización, puesto que dichas personas son quienes llevan el conocimiento para la ejecución de las diversas funciones en una organización, en donde se debe tratar en conjunto al individuo y la organización; puesto que cada uno aporta valores que permite beneficiarse mutuamente.

Así también, Jaramillo (2005) al respecto manifiesta:

La gestión de los recursos humanos se ha convertido en pilar estratégico de la gestión empresarial moderna. Cada día las personas constituyen una ventaja competitiva para la organización, y es por ello que la inversión en procesos de selección, formación, compensación, evaluación ha crecido en los últimos años. (p. 106)

En tal virtud, la gestión del talento humano es de suma importancia, por cuanto constituye o representa la parte elemental de toda organización que a través de la implementación de todos sus recursos y componentes permitirá a una empresa sobresalir por sobre su competencia; por tal motivo es en el personal en quien se deberá invertir para su desarrollo y formación y en todos los procesos que esto conlleva.

El autor antes señalado Jaramillo (2005), también señala que una vez que ha revisado bibliografía al respecto de la gestión del talento humano, se resume como el conjunto de procesos o actividades que ejecuta una organización para la adecuada gestión de su personal, mismo que incluye los subsistemas de reclutamiento y selección, formación y desarrollo, estímulos y compensaciones, evaluación del desempeño, seguridad y salud ocupacional, etc.; dichos procesos serán los que generaran un valor agregado para la organización, los trabajadores y el entorno. Es así que el objetivo principal de la gestión del talento humano es aplicar los mecanismos necesarios para que la empresa o institución logre alcanzar sus objetivos a través de su misión, reteniendo capital humano bien entrenado, motivado y satisfecho con su trabajo y el entorno laboral; gestionado y fomentando una adecuada cultura y clima organizacional, poniendo interés en la responsabilidad social. Por tal motivo, la gestión del talento humano es la responsable del triunfo de aquellas empresas exitosas y del aporte de su capital humano.

4.4.3 Bienestar Laboral

Al respecto del bienestar laboral, Calderón, Murillo y Torres (2003) citando a Barley y Kunda manifiestan que este tema ha sido de gran interés dentro del campo de estudio de autores y expertos, puesto que se ha lo ha vinculado directamente con la satisfacción

laboral, la rentabilidad económica de la organización, la satisfacción del cliente externo y las condiciones internas de la empresa.

Los autores antes señalados Calderón, Murillo y Torres (2003) citando a Barley y Kunda establecen:

Las prácticas alrededor del bienestar laboral, inicialmente, se centraron en programas sociales tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador; posteriormente, en proyectos orientados a modificar las condiciones de trabajo o a ofrecimientos de prestaciones especiales que complementarían los ingresos y condiciones sociales del trabajador; después, al logro de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación, y, por último, a la búsqueda de condiciones que mejoraran de manera integral la calidad de vida laboral. (p. 111)

Es así que las empresas han invertido esfuerzos con el fin de incentivar el bienestar laboral en los colaboradores de una organización, iniciando por su bienestar físico y psicológico, seguido del mejoramiento de las condiciones de trabajo y estrategias para mejorar las retribuciones salariales; contribuyendo de esta forma en el incremento de variables importantes para la empresa, como la motivación y satisfacción laboral.

Así también Arboleda y Cardona (2018), respecto del bienestar laboral manifiestan:

El bienestar laboral se da por la combinación de factores como el ingreso para el cubrimiento de necesidades básicas individuales y del grupo familiar, el reconocimiento institucional y tener estabilidad laboral; además, poder capacitarse, ingresar a la educación superior y desarrollarse profesionalmente. Según un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 81% de los latinoamericanos están satisfechos con su empleo, satisfacción mayor que la de los trabajadores de países con ingresos superiores como Japón y Corea del Sur. (p. 22)

En virtud de lo antes expuesto, se puede decir que el bienestar laboral se encuentra relacionada por varios factores importantes para los trabajadores de una organización como el salario, reconocimientos e incentivos laborales, pero sobre todo la estabilidad laboral que ofrece la empresa, con el fin de que permitan cubrir sus necesidades y de sus familias.

Por su parte, con respecto a satisfacción y bienestar en el trabajo, Nader y Castro (2010), citando a Van Dierendonck, Haynes, Borrill y Stride señalan que el conjunto de variables que inciden de manera negativa al bienestar mental o psicológico dentro del ámbito laboral se pueden dividir en dos variables: contextuales y sociales o individuales; siendo estos últimos los que más han sido estudiados de acuerdo a su relación o incidencia con el bienestar laboral.

4.4.4 Satisfacción Laboral

Respecto a satisfacción laboral, Chiang, Riquelme y Rivas (2018), establecen que a pesar de todas las investigaciones elaboradas del tema de análisis satisfacción laboral, aun no se encuentra clara su definición y sus componentes. Actualmente, aun se intenta comprender bajo qué factores está determinada la satisfacción en el trabajo, puesto que puede ser de la naturaleza del trabajo o en las características o cualidades del trabajador; así como también puede ser en el resultado de las relaciones establecidas entre la persona y el contexto del trabajo. La satisfacción laboral es uno de los temas más importantes relacionados a la calidad de la vida en el trabajo, por lo que ha sido de gran interés para el análisis por los investigadores. En primer lugar, se centra en las consecuencias de la satisfacción en el trabajo como, por ejemplo: accidentabilidad, absentismo, el cambio organizacional y abandono de la organización. Así también cabe señalar las razones por las se ha dado gran atención a la satisfacción laboral como tema de estudio: Primero, la satisfacción laboral es un resultado de la vida organizacional. Segundo, la satisfacción se encuentra presente en varias investigaciones como predictor importante de conductas disfuncionales como absentismo, rotación de puesto y/o de empresa. Así también, se ha observado que, la satisfacción laboral definitivamente determina el grado de bienestar de una persona en relación con su trabajo, por lo que se ha vuelto un factor importante para investigación de toda organización. Por existir varias definiciones de satisfacción laboral, los autores descritos en el inicio del párrafo han señalado lo definido por el autor Locke, como un estado emocional placentero que resulta de la percepción que tienen los trabajadores con respecto a las experiencias derivadas de su vida laboral. Así también, se plantea como una orientación afectiva positiva hacia el trabajo. Por otro lado, la satisfacción laboral también, se define como un conjunto de sentimientos y emociones positivas o negativas con que los trabajadores ven su empleo. Otras investigaciones, establecen que la satisfacción laboral, no sólo debe hacer énfasis en los sentimientos o

emociones; por lo que ven la satisfacción laboral como una actitud frente al trabajo. La satisfacción laboral es, un concepto que hace referencia a las actitudes de las personas respecto de los aspectos de su trabajo. La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en el bienestar de las personas o trabajadores sin importar el lugar en el que trabajen, sino también en términos de productividad.

Por otra parte, es pertinente señalar lo manifestado por los autores Marín y Placencia (2017), al respecto se satisfacción laboral manifiesta:

La satisfacción laboral en cambio es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña. (p.43)

Por tal motivo, se puede considerar que la satisfacción laboral es resultado de la percepción que tienen los trabajadores acerca de los factores que se derivan del trabajo, es decir sobre la calidad de las condiciones de trabajo y el ambiente en el que se desenvuelve cada persona en su empleo.

Por otro lado, Arboleda y Cardona (2018) establecen que la insatisfacción del personal puede acarrear una serie de consecuencias negativas que repercuten en gran medida en la atención al usuario o en la calidad de los productos, como por ejemplo disminución de la calidad de trabajo, ineficiencia en procesos y procedimientos, deficiente identidad con la empresa, dispersión al ejecutar sus funciones. Es indispensable que los trabajadores encuentren en su trabajo no solo la fuente para satisfacer sus necesidades económicas básicas, sino que sea el lugar adecuado para satisfacer otras necesidades, como autoestima y realización, tanto personal como profesional; que sea el espacio de trabajo donde puedan crecer y desarrollar sus capacidades y potencialidades. Es responsabilidad de los representantes de las instituciones de salud crear o incentivar las condiciones adecuadas para que sus empleados se sientan parte integrante de la institución, es decir que se identifiquen con ella y se sientan responsables del logro de sus objetivos.

Así también Aguirre, Gallo, Ibarra, et al (2018) haciendo referencia a Argullo y Segurado; señalan con respecto a la satisfacción laboral que *“hace alusión a la calidad de vida*

laboral con relación al compromiso organizacional y elementos del trabajo tales como las condiciones ambientales, salario, seguridad laboral, posibilidades de promoción y las tareas realizadas” (p. 58). Es así, que, en virtud de lo antes expuesto, se entiende que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo, se refiere a la calidad de vida conforme las condiciones de trabajo que provee la empresa u organización a una persona; así como los métodos o mecanismos que ejecutan para mejorar o impulsar dichas condiciones; que en definitiva podrán incidir negativa o positivamente en diferentes variables laborales.

Por su parte, los autores Sánchez y Sánchez (2018) manifiestan:

El origen del análisis de la satisfacción en el trabajo, como variable relevante en el estudio de los recursos humanos y del comportamiento organizacional, se debe a Hoppock (1935), que escribió su libro “Job Satisfaction”. El análisis del grado de satisfacción en el trabajo, desde distintas vertientes y modelos implica centrar la atención en las características del trabajador, las circunstancias del puesto de trabajo, o la combinación de ambas. Se puede considerar la satisfacción laboral como un constructo multidimensional ya que en la explicación de este concepto influyen múltiples factores o variables, aunque no todas ellas tienen la misma relevancia. (p. 642)

Considerando los antecedentes expuestos, se puede decir que la satisfacción laboral y su estudio son importantes dentro de la gestión de talento humano, por cuanto de esta dependen varios factores y variables que inciden directa o indirectamente por una parte en el crecimiento de una empresa, y por otra parte en la autorrealización de los trabajadores de una organización.

Así también, los autores señalados anteriormente Sánchez y Sánchez (2018), en su parte pertinente citando el modelo establecido por el autor Van Der Meer y Wielers se realiza un análisis y estudio de las características del trabajo priorizando la motivación, que influye de gran manera a la satisfacción en el trabajo. En la investigación hace referencia de manera específica a las características propias del trabajo, que parte del supuesto antes demostrado de que las características del trabajo son las que predicen de mejor manera la satisfacción laboral. Así también hacen referencia a otros trabajos que avalan esta teoría,

citando a Dueñas et al, quien habla de escaso nivel de explicación de las variables personales en la satisfacción laboral. Por otro lado, también citando a Robles et al, manifiesta que la satisfacción se encuentra ligada estrechamente a la valoración positiva de características de la empresa.

Peña, Díaz, y Carrillo (2013) así como Hinojosa (2010) citados respectivamente por los autores Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) señalan que, uno de los aspectos que ha recibido mayor atención es la satisfacción laboral, toda vez que la clave para que las empresas obtengan resultados positivos es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y así lograr un clima organizacional satisfactorio. Además, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga. Asimismo, en su parte pertinente citan a Ahmed, Khan, y Butt (2012) quienes manifiestan, que el clima organizacional es uno de los factores o variables que influyen sobre la satisfacción en el trabajo, considerando que son un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo y son percibidos por los trabajadores e influncian ya sea de manera positiva o negativa su motivación y comportamiento. Es así, que dichas variables se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, la percepción de la calidad de las condiciones laborales y, en consecuencia, su influencia en el desempeño. Así también, mencionan que, en su estudio, se establece una estrecha relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y consecuentemente tiene una gran influencia en el comportamiento del personal, puesto que permite potenciar indicadores como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación.

Por otra parte, Sánchez y Sánchez (2018), establecen que:

Existen modelos que estudian la relación del ambiente de trabajo con la satisfacción laboral, incorporando variables como las características del puesto de trabajo, el clima organizacional, y la información social, como motivadores básicos. Cequea y Núñez (2011) concluyen que los factores que inciden en la productividad son la motivación, la satisfacción laboral, la participación, el clima laboral, entre otros. Para Cuadra-Peralta y Veloso-Besio (2010) los cimientos de un buen clima laboral se relacionan básicamente con el adecuado funcionamiento

de la organización. Bòria-Reverter *et al.* (2012) analizan los posibles puntos de unión entre salario, distintos activos intangibles y la satisfacción laboral en las organizaciones. Chiang *et al.* (2010) afirman que la satisfacción laboral es importante en el análisis del comportamiento organizacional. La satisfacción e insatisfacción laboral se asocian a indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, rendimiento, etc. (642)

Cabe señalar la importancia, de las condiciones de trabajo en el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral de un trabajador, por cuanto este tema se refiere a la calidad del ambiente y de los materiales o instrumentos que requiere para la ejecución adecuada de las tareas asignadas.

Por otro lado Rojas (2017) citando a Rodríguez (1995) con respecto al clima laboral mencionan en sus estudios que la literatura refiere que el clima laboral u organizacional es determinante en la aparición de diferentes formas de estrés relacionado con el trabajo o el ámbito laboral, y entre ellos el Síndrome de Burnout que es conocido en el ámbito clínico-asistencial, como una forma de estrés crónico que puede afectar a los profesionales, conforme las relaciones laborales que establecen con otras personas que pueden acarrear problemas emocionales o preocupaciones diarias.

Así también, en relación con la satisfacción laboral, Valenzuela, Buentello y Gómez (2016) mencionan que esta última, se ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

Por otro lado, Salessi y Omar (2016) en su investigación denominada Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla, señalan: Operacionalmente, las herramientas o instrumentos para evaluar satisfacción laboral, ya

sean específicos o generales, se han establecido de acuerdo a la dimensión cognitiva. Por una parte, las escalas específicas miden la satisfacción con el trabajo, en relación a un aspecto específico del ambiente laboral por ejemplo sueldo o salario, carga horaria, supervisión, entre otros; mientras que las escalas generales, buscan obtener una evaluación o medición genérica de la satisfacción del trabajador.

4.4.4 Satisfacción Salarial

Al respecto de satisfacción salarial los autores Arboleda y Cardona (2018); manifiestan que los incentivos son medios importantes que las organizaciones pueden utilizar para atraer, retener, motivar, dar satisfacción y mejorar los resultados del personal. Se emplean de manera generalizada en las organizaciones, tanto en el sector público como en el privado, en todos los contextos laborales, según informe del Consejo Internacional de Enfermeras y Otros, y llevan a los encargados de la política general y a los gestores a utilizar incentivos para mejorar la contratación, la motivación laboral. Por esta se entiende el estado interno relacionado con aquellos factores que pueden dirigir la conducta hacia un objetivo y afectar el nivel o la intensidad del comportamiento, a diferencia de la satisfacción laboral que se refiere al estado emocional positivo que proviene de la percepción subjetiva de las experiencias laborales, y determina el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el que finalmente desempeña. Y, por tanto, relacionada con las actitudes hacia el trabajo en general o a facetas de este.

Por otra parte, los autores Sánchez y Sánchez (2018), al respecto establecen:

“El modelo de los determinantes de la satisfacción en el trabajo”, propuesto por Lawler (1973) incide en la relación “expectativas-recompensas”, desde distintas facetas y aspectos del trabajo. La relación entre la expectativa y la recompensa obtenida produce la satisfacción o la insatisfacción laboral. En esta teoría, el término *recompensa* no solo se refiere a remuneración económica, sino que incluye un amplio abanico de resultados (sea reconocimientos, ascensos, valoración de superiores, etc.). (p. 643)

En virtud de lo antes expuesto, se puede determinar que la satisfacción de un colaborador con respecto a su trabajo se deriva en gran medida de la percepción que tiene sobre todo tipo de recompensas o retribuciones que recibe por la ejecución de sus actividades laborales; en especial aquellas de tipo económico.

Es así, que Anaya y Suárez (2007) citado por Muñoz, Gómez y Sánchez (2016) distinguen una estructura de la satisfacción de un trabajador con respecto al ámbito laboral entorno a cinco dimensiones: En primer lugar, la dimensión Diseño del trabajo se basa en determinar objetivos y tareas del puesto de trabajo, especificando con claridad el trabajo a realizar, así como los diversos recursos con los que se cuenta para realizar las diferentes actividades. Segundo la dimensión Condiciones de vida asociadas al trabajo, misma que hace referencia a las facilidades que brinda la empresa al trabajador para realizar actividades laborales, así como también la seguridad laboral. Tercero la dimensión de Realización personal que se encuentra relacionada con la percepción del trabajo y su incidencia para el desarrollo personal. Cuarto la dimensión Promoción y superiores, misma que hace referencia a las posibilidades de promoción, desarrollo y capacitación dentro de la empresa; así como las relaciones con los superiores. La quinta dimensión Salario, está centrada en las recompensas o retribuciones que recibe el trabajador a cambio de la ejecución de su trabajo.

Por su parte, Galaz (2003) establece que Herzberg ha señalado el sueldo como uno de los principales factores que inciden principalmente en la satisfacción o insatisfacción con el trabajo. Sin embargo, las investigaciones con respecto a la influencia del salario con la satisfacción laboral no son tan claras como se espera. Es así que el sueldo o salario se percibe como un reconocimiento y motivo de éxito laboral, por otra parte, la satisfacción del trabajador con respecto a su trabajo, puede derivarse del monto del salario que recibe, lo cual podría explicar la gran importancia del sueldo (monto) para la satisfacción laboral, a diferencia de otros factores o variables. Cabe señalar que el salario, es resultado de una serie de factores como son la educación, la formación y habilidades del trabajador, rendimiento, edad, antigüedad, género y demás sistemas salariales, lo que implica una estrecha relación entre el sueldo y la satisfacción salarial. Como ejemplo el autor Gálvez, citado al inicio del párrafo citando a su vez a Motowildo (1982) y Katzell y Yankelovich (1975), establece que se ha demostrado que, si el salario es constante, trabajadores de alto

desempeño, demuestran menor satisfacción salarial; por tanto, mientras mayor sea la compensación salarial, existirá mayor satisfacción salarial y por lo tanto mayor rendimiento laboral; por cuanto son variables que se relacionan estrechamente.

4.4.5 Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral, es una de las variables más evaluadas y analizadas por las empresas u organizaciones, puesto que es una variable importante para el crecimiento profesional de los colaboradores y la productividad de las empresas.

Al respecto Garnica (2018) citando a Landy y Conte (2005), que el Rendimiento Laboral se refleja en la conducta del empleado, en tal sentido puede entenderse como lo que la gente hace y puede observarse en sus empleos. En el escenario laboral, el desempeño solo incluye acciones y conductas que son relevantes para las metas de la organización; y el mismo se mide en términos del rendimiento del trabajador. Del mismo modo, los autores mencionados en este párrafo citan a Chiavenato (2009) quien expone que el rendimiento Laboral está relacionado con las actividades que cumple el empleado a fin de alcanzar las metas propuesta por la organización, lo que demuestra su potencial de desarrollo en el puesto que ejerce. En tal sentido, el rendimiento laboral, es la capacidad del empleado para producir, hacer, terminar y generar trabajo en el tiempo estimado que permita la consecución de los objetivos propuestos. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el cumplimiento de las metas de la organización, siendo imprescindible la capacidad presente en los empleados logrando un resultado satisfactorio en cada uno de los objetivos propuestos.

El autor Vallejo (2016) señala que la adaptación laboral, cada vez adquiere mayor importancia, cuando queremos analizar los resultados de la organización, medir su clima laboral y evaluar el rendimiento y la satisfacción de los empleados. Y es que, si bien las organizaciones son medidas por la calidad, la productividad y la rentabilidad, el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores, determinarán en gran medida esos resultados, independientemente de que la organización cuente con tecnología de punta, confortables instalaciones y posicionamiento institucional. Así también en su parte pertinente menciona, si las condiciones de trabajo se presentan de forma inadecuada, dificultando la adaptación del individuo, podemos decir que estamos en presencia de

factores de riesgo psicosociales, los cuales pueden generar diversas patologías asociadas al estrés laboral, trastornos comportamentales, trastornos de personalidad, entre otros y eso afectará directamente la satisfacción y el rendimiento laboral.

Por otro lado, los autores Enríquez, Martínez y Guevara (2015) señalan que, Peter Salovey, psicólogo de la Universidad de Yale y su compañero Jhon Mayer, desarrollaron el concepto de inteligencia emocional [IE], constructo diferente al de la inteligencia tradicional. La IE, privilegia la capacidad del individuo para conocerse a sí mismo, comprender a los otros y regular las emociones de modo que estén al servicio de su proyecto de vida y, en el terreno laboral, permitan encontrar la productividad y el rendimiento, al mismo tiempo que la satisfacción y la realización personal.

Así mismo, los autores Luthans, Avolio, Walumbwa y Li (2005) citados por Azanza, Dominguez, Moriano y Molero (2014), mencionan que dentro del tema de comportamiento organizacional positivo de donde nace el concepto de capital psicológico que se define como un estado de desarrollo psicológico positivo del trabajador y va más allá del capital tanto humano como social, el cual comprende la inversión de recursos como tiempo y esfuerzos, que serán necesarios para el desarrollo de las habilidades y competencias adquiridas para la correspondiente mejora del rendimiento y la competitividad

Por otra parte, Garnica 2018, citando al Modelo de rendimiento de Campbell sobre rendimiento laboral reseñadas, que permitieron identificar por lo menos ocho componentes básicos del mismo, algunos de los cuales pueden encontrarse en cualquier empleo. Campbell afirma que tres de los componentes, la destreza en la tarea principal, el esfuerzo demostrado y el mantenimiento de la disciplina personal, son esenciales en algún nivel de cualquier empleo. Siendo estos los indicadores a ser desarrollados en la presente investigación. Este modelo tiene ocho dimensiones o componentes de los cuales se pueden mencionar: Rendimiento de la tarea específica del puesto: Capacidad del individuo para ejecutar las tareas sustantivas o técnicas del trabajo. Rendimiento de la tarea no específica del puesto: Capacidad del individuo para ejecutar tareas o conductas que no son específicas a sus puestos. Rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita: Rendimiento de la persona para escribir y hablar independientemente de la

precisión de su trabajo. Demostración del esfuerzo: La consistencia del esfuerzo de una persona; la frecuencia con la que realiza un esfuerzo extra cuando así sea requerido, la voluntad para trabajar bajo condiciones adversas. Mantenimiento de la disciplina personal: El grado en que una persona evade conductas negativas como el ausentismo excesivo, el abuso de alcohol u otras sustancias y las infracciones a la ley o las reglas. Facilitar el desempeño del equipo y de los pares: El grado en que una persona apoya a sus compañeros de trabajo ya sea con problemas personales, metas institucionales y opta por actuar como líder para el equipo de trabajo. Supervisión/liderazgo: Rendimiento al realizar acciones positivas para influir en el trabajo de subordinados mediante la interacción interpersonal e influencia. Administración: Acciones dirigidas a la articulación y organización de personas, recursos y grupos, analizando su progreso, gestionando solución a los problemas.

Por otro lado, Garnica (2018) señala que el rendimiento laboral tiene seis dimensiones que se explican a seguir: Asistencia y puntualidad trata sobre el cumplimiento de los horarios establecidos por la empresa de forma exacta. Es también la característica necesaria para poder medir la eficacia del trabajador en la presentación de informes o reportes. Es sentir respeto por los demás cumpliendo con cada compromiso contraído en la hora que se ha determinado. Así mismo se puede establecer por el cumplimiento de horarios y asistencia frecuente para poder presentar los resultados solicitados en su puesto. Trabajo en equipo Involucra la habilidad y disposición para trabajar coordinado tanto a nivel del departamento al que pertenece, como a nivel de otros departamentos, compañeros y la empresa en general. Productividad Sucede cuando el empleado cumple con el trabajo asignado habiendo utilizado habilidades, recursos o tiempo más allá del solicitado con el fin de colocar un sello personal de calidad en el cumplimiento de su trabajo. La productividad es sinónimo de rendimiento. Es aprovechar al máximo los recursos y cumplir con las labores en los tiempos establecidos. Calidad en el trabajo Incluye el nivel de calidad del trabajo realizado y los logros alcanzados, en función de eficiencia, es decir, el cumplimiento de metas y objetivos trazados para cada tarea realizada y el cumplimiento de la misión general del puesto que ocupa. Respeto y responsabilidad Es la capacidad de cumplir con lo que se requiera en el tiempo establecido y de la forma solicitada. También se refiere a la accesibilidad, tacto, cordialidad, cooperación, respeto y disposición de servicio a superiores, subalternos y compañeros,

así como el tiempo extralaboral utilizado para estrechar estas relaciones. Trabajo bajo presión Es aquel que se realiza bajo condiciones limitadas de tiempo, de sobrecarga de actividades y que demandan mantener la eficiencia y productividad sin cometer más errores de lo habitual. Bajo condiciones de trabajo muy relajado, el rendimiento disminuye, pero paradójicamente, bajo condiciones de mucha presión, también disminuye. El óptimo es un nivel medio de estrés. La mejor manera de lograr un buen ajuste al trabajo bajo presión es organizar muy bien el tiempo; sin embargo, esto no siempre es posible, porque las múltiples funciones desconectan al empleado de lo que estaba haciendo y lo desconcentran.

4.4.6 Productividad

Al respecto de la productividad, los autores Calderón, Laca y Pando (2017) manifiestan que un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia. Por otro lado, el descontento puede manifestarse de muchas formas. Su expresión más directa es la fluctuación laboral, que puede ser real según el número de bajas ocurridas en la organización en un período determinado, y potencial, que se expresa en el deseo de cambiar de trabajo. A esta última se debe prestar especial atención porque, de no variar las condiciones que provocan insatisfacción, puede convertirse en una fluctuación real. Así también, señalan que, el conocimiento es uno de los activos más importantes para las organizaciones. Su gestión adecuada genera una mayor productividad y riqueza, que posibilitan alcanzar una posición ventajosa en el mercado. La búsqueda, almacenamiento y transferencia del conocimiento es esencial para aumentar su productividad y competitividad, pero lo es más aún la disposición a la colaboración. En el mismo sentido, el entorno en el que vive y trabaja el hombre es un determinante de la productividad y calidad del trabajo que realiza. Las organizaciones inteligentes generan nuevos conocimientos a partir de su propio esfuerzo, pero para esto es premisa indispensable la creación de un clima organizacional favorable a la cooperación, que genera confianza y optimismo y destierre el egoísmo y las actitudes negativas que impiden el crecimiento tanto individual como

corporativo. En esto influye tanto la calidad de los recursos humanos que se adquieren como el empleo intenso de las herramientas, técnicas y métodos más apropiados para involucrarse en el proceso de creación del conocimiento.

4.5. Metodología

La presente investigación es de tipo cuantitativo, por cuanto se utilizarán métodos de recolección de datos estadísticos, con las cuales se medirán o evaluarán las variables de estudio que son satisfacción salarial y rendimiento laboral, mismos que serán analizados posteriormente.

Es así que el análisis cuantitativo cifra y dimensiona todas aquellas situaciones estudiadas y analizadas en una investigación, respecto de la muestra o población establecida, que permiten llegar a conclusiones y tomar decisiones acertadas.

4.5.1 Modalidad

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se utilizaron las siguientes modalidades:

Bibliográfica: - Los procesos de investigación requiere de la modalidad bibliográfica o documental, ya que se requirió de la consulta bibliográfica en fuentes convencionales y electrónicas para construir el marco teórico, bibliotecas físicas como virtuales.

De campo: Esta modalidad de investigación permitió representar en forma de cuadros y gráficos estadísticos los resultados de los instrumentos de investigación aplicados en el lugar de los hechos y de estos resultados se elaboró análisis cuantitativo y la interpretación cualitativa, y de la interpretación obtener las conclusiones.

4.5.2 Nivel

Los tipos de investigación aplicados en la investigación fueron:

Tipo descriptiva. - permitió determinar cómo se encuentra el contexto de la evaluación de la satisfacción salarial y el rendimiento laboral en los funcionarios de nombramiento de la Coordinación Zonal 3 de Educación.

Correlacional. - permite determinar la relación o incidencia entre las dos variables de estudio que son la satisfacción salarial y el rendimiento laboral, a través de métodos de

correlación estadísticas, una vez que se han obtenido los resultados de los instrumentos aplicados en el trabajo de investigación.

4.5.3 Población

El Ministerio de Educación, de acuerdo con la desconcentración realizada por la SENPLADES, se encuentra dividida en 9 Zonas repartidas en todo el Ecuador, que brindan servicios de educación gratuita a la ciudadanía.

Se ha seleccionado la Zona 3, para la elaboración de la presente investigación, misma que abarca 19 Direcciones Distritales, repartidas, en las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua y Pastaza.

Dentro de la Zona 3, se ha seleccionado como población de estudio a la totalidad de los funcionarios administrativos bajo la modalidad de nombramiento definitivo de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación, correspondiente a un número total de 20 funcionarios: mismos que se detallan a continuación:

Tabla 2. Población

NRO. DE FUNCIONARIOS	CARGO
3	Coordinador del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE)
5	Analista del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE)
2	Analista Distrital de Talento Humano
1	Analista Distrital Contable
1	Analista Distrital de Apoyo Seguimiento y Regulación
2	Analista Distrital de Regulación
1	Analista Distrital de Planificación 1
1	Analista Distrital de Operaciones y Logística
1	Analista Distrital de Gestión de Riesgos
2	Secretarias
1	Bibliotecaria

Fuente: Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación

Elaborado por: La Investigadora

4.5.4 Técnicas e instrumentos

Se utilizaron dos instrumentos para la medición de las variables objeto de estudio, los cuales se detallan a continuación:

Satisfacción Salarial

Escala de Bienestar, es un instrumento psicométrico del autor José Sánchez, su aplicación puede ser tomada de forma individual o colectiva con puntuaciones de 1 a 5, esta escala se basa generalmente en los ingresos económicos y su satisfacción hacia ellos, así como las posesiones materiales y otros aspectos similares. El bienestar o satisfacción salarial está directamente relacionado con el bienestar con la vida, la felicidad. La escala posee el sentido de la felicidad o satisfacción, es decir, a mayor puntuación mayor percepción de bienestar en los diferentes niveles acorde a los baremos planteados de la investigación del instrumento.

Material necesario

El instrumento psicométrico consta de un manual con las indicaciones generales de aplicación, calificación e interpretación, cuenta además con un cuadernillo en donde se encuentran las preguntas, una hoja de respuestas para poder registrar las puntuaciones dadas por los evaluados.

Normas de aplicación y corrección

Las instrucciones necesarias se encuentran en cada uno de los cuadernillos entregados a los evaluados, no existe un tiempo definido, pero completar la prueba lleva de 20 a 25 minutos. Se entrega a cada colaborador las preguntas y se les pide que llenen los datos informativos que se encuentran en el encabezado, existen preguntas de ejemplo previo al inicio de la prueba con la intención de que el evaluado tenga claro la manera de contestar, se pide que no se hagan ningún tipo de anotación en los cuadernillos donde están las preguntas, sino únicamente en las hojas de respuestas. En caso de existir alguna duda una vez iniciada la evaluación, se deberá prestar especial cuidado de no interrumpir a los demás participantes.

Obtención de las puntuaciones

Las respuestas a cada ítem van de una ponderación del 1 al 5 de acuerdo con el nivel de criterio del colaborador, siendo la puntuación máxima posible de un valor de 50.

Baremos

Los baremos son los que permiten la interpretación de los resultados obtenidos, los mismos que son establecidos por los autores mediante un proceso estadístico, que permite discernir la confiabilidad y validez de constructo.

Tabla 3. Baremos Satisfacción Salarial

Nivel de satisfacción	Percentil	Puntuación directa
ALTO	99	50
	98	-
	97	49
	96	48
	95	46-47
	90	44-45
	85	43
	80	41-42
	75	40
MEDIO	70	38-39
	65	37
	60	36
	55	35
	50	33-34
	45	32
	40	30-31
	35	29
	30	27-28
BAJO	25	26
	20	24-25
	15	23
	10	21-22
	5	19-20
	4	18
	3	17
	2	15-16
	1	10-14

Fuente: Manual Escala de Satisfacción

Elaborado por: La Investigadora

Rendimiento Laboral

Para el caso del rendimiento laboral se utilizaron los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral del año 2018, implementada por el Ministerio de Trabajo para todas las instituciones del sector público, en el Sistema Informático Integrado del Talento Humano (SIITH). Los cuales se detallan a continuación:

Formatos evaluación de desempeño sector público – ministerio de trabajo

- Formato IN-GEP-02-02 FOR-01: Metas por Unidad.
- Aplicativo informático para evaluación de desempeño individual que interrelacionan los Formatos IN-GEP-02-02 FOR-02 Asignación de Responsabilidades - IN-GEP-02-02 FOR-03 Niveles de Eficiencia del Desempeño Individual - IN-GEP-02-02 FOR-09 Resultado Evaluación Individual.
- Formato IN-GEP-02-02 FOR-04: Nivel de Satisfacción de Usuarios Externos.
- Aplicativo informático que evalúa el factor de nivel de satisfacción de usuarios internos para lo cual interrelaciona los Formatos IN-GEP-02-02 FOR-05: Matriz de Correlación - IN-GEP-02-02 FOR-06 Nivel de Satisfacción de Usuarios Internos.
- Formato IN-GEP-02-02 FOR-07: Percepción de Desempeño al Nivel Jerárquico Superior.
- Formato IN-GEP-02-02 FOR-08: Consolidado de Percepción al Nivel Jerárquico Superior.
- Formato IN-GEP-02-02 FOR-10: Informe Consolidado de Resultados.

Para la obtención de los resultados consolidados se consideran únicamente a los establecidos en la Norma Técnica de la Evaluación del Desempeño en su artículo 20, la cual establece los niveles para la interpretación que son los siguientes:

Tabla 4. Niveles de Rendimiento

Niveles	Puntuación	Interpretación
Excelente	95 - 100	Desempeño alto, supera los objetivos y metas programadas
Muy Bueno	90 - 94	Desempeño esperado, cumple los objetivos y metas programadas
Satisfactorio	80 – 89	Desempeño aceptable, mantiene un nivel de productividad admisible
Regular	70 - 79	Desempeño bajo lo esperado, los resultados son menores al mínimo aceptable de productividad
Insuficiente	0 – 69	Desempeño muy bajo a lo esperado, su productividad no permite cubrir los requerimientos del puesto y de los procesos internos

Fuente: Norma Técnica de Evaluación del Desempeño Ministerio de Trabajo

Elaborado por: La Investigadora

Factores de Evaluación

Son los criterios de evaluación del desempeño los cuales están determinados en función de los niveles alcanzados tanto de manera grupal, como los niveles individuales de los colaboradores en la entrega de los servicios prestados por la dependencia a la que pertenecen, dichos factores son: indicadores de gestión operativa de cada unidad, niveles de eficiencia del desempeño individual, niveles de satisfacción de usuarios internos y externos y el cumplimiento de normas.

Para la obtención de las puntuaciones en los niveles de desempeño individual se consideran a los siguientes subfactores: calidad de servicios, oportunidad en la generación de servicios, conocimientos específicos, competencias técnicas, competencias conductuales. Los cuales sumados nos da el resultado global de evaluación del desempeño, a continuación, se detallan los factores y subfactores considerados acorde a la normativa técnica.

Tabla 5. Factores y subfactores Evaluación del Desempeño

1. Indicadores de gestión operativa	35%
2. Niveles de eficiencia del desempeño individual	30%
Calidad y oportunidad de los productos/servicios entregados	50,00%
Conocimientos específicos	30,00%
Competencias técnicas	10,00%
Competencias conductuales	10,00%
TOTAL:	100,00%
3. Nivel de satisfacción de usuarios externos	20%
4. Nivel de satisfacción de usuarios internos	15%

Fuente: Normativa Técnica Evaluación del Desempeño

Elaborado por: La Investigadora

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Satisfacción Salarial

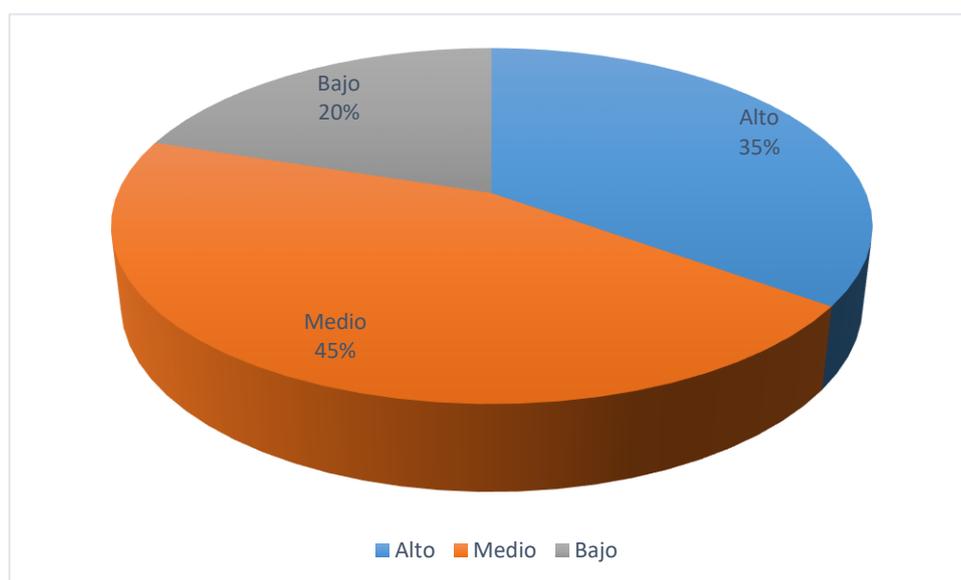
Tabla 6. Niveles Satisfacción Salarial

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	35
Medio	9	45
Bajo	4	20
TOTAL	20	100

Fuente: Escala de Satisfacción Salarial

Elaborado por: La Investigadora

Gráfico 1. Niveles de Satisfacción Salarial



Fuente: Resultados Evaluación del Desempeño Coordinación Zonal

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 35% de colaboradores se encuentran en un nivel alto de satisfacción salarial, es decir se encuentran conformes con sus ingresos económicos; mientras tanto que el 45% se encuentran en un nivel medio de satisfacción salarial y el 20% se encuentran en un nivel bajo, lo que implica que existe la percepción de que los ingresos monetarios no son los esperados por los colaboradores de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación.

5.2 Rendimiento Laboral

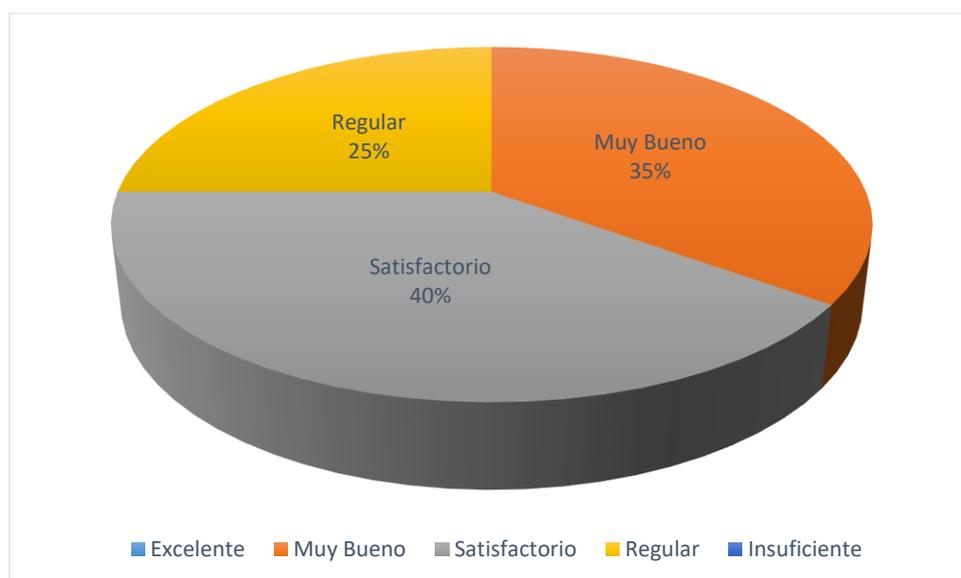
Tabla 7. Niveles de Rendimiento Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0
Muy Bueno	7	35
Satisfactorio	8	40
Regular	5	25
Insuficiente	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Resultados Evaluación del Desempeño

Elaborado por: La Investigadora

Gráfico 2. Niveles de Rendimiento Laboral



Fuente: Resultados Evaluación del Desempeño Coordinación Zonal.

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

El 40% de los evaluados obtienen un nivel Muy Bueno, mientras tanto que un 25% un nivel regular en los diferentes factores de evaluación del desempeño presentados en la tabla anterior como son los indicadores de gestión estratégica, nivel de eficiencia del desempeño individual, nivel de satisfacción de usuarios internos y externos.

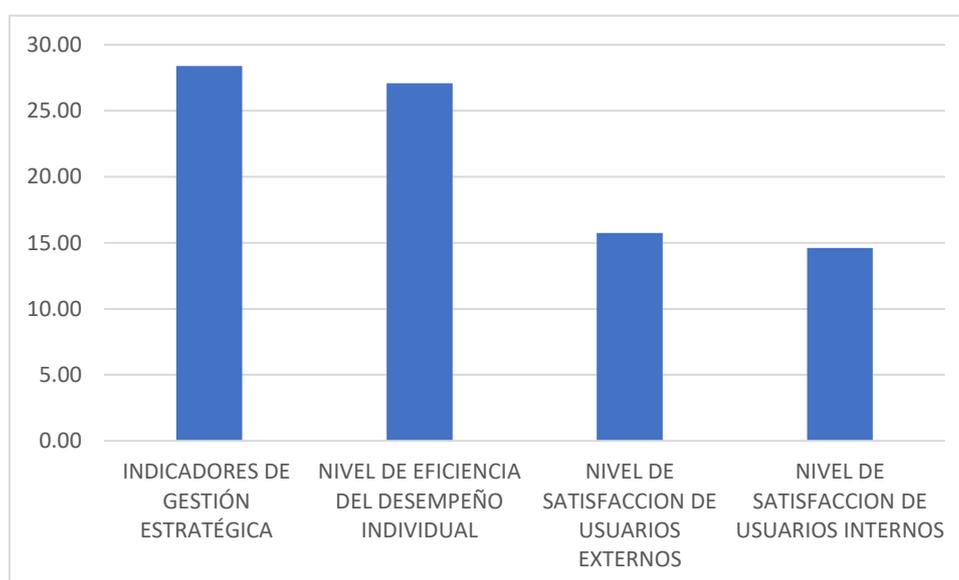
Tabla 8. Resultado General de la Evaluación del Desempeño

Factores	Ponderación	Evaluación cuantitativa	Evaluación cualitativa
1. Indicadores de gestión estratégica	35	28,40%	SATISFACTORIO
2. Nivel de eficiencia del desempeño individual	30	27,10%	
3. Nivel de satisfacción de usuarios externos	20	15,75%	
4. Nivel de satisfacción de usuarios internos	15	14,60%	
TOTAL	100	85,85%	

Fuente: Talento Humano Coordinación Zonal 3, Dirección Distrital 05D06 Salcedo

Elaborado por: La Investigadora

Gráfico 3. Resultado General de Evaluación del Desempeño.



Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En cuanto a los resultados generales de la evaluación del desempeño en los indicadores de gestión estratégica los encuestados obtienen una puntuación de 28,40%, en el nivel de eficiencia del desempeño individual 27,10%, en el nivel de satisfacción de usuarios externos e internos 15,75% y 14,60% respectivamente. Obteniendo un resultado global

de 85,85% que da como derivación un desempeño satisfactorio acorde a las escalas de interpretación de la normativa técnica del Ministerio de Trabajo.

Tablas de Contingencia

Una vez obtenidos los niveles de satisfacción salarial, así como de la evaluación del desempeño se procedió a la aplicación de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución normal de los mismos, encontrando una puntuación de ($p < .05$), razón por la cual se procede a la aplicación de pruebas no paramétricas para determinar la correlación de las variables objeto de estudio.

La prueba utilizada fue la correlación de Spearman encontrando los siguientes resultados:

Tabla 9. Correlación Rho de Spearman

			Satisfacción Salarial	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Salarial	Coefficiente de correlación	1,000	,038
		Sig. (bilateral)	.	,875
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,038	1,000
		Sig. (bilateral)	,875	.

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Las variables obtienen una puntuación ($r=0,875$) lo que demuestra que la satisfacción salarial está altamente correlacionada con el desempeño laboral. Esto indica que mientras más satisfecho se encuentre un colaborador con su salario su rendimiento laboral mejorará.

6. CONCLUSIONES

- Una vez culminado el estudio se determinó que analizada la población de estudio, el 35% de los funcionarios a nombramiento de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación tienen un nivel alto de satisfacción salarial, es decir se encuentran conformes con sus ingresos económicos; mientras tanto que el 45% se encuentran en un nivel medio y el 20% se encuentran en un nivel bajo, lo que implica que existe la percepción de que los ingresos monetarios no son los esperados por los colaboradores de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación.
- En cuanto a los niveles de rendimiento laboral de los funcionarios a nombramiento definitivo de la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación el 40% se encuentran en un nivel satisfactorio, el 35% en un nivel Muy Bueno y el 25% en un nivel regular, es importante mencionar que para la obtención de estos resultados se consideran a los indicadores de gestión estratégica con un resultado de 28,40%, nivel de eficiencia del desempeño individual 27,10%, nivel de satisfacción de usuarios externos e internos 15,75% y 14,60% respectivamente.
- Una vez realizada la prueba estadística Rho de Spearman obtienen una puntuación ($r=0,875$) lo que demuestra que la satisfacción salarial está altamente correlacionada con el desempeño laboral. Esto indica que mientras más satisfecho se encuentre un funcionario con su salario su rendimiento laboral mejorará.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar futuros estudios acerca de la satisfacción salarial considerando especialmente a los colaboradores que se encuentran en el nivel bajo para que de esta manera su rendimiento se vea reflejado al estar directamente correlacionado con dicha variable.
- Si bien el desempeño se encuentra en niveles satisfactorio y muy bueno en los funcionarios, se recomienda reforzar el mismo para alcanzar niveles satisfactorios, con incentivos monetarios y no monetarios, premiando el trabajo bien hecho.
- Al estar directamente correlacionada la satisfacción salarial con el rendimiento se debe realizar intervenciones en dichas variables ya que los resultados se verán reflejados en la labor de los funcionarios y los beneficiados serán los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio de Educación de la Coordinación Zonal 3.

8. REFERENCIAS CITADAS

Abrajan, M.; Contreras, J.; y Montoya, S. (2009). Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones De Trabajo: Una Exploración Cualitativa. *Enseñanza e investigación en psicología*, 14(1), 105-118.

Aguirre, C.; Gallo, A.; Ibarra, A.; & Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. <https://dx.doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>

Arboleda-Posada, Gladys Irene, & Cardona-Jiménez, Jairo León. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 222-234. <https://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-35.pslld>

Azanza, Garazi., Domínguez, África., Moriano, Juan., & Molero, Fernando. (2014). Capital psicológico positivo: validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de psicología*, 30(1), 294-301.

Calderón, J.; Laca, F.; Pando, M. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y Salud*, 27(1), 71-78.

Calderón, G.; Murillo, S.; Torres. K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137.

Chiang Vega, M.; Riquelme Neira, G.; Rivas Escobar, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

Cornejo, Felipe A.; Rodríguez M., Andrés A.; Paz Retamal, Maria; Lizana, José N. *Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño: En una Organización Estatal Chilena*. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219-234.

Cuesta, A. (2016). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Enríquez, E.; Martínez, J.; Guevara, L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46.

- Galaz, J. (2003). *La Satisfacción laboral de los Académicos Mexicanos en una Universidad Estatal Pública: la Realidad Institucional Bajo la Lente del Profesorado*. Mexico: ANUIES.
- Garnica, J. (2018). Mobbing y rendimiento laboral en personal obrero. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 2(4), 110-146.
- Hernández Bonilla, B.; Ruiz Reynoso, A.; Ramírez Cortés, V.; Sandoval Trujillo, S.; Méndez Guevara, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Jaramillo, O. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Pensamiento & gestión*, (18), 103-137.
- Jiménez-González, G.; Rivera-Ladino, A.; Gaibao-Pérez, M. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Prospectiva*, (28), 203-226. <https://dx.doi.org/10.25100/prts.v0i28.7225>
- Longo, G. (2006). Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones públicas. *Revista Presupuesto y Gasto Público*, 41, 127-144.
- López, P.; Díaz, Z.; Segredo, A., Pomares, Y. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43, 3-15.
- Madero-Gómez, S.; & Rodríguez-Delgado, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95-107. <https://dx.doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Manosalvas, C.; Manosalvas, L.; Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26).
- Marín, H.; & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Muñoz, T.; Gómez, A.; & Sánchez, B. (2016). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Gestión de la educación*, 7(1), 161-177.
- Nader, M., & Castro, A. (2010). Teorías implícitas del liderazgo, LMX y bienestar laboral: generalización de un modelo teórico. *Revista de psicología*, 28(2), 227-258.

Oliveira, M.; Natividade, J.; Assis, R.; Mambrini, N. (2019). Performance, Satisfaction and Intention to Remain in Organizations: Individual to Contextual Predictors. *Trends in Psychology*, 27(2), 549-567. Epub June 13, 2019. <https://dx.doi.org/10.9788/tp2019.2-18>

Rojas, N. (2017). Satisfacción laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de centros de educación básica alternativa del ciclo avanzado de la región puno 2016. *Revista Científica Investigación Andina*, 17(1), 14.

Salessi, S., & Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología*, 5 (2), 93-108.

Sánchez-Sellero, M.; Sánchez-Sellero, P. (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://dx.doi.org/10.4067/S0718-221X2018005041101>

SENESCYT (2011), Manual del usuario SINIESE, recuperado de <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/PISP/PISP-Areas-Subareas-Conocimiento-UNESCO-Manual-SNIESE-SENESCYT.pdf>

Valenzuela, N., Buentello, C., & Gomez, L. (2018). Resultados sobre la encuesta de satisfacción laboral. Caso Fujikura piedras negras, Coahuila. México. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 10(1).

Vallejo, Olga. (2016). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *Cultura Educación y Sociedad*, 2(1).

9. ANEXOS

Glosario de Términos

- Absentismo Laboral. - es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes anejos al mismo, incumpliendo las condiciones estables en el contrato de trabajo. y también puede ser definido como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable.
- BID. - Banco Interamericano de Desarrollo.
- Capital humano. - es un término usado en ciertas teorías económicas del crecimiento para designar a un hipotético factor de producción dependiente no sólo de la cantidad, sino también de la calidad, del grado, de formación y de la productividad de las personas involucradas en un proceso productivo.
- CINE. - Clasificación Internacional Normalizada de la Educación.
- Gestión del Talento Humano.- proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente
- IE. - Inteligencia Emocional.
- Incentivo. - Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad.
- Pertenencia. - es el hecho o la circunstancia de formar parte de un conjunto, ya sea un grupo, una comunidad, una organización, una institución, etc.
- Productividad. - la cantidad en la producción de un producto o servicio por insumo utilizado por unidad de tiempo.
- Rotación laboral. - Cuando un trabajador llega o se va de la empresa decimos que hay una rotación de personal. Si un puesto de trabajo (o varios) queda desierto con frecuencia decimos que hay un índice alto de rotación y es importante entender las causas y buscar una solución permanente.
- SENESCYT: Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.
- SIITH. - Sistema Informático Integrado del Talento Humano.
- SNIESE. - Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador.

Correlación de variables – Programa Estadístico SPSS

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Satisfacción. Salarial
N		20
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,85
	Desv. Desviación	,745
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,230
	Positivo	,223
	Negativo	-,230
Estadístico de prueba		,230
Sig. asintótica(bilateral)		,007 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Rendimiento. Laboral
N		20
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,90
	Desv. Desviación	,788
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,223
	Positivo	,223
	Negativo	-,200
Estadístico de prueba		,223
Sig. asintótica(bilateral)		,010 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Correlaciones

		Sat.Salarial	R.Laboral
Rho de Spearman	Sat.Salarial	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	20
	R.Laboral	Coeficiente de correlación	,038
		Sig. (bilateral)	,875
		N	20