

Estado de la publicación: No informado por el autor que envía

Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2023

Blanca D. Santiago

<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.7237>

Enviado en: 2023-10-30

Postado en: 2023-11-01 (versión 1)

(AAAA-MM-DD)

Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2023

Satisfacción y Desempeño

BLANCA SANTIAGO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSGRADO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS |
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

RESUMEN

La investigación tiene como principal objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, usando datos de corte transversal en 2023, empleando una encuesta de confiabilidad validada. La información recogida arroja que el 58% del personal expresa tener sólo un nivel *regular* de satisfacción personal, indicando como elemento más positivo el *reto* que le demanda el trabajo de su puesto y la *retribución* al esfuerzo uno en el que la entidad debería mejorar. El 81.3% manifiesta llevar a cabo un *adecuado* desempeño laboral, destacando sus *relaciones* laborales y señalando al *trabajo en equipo* como una dimensión en la que debe mejorarse.

Se concluye que la satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño del personal obteniendo un estadístico chi-cuadrado = 118,477 ($p = 0,000$) y el R2 de Nagelkerke = 0,490. De forma similar, existe influencia de parte de cada una de las dimensiones que componen la variable independiente (Trabajo desafiante, condiciones laborales, apoyo institucional y retribución al esfuerzo).

Palabras clave: *satisfacción laboral, desempeño del personal, condiciones laborales, relaciones interpersonales, trabajo en equipo*

ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the influence of job satisfaction on the performance of the staff of the Ministry of Labor and Employment Promotion, using cross-sectional data in 2023, using a validated reliability survey. The information collected shows that 58% of the staff express having only a *regular* level of personal satisfaction, indicating as the most positive element the *challenge* that the work of their position demands and the *reward* for effort, one in which the entity should improve. 81.3% report carrying out *adequate* work performance, highlighting their *labor relations* and pointing out *teamwork* as a dimension in which it should be improved.

It is concluded that job satisfaction significantly influences staff performance, obtaining a chi-square statistic = 118.477 ($p = 0.000$) and Nagelkerke's R2 = 0.490. Similarly, there is influence from each of the dimensions that make up the independent variable (Challenging work, working conditions, institutional support and remuneration for effort).

Keywords: *job satisfaction, staff performance, working conditions, interpersonal relationships, teamwork*

Conflicts of interest: The study was carried out while I was part of the staff of an area of the entity where the study was carried out. I have no major conflicts of interest to disclose.

Santiago, B. (2023). *Influence of job satisfaction on the performance of the staff of the Ministry of Labor and Employment Promotion, 2023*.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Faculty of Administrative Sciences, Graduate Unit.

E-mail: bdsantiagob@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-2593-8399>

Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2023

Introducción

El desempeño laboral en el sector público es una preocupación constante en el marco de una adecuada gestión pública a lo largo de todo el aparato estatal.

Es algo que trasciende el espectro gubernamental, de carácter transitorio, pero que ciertamente se ve influido por éste. Sin embargo, no todas las posiciones se hallan sujetas a una alta tasa de rotación producto de los ciclos políticos o su vaivén, hay otros aspectos que deben ser puestos en consideración tomando en cuenta la existencia de diferentes regímenes laborales, sus características, estilos de dirección, restricciones presupuestarias, entre otros.

Dentro de los distintos factores que determinan o influyen sobre el desempeño de un servidor público se encuentran también aquellos cuyo valor intrínseco para el personal pueden generar grandes beneficios de productividad y, entre éstos, tenemos el grado de satisfacción que percibe el propio trabajador con respecto a su rol y su labor como parte de una entidad pública en el contexto del cómo realiza su trabajo dadas las condiciones provistas por la entidad para dicha posición o puesto.

Como parte de una propuesta investigativa se ha elegido al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de la República del Perú como entidad en la que llevar a cabo el estudio de la satisfacción del servido público con respecto a su percepción sobre su desempeño en sus labores.

Antecedentes

Flores et al. (2022) investigaron la "Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo"; artículo de la Revista Científica FIPCAEC (Ecuador); siendo el objetivo el analizar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores; donde el alcance es correlacional, de diseño no experimental, la muestra fue de 210 empleados; se concluyó que el factor más relevante dentro del nivel de satisfacción es el desarrollo personal, lo cual incide en el nivel de desempeño, siendo los aspectos predominantes en la satisfacción del personal lo que involucra las relaciones sociales y el desarrollo personal.

Arboleda y Cardona (2018) investigaron "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"; artículo de la Universidad Javeriana (Colombia); siendo el principal objetivo el analizar la influencia de la satisfacción con la labor desempeñada sobre la motivación laboral; donde el tipo fue básico, el nivel fue explicativo, el diseño fue no experimental, la muestra fue de 224 trabajadores y 69 entidades; se concluye que el 52,2% del personal precisa que se siente muy satisfecho con la labor desempeñada, principalmente por el ambiente laboral, el salario, el cargo, otros, también que el personal asistencial está más satisfecho que el personal administrativo, siendo

los aspectos de menor motivación las pocas posibilidades de ascenso, las bonificaciones y los reconocimientos.

Montoya et al. (2017) investigaron la "Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena"; artículo de la revista Ciencia & Trabajo (Chile); donde el principal objetivo fue analizar cómo la satisfacción laboral se relaciona con el clima organizacional; donde el tipo fue puro o básico, de nivel correlacional, donde el diseño fue no experimental, la muestra fue de 166 trabajadores, el enfoque fue cuantitativo; se encontró que el 95% de docentes y el 90,6% de administrativos están satisfechos de formar parte de la entidad, el 80% de docentes y el 72,7% de administrativos perciben un clima organizacional de nivel alto; se concluye que existe relación positiva y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, tanto en los docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) como en los administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$).

Chiang y San Martín (2017) investigaron el "Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano"; artículo de revista Ciencia & Trabajo (Chile); donde el principal objetivo fue determinar la influencia de la satisfacción laboral sobre el desempeño de los funcionarios; donde el tipo fue básico, de diseño no experimental, de nivel correlacional, la muestra fue de 259 funcionarios; se concluyó que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño.

Grandez y Saravia (2021) investigaron "La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019"; artículo de la revista digital Gobierno y Gestión Pública; donde el objetivo fue analizar cómo la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso del personal; se detalla que

el tipo es básico, donde el diseño es no experimental, la muestra fue de 50 trabajadores; se concluyó que el 55% percibe de nivel regular su satisfacción de ser parte de la entidad, siendo lo más destacado el "Reto del trabajo" y lo que debe priorizarse en mejorar son las "Recompensas", además el 64% considera que su compromiso es de nivel regular, donde lo que más se resalta es el "Compromiso normativo" y lo que debe mejorarse es "Compromiso continuo", finalmente la relación hallada es directa y alta ($Rho = 0,711$) entre la satisfacción del personal y su compromiso con la entidad.

Visitación (2017) investigó el "Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016"; tesis de maestría de la Universidad César Vallejo; donde el objetivo general fue analizar como el estrés laboral se relaciona con la satisfacción laboral; donde el tipo fue básico, el diseño fue no experimental, el nivel fue correlacional, la muestra fue de 60 colaboradores; se concluye que existe una relación inversa débil, que no es significativa ($Rho = -0,124$ y $p = 0,344$), lo cual implica que no existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Tasayco (2017) investigó el "Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2016"; tesis de maestría de la Universidad César Vallejo; donde el principal objetivo fue analizar cómo el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral; donde el diseño fue no experimental, el tipo fue básico, el nivel fue correlacional, la muestra fue de 270 trabajadores; se concluyó que existe relación positiva y alta entre el compromiso organizacional y el nivel de desempeño laboral ($Rho = 0,804$ y " $p = 0,000$).

Diez (2016) investigó el “Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016”; tesis de maestría de la Universidad César Vallejo; donde el principal objetivo fue analizar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral; donde el tipo fue puso o básico, siendo el diseño no experimental, el nivel fue correlacional, la muestra fue de 64 trabajadores; se concluyó que el 59% del personal considera que es elevado su nivel de uso de las TIC y el 100% precisa que su nivel de desempeño es regular, y que no existe relación entre la utilización de las TIC y el desempeño laboral del personal.

Metodología

En línea con los hallazgos previos de la literatura, se parte de la hipótesis de que la *satisfacción laboral* influye significativamente en el *desempeño del personal* del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Nuestra variable dependiente Desempeño del personal es de tipo categórico con 4 dimensiones, Relaciones laborales, Labor de equipo, Méritos laborales, y Crecimiento personal. La variable independiente Satisfacción laboral también es de tipo categórico presentando 4 dimensiones Trabajo desafiante, Condiciones laborales, Apoyo institucional, y Retribución al esfuerzo.

Se evaluó una muestra de 304 trabajadores con dos cuestionarios, uno para analizar el nivel de satisfacción laboral y el otro para una autoevaluación del desempeño laboral, y las opciones de respuesta se plantearon en base a la escala de Likert con cinco alternativas.

Los cuestionarios fueron validados mediante el criterio del Juicio de Expertos, y se realizó una Prueba Piloto con 40 trabajadores, de donde los

valores del Alpha de Cronbach fueron: 0.948 para la variable “Satisfacción laboral” y 0.924 para la variable “Desempeño del personal”, implicando que los instrumentos son adecuados para su uso.

El análisis estadístico se hizo de forma descriptiva y a nivel regresional. Por el carácter de la variable dependiente se hace empleo de un modelo logístico ordinal.

Resultados

Los resultados del contraste de la hipótesis general arrojan un $\chi^2 = 118,477$ ($p = 0,000$), también está el R^2 de Nagelkerke = 0,490, donde el 49,0% de las variaciones en el desempeño son provocados por la satisfacción laboral; por tanto, se concluye que la satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño del personal del MTPE.

El trabajo efectuado permitió concluir que la satisfacción laboral ejerce una influencia significativa en el desempeño del personal del MTPE, poseyendo una relación positiva de tal modo que, a mayor satisfacción laboral, corresponde un mejor desempeño del personal.

Dichos resultados concuerdan con lo obtenidos por Flores et al. (2022), Arboleda y Cardona (2018), Chiang y San Martín (2017), Grandez y Saravia (2021), Tasayco (2017), en tanto se discrepa con Diez (2016), quien concluye que *el 100% de los trabajadores del Ministerio Público precisan que su nivel de desempeño es regular*, y que *no existe relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral*; puesto que para el presente estudio, el 81,3% señala como de *nivel adecuado* su desempeño en el ministerio, y que existe influencia de la satisfacción laboral sobre el desempeño del personal en relación a la dimensión tecnológica.

Conclusiones

Primera

La satisfacción laboral influye significativamente en el desempeño del personal del MTPE, dado el chi-cuadrado = 118,477 ($p = 0,000$) y el R2 de Nagelkerke = 0,490; el 58,6% del personal considera de nivel regular su satisfacción por formar parte de la entidad, siendo la dimensión más destacada el “Reto del trabajo” y la que debe mejorarse la “Retribución al esfuerzo”; y el 81,3% considera de nivel adecuado su desempeño dentro de la institución, siendo la dimensión más destacada las “Relaciones laborales” y la que debe mejorarse la “Labor de equipo”.

Segunda

El trabajo desafiante influye significativamente en el desempeño del personal del MTPE, dado el chi-cuadrado = 74,503 ($p = 0,000$) y el R2 de Nagelkerke = 0,330; siendo el aspecto más destacado, el que el personal considera que las actividades encargadas y funciones asignadas contribuyen significativamente al logro de objetivos de la entidad.

Tercera

Las condiciones laborales influyen significativamente en el desempeño del personal del MTPE, dado el chi-cuadrado = 34,702 ($p = 0,000$) y el R2 de Nagelkerke = 0,164; siendo el aspecto más destacado, la existencia de una comunicación permanente entre el personal de la entidad.

Cuarta

El apoyo institucional influye significativamente en el desempeño del personal del MTPE, dado el chi-cuadrado = 29,539 ($p = 0,000$) y el R2 de Nagelkerke = 0,140; siendo el aspecto más destacado, la existencia de un monitoreo constante en la entidad

para que se cumpla oportunamente con las funciones.

Quinta

La retribución al esfuerzo influye significativamente en el desempeño del personal del MTPE, dado el chi-cuadrado = 21,565 ($p = 0,000$) y el R2 de Nagelkerke = 0,104; siendo el aspecto focalizado a mejorar, el que la remuneración mensual esté acorde a las exigencias de las funciones del cargo

Recomendaciones

Primera

Para mejorar la variable “Satisfacción laboral”, se sugiere al Secretario General del MTPE centrar su atención en desarrollar actividades que permitan saber reconocer el esfuerzo denodado del trabajador y su compromiso con la gestión pública, es decir retribuir la identificación con el logro oportuno de las metas de la dirección u oficina; ello contribuirá significativamente en la mejora del desempeño del personal.

Segunda

Para mejorar la dimensión “Trabajo desafiante”, se sugiere al Secretario General del MTPE dar las instrucciones para que todos los funcionarios prioricen el proporcionar la retroalimentación a su personal respecto a los avances esperados respecto a las tareas asignadas; ello contribuirá significativamente en la mejora del desempeño del personal.

Tercera

Para mejorar la dimensión “Condiciones laborales”, se sugiere al Administrador del MTPE velar porque en la entidad se cuente con las medidas de bioseguridad pertinentes para seguir laborando presencialmente; ello contribuirá significativamente en la mejora del desempeño del personal.

Cuarta

Para mejorar la dimensión “Apoyo institucional”, se sugiere al Secretario General del MTPE impulsar que todos los funcionarios de la entidad se caractericen más por saber escuchar a los trabajadores a cargo; ello contribuirá significativamente en la mejora del desempeño del personal.

Quinta

Para mejorar la dimensión “Retribución al esfuerzo”, se sugiere al Secretario General del MTPE en coordinación con los demás funcionarios, aplicar estrategias para que las labores destacadas sean reconocidas en la entidad; ello contribuirá significativamente en la mejora del desempeño del personal.

Bibliografía

Aguilar, J. (2012). Prácticas de gestión del talento humano en empresas del Valle del Cauca. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8 (3), 113 - 124.

Almachi, X. (2012). Gestión por procesos de la dirección de recursos humanos en la secretaria nacional de transparencia de gestión. (Tesis de pregrado). Repositorio Universidad Central de Ecuador. Quito, Ecuador.

Arboleda, G. y Cardona, J. (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; artículo de la Universidad Javeriana (Colombia); [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-35%20\(2018-II\)/54557477015/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-35%20(2018-II)/54557477015/)

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2014). Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades

públicas. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH.

Blum, M. & Naylor, J. (2009). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Editorial Trillas. 2ª Ed.

Bravo, L. y Correa, G. (2012). Diseño e implementación del plan del subsistema de planificación del talento humano en la contraloría general del estado para el año 2012. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Quito, Ecuador.

Chiang, M. y San Martín, N. (2017). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano; artículo de revista *Ciencia & Trabajo*, Sep.-Dic.; 17 [54]: pág. 159-165 (Chile); <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Editorial Internacional Thomson, S.A.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Editorial McGraw-Hill.

Davenport, T. (2000). *Capital humano: Creando ventajas competitivas a través de las personas*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000; s.l.: AEDIPE con la colaboración de AFYDE. 264p.

Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial McGraw-Hill. 11º Ed.

Diez, N. (2016). Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016; tesis de maestría de la Universidad César Vallejo; <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/958>

Flores, J., Morán, Á., Gil, A. y Contreras, M. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo; Revista Científica FIPCAEC; 7(3), pp. 278-306; <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/608>

Grandez, L. y Saravia, J. (2021). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros juveniles, 2019; Gobierno y Gestión Pública; 9(1), pp. 10-22; <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/228>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. 5° Edición.

Jiménez, D. (2012). Administración de recursos humanos. Madrid: Editorial ESIC. 1° edición.

Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). Administración del personal en el sector público. México, ELIAC.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). Administración, una perspectiva global. México: Editorial McGraw-Hill. XI Edición.

Ledezma, S. (2012). Diagnóstico para la elaboración de un plan de capacitación que mejore el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar. (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.

Montoya, P.; Bello-Escamilla, N.; Bermúdez, N.; Burgos, F.; Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena; artículo de la revista Ciencia & Trabajo, número 58,

enero – abril, pág. 7-13 (Chile); <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

Ponce, P. (2001). La administración del talento humano como factor clave de éxito en la gestión empresarial. (Tesis de Maestría). Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito, Ecuador.

Robbins, S. (2009). Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. México. X Edición.

Tasayco, M. (2017). Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2016; tesis de maestría de la Universidad César Vallejo; <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9102>

Visitación, M. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016; tesis de maestría de la Universidad César Vallejo; <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8727>

Este preprint fue presentado bajo las siguientes condiciones:

- Los autores declaran que son conscientes de que son los únicos responsables del contenido del preprint y que el depósito en SciELO Preprints no significa ningún compromiso por parte de SciELO, excepto su preservación y difusión.
- Los autores declaran que se obtuvieron los términos necesarios del consentimiento libre e informado de los participantes o pacientes en la investigación y se describen en el manuscrito, cuando corresponde.
- Los autores declaran que la preparación del manuscrito siguió las normas éticas de comunicación científica.
- Los autores declaran que los datos, las aplicaciones y otros contenidos subyacentes al manuscrito están referenciados.
- El manuscrito depositado está en formato PDF.
- Los autores declaran que la investigación que dio origen al manuscrito siguió buenas prácticas éticas y que las aprobaciones necesarias de los comités de ética de investigación, cuando corresponda, se describen en el manuscrito.
- Los autores declaran que una vez que un manuscrito es postado en el servidor SciELO Preprints, sólo puede ser retirado mediante solicitud a la Secretaría Editorial deSciELO Preprints, que publicará un aviso de retracción en su lugar.
- Los autores aceptan que el manuscrito aprobado esté disponible bajo licencia [Creative Commons CC-BY](#).
- El autor que presenta el manuscrito declara que las contribuciones de todos los autores y la declaración de conflicto de intereses se incluyen explícitamente y en secciones específicas del manuscrito.
- Los autores declaran que el manuscrito no fue depositado y/o previamente puesto a disposición en otro servidor de preprints o publicado en una revista.
- Si el manuscrito está siendo evaluado o siendo preparando para su publicación pero aún no ha sido publicado por una revista, los autores declaran que han recibido autorización de la revista para hacer este depósito.
- El autor que envía el manuscrito declara que todos los autores del mismo están de acuerdo con el envío a SciELO Preprints.