



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Expectativas laborales y satisfacción laboral de los
trabajadores de la Dirección Regional de Comercio
Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Cusihuaman Amao, Marco Antonio

ASESOR:

Dr. Marco Antonio Rivas Loayza

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

DR. RIVAS LOAYZA MARCO ANTONIO

Presidente

DR. PAZOS MIRANDA JOSE FELIX
Secretario

Dr. Marco Antonio Rivas Loayza

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis A. DIOS y a mi hija Marcela, quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de esta tesis de maestría, en Gestión Pública. A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

El autor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad, Gracias a mis padres: Paulino y Andrea, por ser los principales promotores de mis anhelos, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradecer a mis docentes de la Escuela de de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la experiencia vivida en las aulas, de manera especial, a mi asesor, al Doctor Marco Antonio Rivas Loayza, quien ha guiado con su paciencia y experiencia, al logro de esta tesis.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cusihuaman Amao, Marco Antonio estudiante de la Escuela Profesional de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado Expectativas laborales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018.

Presentada, en 79 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, junio del 2018



Br. Cusihuaman Amao, Marco Antonio
DNI: 42247791

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Expectativas laborales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018, con la finalidad de determinar la relación entre las Expectativas Laborales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018.

El presente trabajo de investigación se presente en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del problema	20
1.4.1. Problema General	20
1.4.2. Problemas Específicos	20
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis	21
1.6.1. Hipótesis General.....	21
1.6.2. Hipótesis Específicas	21
1.7. Objetivos	22
1.7.1. Objetivo General	22
1.7.2. Objetivos Específicos	22
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño de investigación	23
2.2. Variables, Operacionalización	23

2.2.1. Variables de estudio	23
2.2.2. Operacionalización de variables	24
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.4.1. Técnicas e instrumentos	25
2.4.2. Validez y confiabilidad	25
2.5. Métodos de análisis de datos	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Descripción	28
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS	47
ANEXOS	50

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la Expectativas Laborales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018, para lo cual se empleó un estudio de tipo básico con diseño no experimental descriptivo correlacional.

La población para la presente investigación estuvo conformada por todos los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018 en número de 70. La muestra está conformada por 38 trabajadores extraídos de la población de manera no aleatoria por conveniencia

Para la recolección de datos se empleó dos instrumentos, el Cuestionario sobre la Expectativas Laborales y Cuestionario sobre Satisfacción Laboral, instrumentos que fueron sometidos a análisis de fiabilidad.

Los resultados muestran que con un nivel de confianza del $95\% = 0.95$, y al nivel de significancia del $\alpha: 5\% = 0.05$, se confirma que, si existe correlación entre las variables Expectativas Laborales y Satisfacción Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de, valor que muestra una asociación alta y directa entre dichas variables.

Palabras Clave: Expectativas laborales, satisfacción laboral

ABSTRACT

The present investigation has as objective to determine the relation between the Labor Expectations and the labor satisfaction of the workers of the Regional Direction of Foreign Trade and Tourism of the Regional Government Cusco 2018, for which a study of basic type with non-experimental descriptive design was used correlational

The population for the present investigation was made up of all workers of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of the Regional Government of Cusco 2018 in a number of 70. The sample consists of 38 workers drawn from the population in a non-random manner for convenience

For the collection of data, two instruments were used, the Questionnaire on Labor Expectations and the Questionnaire on Labor Satisfaction, instruments that were subjected to reliability analysis.

The results show that with a confidence level of $95\% = 0.95$, and the level of significance of $\alpha: 5\% = 0.05$, it is confirmed that, if there is a correlation between the variables Labor Expectations and Labor Satisfaction, according to the test statistic for a nonparametric study Rho of Spearman, whose correlation coefficient reaches the value of, value that shows a high and direct association between these variables.

Keywords: Job expectations, job satisfaction.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

No cabe duda que el trabajo es una actividad que para el ser humano le aporta grandes beneficios entre los que podemos contar el darle sentido y estructura a su vida, darle identidad personal, beneficios económicos, oportunidad de lograr una interacción social, la adquisición de nuevas habilidades o destrezas, es decir se trata de una relación dialéctica entre el hombre y la naturaleza, así como también el trabajo presupone una relación entre personas que realizan un esfuerzo colectivo en el que existe objetivos comunes u organizacionales.

Es por ello natural que todo trabajador se preocupe por de futuro laboral y es en los procesos de socialización en el trabajo que suelen presentarse desajustes, que pueden tomar cierta intensidad y relevancia por su impacto especial sobre el bienestar personal del trabajador y el desarrollo de su futuro profesional. El desajuste laboral surge básicamente porque no se logran satisfacer las expectativas que el trabajador tiene o tenía respecto de su puesto de trabajo y ello revierte importancia en la productividad que el trabajador tiene en la empresa, pues no podemos perder de vista que el trabajador es hoy en día no solo un recurso sino un potencial para la organización y es en virtud de ello es que la empresa o organización debe tener en cuenta aspectos básicos de satisfacción laboral como son satisfacción intrínseca y extrínseca, la primera que tiene que ver con el interior de la persona en tanto sus deseos de autorrealización y crecimiento personal y laboral, y la segunda relacionada con el entorno laboral con las condiciones en las que se realiza el trabajo y las características de remuneración y recompensa, sin embargo no podemos dejar de mencionar que así como existen fuentes de satisfacción laboral en muchas organizaciones existen fuentes de insatisfacción labora como son el bajo salario, la inestabilidad laboral, la poca adecuación del trabajador a su puesto de labor e incluso la relación de interacción familia trabajo.

En la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018, se realizan esfuerzos por hacer que las condiciones

laborales sean las mas propicias para le trabajador, sin embargo existen muchos desajustes que dificultan el desarrollo laboral de los trabajadores y es por ello que planteamos la presente investigación que busca encontrar la relación entre las expectativas laborales y satisfacción laboral.

1.2. Trabajos previos

García (2016) titulado 'Satisfacción laboral y su relación con las Expectativas profesionales, el desgaste Emocional y el apoyo de los supervisores en las organizaciones, Universidad de la Laguna, España cuyo objetivo principal de esta investigación fue evaluar los factores que determinan satisfacción laboral. Para ello, se ha tomado una muestra de 80 personas, donde 41 fueron del sexo masculino y 39 del sexo femenino, dedicados a diferentes actividades. Se ha valorado la relación entre satisfacción laboral con las expectativas profesionales, el desgaste emocional y el apoyo del supervisor, entre otros, obteniendo resultados concluyentes.

Frias (2014) desarrolla la investigación titulada "Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y", investigación que se orientó a identificar y describir los principales componentes que llevan a los trabajadores a permanecer más tiempo en las organizaciones. Para tal fin se realizó una revisión teórica de las distintas fuentes de la literatura que explican estos fenómenos y a partir de ello, se revisó una serie de instrumentos que permiten relevar las principales causas por las cuales los miembros de la Generación Y de una ONG (organización no gubernamental) abandonan la organización. La autora concluye que son percepciones de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera las que afectan positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo.

Pérez (2011) desarrolla la investigación expectativas laborales y motivación laboral en los trabajador de Burger King, dicha investigación tuvo como objetivo general describir la relación entre el motivación laboral y las expectativas laborales en los trabajadores de Burger King, asimismo, identificar el nivel del motivación laboral en los trabajadores de la empresa, la muestra de la investigación fue 125 trabajadores, para llevar a cabo esta

investigación se utilizó el método cuantitativo, para evaluar los diferentes procesos y actividades en los restaurantes seleccionados de comida rápida, las técnicas que se utilizaron en el trabajo de campo son la observación consiste en el registro sistemático y el cuestionario. Los autores llegaron a la conclusión de que la motivación laboral del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. Asimismo, se obtuvo que las expectativas laborales de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Rodríguez(2012) presenta la investigación expectativa laborales y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi, el trabajo tiene como principal propósito realizar un análisis crítico acerca de las expectativas laborales y el desempeño laboral, en el marco del desarrollo organizacional, en el desarrollo del talento humano. La investigación utilizó el muestreo probabilístico para seleccionar la muestra de estudio, con la que se realizó la investigación, en la que se concluyó que las expectativas laborales inciden significativamente sobre el desempeño laboral en el sentido que los trabajadores que concilian sus expectativas con su puesto de trabajo logran mayores desempeños que aquellos que encuentran disconformidad entre lo que esperan de su puesto de labor con lo que actualmente perciben que es, teniendo una productividad menor que aquellos que se encuentran satisfechos con su puesto de labor.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En cuanto a la variable expectativas laborales estas cobran significado como parte de los recursos personales en el área laboral. El estudio de las expectativas laborales nace en la década de los treinta con los trabajos realizados por Lewin y en forma genérica con los trabajos relacionados con la teoría de la motivación laboral, siendo las expectativas laborales importantes como mecanismo de motivación humana.

Son tres autores Vroom (1964), Graen (1969) y Porter y Steers(1973) citados por (Moreno & Garrosa, 2013), quienes en la década de los setenta aportan al

desarrollo de la teoría de las expectativas laborales, es así que Vroom creó un modelo procesual de las expectativas en base al conocimiento de lo que las personas quieren de su trabajo y asumen la dependencia del mismo sujeto a conseguir o no las recompensas deseadas. La teoría de la expectativa propone que las expectativas y la valencia determinan conjuntamente la tendencia a comportarse de una determinada manera que constituye la fuerza motivacional. Las expectativas básicamente se constituyen en la probabilidad subjetiva de que un cierto grado de esfuerzo se traduzca en un cierto grado de rendimiento y por consiguiente en una recompensa. Es así que se acuña el término de instrumentalidad para referirse a la recompensa que por tal esfuerzo se obtiene; por su parte Graen reformuló el modelo de Vroom, proponiendo agregar conceptos de la teoría del rol y algunos aspectos propios del proceso de influencia interpersonal, es así que su propuesta sostiene que el nivel de esfuerzo depende tanto de factores internos como de factores externos, de las expectativas de consecución de unos resultados y de las condiciones externas provenientes del rol, por su parte Porter y Steers proponen un modelo en el que consideran que el nivel de esfuerzo que una persona emplea en el desempeño de una tarea es función de tres tipos de expectativas: expectativas de que el esfuerzo proporcione buenos resultados en la ejecución, expectativas de recompensa y expectativas de instrumentalidad de la ejecución.

En esta línea se tiene que cuando las expectativas del nuevo empleado no se verifican aumenta la proporción a abandonar el trabajo, tal es así que Dunnette, Arvey y Banas (1973) citado por (Davis & Newstrom, 1991) encontraron que el mayor desajuste de las expectativas se producía en los jóvenes en el primer empleo con respecto a sus empleos anteriores en la empresa. La explicación que buscaron para estos resultados fue sugerir que los que tenían una experiencia previa se reorientaron hacia puestos más cercanos a sus expectativas o alternativamente, cambiaron sus expectativas a partir de su experiencia de que se puede esperar realmente de la empresa, es así que las expectativas del futuro y las percepciones del puesto en un primer momento parecen declinar en los nuevos trabajadores y continúan disminuyendo durante un periodo de al menos un año.

A partir de la década de los ochenta y con la aparición del modelo de Burnout o desgaste profesional, surgen propuestas teóricas que vinculan las expectativas no cumplidas con el desgaste profesional. Uno de los mejores modelos en este sentido es el desarrollado por Cherniss (1980) citado por (Cólica, 2009), dicho modelo propone que los estresores laborales crean una situación de respuesta de tensión laboral que conduce a comportamientos negativos y poco adaptativos en vez de tratar de resolver los problemas en su base, siendo así que el Burnout puede ser definido como un proceso en el cual un profesional previamente implicado se distancia de su trabajo en respuesta al estrés experimentado, dicho modelo muestra que se puede observar además del equilibrio entre las dimensiones cognitivas, conductuales y emocionales como el primer proceso y elemento precipitante del resto, consiste en la pérdida de las expectativas.

Por otro lado el estudio de la relación existente entre desgaste profesional y expectativas laborales, es abordado por Meier (1983) en base a la teoría del aprendizaje social, que se fundamenta en las expectativas erróneas del sujeto con respecto a los esfuerzos, los resultados, la eficacia. Las expectativas erróneas de refuerzo consisten en esperar un fuerte y claro reconocimiento por parte de los beneficiarios del propio trabajo y de los supervisores y jefes que se puedan tener. Tales expectativas resultan frustradas cuando los beneficiarios del propio trabajo lo consideran la obligación del profesional y los jefes estiman que los trabajos desarrollados corresponden a sus obligaciones y sueldo. Las expectativas erróneas de resultados se corresponden con las ideas de obtener rápidos y fuertes cambios con las personas con las que se tiene que trabajar. En vez de ello lo que se obtiene según la propia apreciación del trabajador es una respuesta lenta de escaso significado y sin ninguna relevancia. Las expectativas erróneas de eficacia corresponden a las ideas de un rápido proceso en el manejo de las técnicas y habilidades que garantizan y facilitan el propio trabajo, es así que la frustración aparece cuando se observa que el progreso en las mismas es lento y parcial y lleno de dificultades.

Asimismo Meier(1983) propone que es el procesamiento contextual de la información, el cual indica cómo se aplican las expectativas y como estas son

cambiadas por las situaciones. Es así que esta propuesta va en el sentido de desarrollar un modelo procesual del desgaste profesional, vinculado con las expectativas laborales, en función tanto de características profesionales como de factores ambientales y con ella enfatiza los aspectos cognitivos y conductuales, completando así la perspectiva básicamente emocional desarrollada por gran parte de autores.

El modelo desarrollado por Meier (1983) propone el cansancio emocional como una consecuencia del desgaste profesional, más bien que la definición del mismo, tratando de desarrollar un modelo en el que los elementos cognitivos, conductuales y emocionales forman un conjunto covariante. Es así surge la idea que cuando las expectativas no se cumplen originan consecuencias negativas como disminución del compromiso con la organización. Siendo así que las expectativas son el resultado de la percepción subjetiva del ambiente por parte del joven trabajador. El ajuste de las expectativas supone que en un momento determinado la realidad a la que el trabajador se está enfrentando no difiere de lo que él esperaba que fuera, por otra parte el desajuste de expectativas aparece, como un índice del grado en el que su experiencia laboral dista de la representación cognitiva y emocional que se había hecho de ella. Es así que el desajuste de expectativas tiene un carácter negativo y supone respuestas emocionales de malestar y conductuales de desadaptación. Los desajustes de expectativas pueden ser de índole diferente, pueden aparecer desajustes respecto a expectativas de promoción o bien de autonomía o variedad.

Es así que las expectativas laborales se conceptúan como la esperanza o probabilidad subjetiva de que un cierto grado de esfuerzo se traduzca en un cierto grado de rendimiento referido al campo laboral (Moreno & Garrosa, 2013).

Para la medición de las expectativas laborales Moreno y Garrosa (2013) proponen el uso de tres dimensiones El desarrollo profesional está enmarcado en el desenvolvimiento profesional en el área de trabajo la cual se espera campo de acción en el cual se evalúan aspectos relacionados con las tareas realizadas, la variedad y pertinencia de las actividades llevadas a cabo, la autonomía con la que se efectúan y la retroalimentación obtenida de ellas,

cabe recalcar que las expectativas de relación con el usuario evalúan la relación que existe entre el trabajador con el usuario, la comunicación que es fundamental en dicho proceso. Considerando que las expectativas de compensación que tiene un trabajador en relación con su empleo es más que todo su estabilidad laboral y por ende económica.

En cuanto a la satisfacción laboral está se concibe como el conjunto de percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo. (Pérez, Fidalgo, 1995)

Para Aviles, García y González (2002) la satisfacción en el trabajo se define como la reacción del individuo en la organización en cuanto su comportamiento encuentra unas respuestas apropiadas en la situación.

Al respecto podemos decir que son muchas las definiciones que se han dado especialmente en las dos décadas pasadas, sin embargo muchas de esas definiciones son cercanas y tienen que ver con la reacción positiva que tiene un trabajador frente a la actividad que va realizar, y ello conlleva a vincularse con las actitudes que él tiene con el trabajo al respecto Fogarty (1994) citado (Moreno-Jiménez & Garrosa, 2013) por se refiere a la satisfacción laboral a la satisfacción laboral como las actitudes que el trabajador posee hacia su trabajo y de cómo el trabajador disfruta o se siente satisfecho con sus esfuerzos realizados en el trabajo, es así que cuando un empleado tienen una alto nivel de satisfacción , significa que tiene una actitud positiva hacia su trabajo, por otro lado hay números factores que pueden afectar la satisfacción del empleado o trabajador, tales como la supervisión en el trabajo, el trabajo en sí mismo, las remuneraciones y recompensas, prácticas laborales de promoción e incluso las relaciones interpersonales.

Existen muchos modelos heurísticos que explican las diferencias en la satisfacción laboral y estos incluyen una variedad de variables, en primer lugar, algunos estudios incluyen características individuales de los trabajadores tales como la raza, la edad, el género, la calificación educativa, es así que muchas de ellas efectivamente explican mucho de la varianza, pero también es importante decir que eso tiene que ver con el contexto en el cual se desenvuelve el trabajo. Otros estudios también muestran que hay variables relacionadas con el contexto organizacional que proveen explicación acerca

de las diferencias en la satisfacción laboral. Utilizando un modelo de dos factores, Maidani (1991) citado por (Bakker & Demerouti, 2007) afirmó que factores intrínsecos, como el contenido del trabajo y la variedad de tareas, contribuyen a la satisfacción, mientras que factores extrínsecos, como la remuneración y la seguridad en el empleo, pueden ser insatisfechos. Basándose en su trabajo, Hackman y Oldham (1980) citado por (Davis & Newstrom, 1991) construyeron un nuevo modelo clásico e identificaron varios factores claves en el ambiente de trabajo que determinan la satisfacción laboral. Un elemento importante en su modelo, sin embargo, es que la satisfacción está determinada no sólo por las características objetivas, sino también por las necesidades y valores de trabajo que tienen las personas. En otras palabras, obtener la auto-realización de un trabajo es especialmente importante para aquellos que le dan valor. Su modelo ha sido ampliamente probado, debatido y ampliado en la literatura.

La satisfacción laboral puede ser un indicador importante de cómo los empleados se sienten acerca de su trabajo y un predictor de comportamientos de trabajo como la ciudadanía organizacional, el ausentismo y la rotación. Además, la satisfacción en el trabajo puede mediar parcialmente la relación entre las variables de personalidad y las conductas de trabajo desviadas. Un hallazgo común de la investigación es que la satisfacción del trabajo se correlaciona con la satisfacción de la vida. Esta correlación es recíproca, lo que significa que las personas que están satisfechas con la vida tienden a estar satisfechos con su trabajo y las personas que están satisfechas con su trabajo tienden a estar satisfechas con la vida. Sin embargo, algunas investigaciones han encontrado que la satisfacción en el trabajo no está relacionada significativamente con la satisfacción con la vida.

Algunos argumentan que la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1954) (Mastretta, 2015) sentó las bases para la teoría de la satisfacción laboral. Este modelo sirvió como una buena base a partir de la cual los primeros investigadores podrían desarrollar teorías de satisfacción en el trabajo. Plantea necesidades entorno jerarquizadas y que podemos resumir de la siguiente manera:

Necesidades fisiológicas. El primer nivel abarca las necesidades relacionadas con las necesidades fisiológicas básicas. El ingreso básico es directamente relevante para la satisfacción de estas necesidades fisiológicas. Las preguntas derivadas de esta dimensión cubren las siguientes Áreas: un salario adecuado; Condiciones de trabajo cómodas y flexibles y un diseño conveniente, eficiente y eficaz para el lugar de trabajo y las instalaciones.

Necesidades de seguridad. El segundo nivel en la jerarquía está compuesto por las necesidades de seguridad. En términos de este estudio, incluye la seguridad laboral, la protección contra los daños físicos y la evitación de lo inesperado. Las siguientes áreas fueron cubiertas para preguntas en esta categoría: seguridad en el empleo, beneficios, una atmósfera no competitiva para minimizar el ambiente de trabajo estresante, una asignación claramente definida para minimizar la ansiedad por responsabilidades de trabajo incomprendidas y un espacio de trabajo claramente definido.

Necesidades sociales. El tercer nivel describe la necesidad de una persona de pertenecer y ser aceptada por otros. La gente desea contactos sociales y tiene una necesidad básica de ser afiliado con otros. El lugar de trabajo ofrece numerosas oportunidades para las personas

Para satisfacer estas necesidades a través de grupos de trabajo, clubes y comités, así como la interacción formal e informal con compañeros, subordinados y superiores. Las áreas cubiertas por necesidades sociales para el estudio son las siguientes: relaciones de trabajo con compañeros de trabajo que proporcionan relaciones armoniosas con los demás y actividades organizadas que brindan participación.

Necesidades de autoestima. Por encima de las necesidades sociales, las necesidades de autoestima describen el deseo de una persona de sentir un sentido de logro y logro. La gente necesita una validación externa de su valor, además de auto-respeto interno y un sentido de importancia.

Hay varias formas en que el trabajo de una persona ofrece la oportunidad de satisfacer estas necesidades del ego: retroalimentación sobre el desempeño, el reconocimiento social, los títulos y las posiciones. Las siguientes áreas están cubiertas para preguntas en este estudio: reconocimiento de buen desempeño y oportunidades para el progreso, tareas desafiantes con más

responsabilidades, licenciamiento y títulos profesionales para mejorar la autoestima e influencia sobre otros y posiciones de liderazgo.

Necesidades de autorrealización. En el ápice de la jerarquía, Maslow (Katz & Kahn, 1995) describió la autorrealización como el impulso de un individuo de desarrollar y actualizar sus potencialidades y capacidades más completas, lo que un hombre puede ser, debe ser. Para este estudio, se incluyen las siguientes áreas: autoexpresión, creatividad y libertad para experimentar con nuevas ideas; oportunidad de usar sus habilidades y talentos.

Para la presente investigación y respecto a la medida de la satisfacción laboral asumiremos dos dimensiones: Satisfacción Laboral Intrínseca originada por factores relacionados con la tarea en si (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender entre otros), (Pérez, Fidalgo, 1995) y la Satisfacción Laboral Extrínseca tiene su origen en fuentes externas al trabajador, relacionadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los superiores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, entre otros), (Pérez-Bilbao, Fidalgo, 1995).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018?
- b) ¿Qué relación existe entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral Extrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018?

1.5. Justificación del estudio

Desde el punto de vista teórico la investigación se justifica en la necesidad de establecer vínculos, nexos o relaciones entre el desempeño laboral y diferentes factores que en ella inciden o de los cuales se tiene fundadas razones para considerar que la afectan y es el caso del clima organizacional, del cual según (Davis & Newstrom, 1991) permiten que el desempeño laboral se desarrolle y contribuya efectivamente a la organización o que también se constituya en un aspecto que impida tener una productividad adecuada, dado que el clima organizacional influye directamente en el comportamiento del trabajador, más aún ahora que existe consenso en que son los trabajadores quienes constituyen el aspecto o capital fundamental en una empresa.

Desde el punto de vista metodológico la investigación presenta de manera detallada instrumentos que permiten evaluar tanto el clima organizacional como el desempeño laboral, es en esta última variable donde se adolece de instrumentos que permitan medir el desempeño laboral, es así que el validar y adecuar instrumentos acordes a ello constituye un avance importante en el estudio de la misma.

Desde el punto de vista práctico los resultados que se derivan de la presente investigación pueden ser empleados en el diseño de actividades que permitan mejorar la motivación laboral en la municipalidad distrital de Yaurisque con el fin de mejorar los servicios que brinda a sus usuarios e indirectamente a la población Paruro.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe relación directa y significativa entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018.

- b)** Existe relación directa y significativa entre la Expectativas Laborales la satisfacción laboral Extrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018

1.7.2. Objetivos Específicos

- a)** Determinar la relación entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018.
- b)** Determinar la relación entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral Extrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018

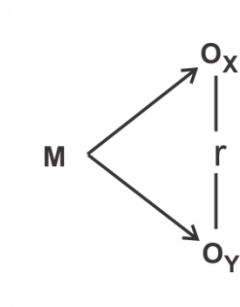
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación sigue un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, el cual se orienta de acuerdo con Sánchez y Reyes (2009) a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de estudio.

De acuerdo a su aplicación temporal en la presente investigación se emplea un diseño transversal, en el sentido que tiene por propósito observar la realidad en estudio en un momento en particular, con el objetivo de describir las variables de estudio o establecer vínculos entre ellas en términos de relación (Kumar, 2011).

El diagrama de este estudio será el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Expectativas Laborales

Oy: Satisfacción Laboral.

r: Relación entre las variables de estudio

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables de estudio

Variable de estudio 1

Expectativas Laborales

Se conceptúan como la esperanza o probabilidad subjetiva de que un determinado grado de esfuerzo se traduzca en un determinado grado de rendimiento referido al campo laboral (Moreno & Garrosa, 2013)

Variable de estudio 2

Satisfacción Laboral

Conjunto de percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo. (Pérez, Fidalgo, 1995)

2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Expectativas Laborales	Las expectativas laborales se conceptualizan de manera subjetiva teniendo en cuenta las expectativas de desarrollo profesional, de relación con el usuario y de compensación. (Moreno & Garrosa, 2013)	Expectativas de desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Ascenso de acuerdo al esfuerzo realizado • Autonomía • Oportunidades de desarrollo profesional 	Escala Ordinal
		Expectativas de relación con el usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Trato cordial y amable con los usuarios • Contacto con los usuarios 	
		Expectativas de compensación	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativa de remuneración • Expectativas de trato equitativo 	
Satisfacción Laboral	Valoración obtenida para el Cuestionario Minnesota de Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de habilidades • Sentimiento de realización profesional o logro laboral • Desarrollo de la autoridad en el trabajo • Independencia en la labor realizada • Ejercicio laboral en concordancia a los valores morales • Estabilidad laboral 	Escala Ordinal
		Satisfacción Laboral Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad laboral • Políticas de la organización • Compensación laboral • Reconocimiento de la labor realizada • Supervisión laboral 	

2.3. Población y muestra

La población para la presente investigación estuvo conformada por todos los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018 en número de 70.

La muestra está conformada por 38 trabajadores extraídos de la población de manera no aleatoria por conveniencia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta.

Los instrumentos empleados fueron Cuestionario sobre la Expectativas Laborales y Cuestionario sobre Satisfacción Laboral.

2.4.2. Validez y confiabilidad

En cuanto a la validez de los instrumentos, se tiene que los instrumentos usados en la presente investigación fueron validados por las organizaciones de salud donde se construyeron y aplicaron

Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se usó la técnica de Cronbach como indicador principal de esta, usada en cuestionarios en las que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas Kaplan, R y Saccuzzo, D (2006).

El coeficiente α fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente α depende del número de elementos k de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento s_j^2 , y de la varianza total s_x^2 , siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Para interpretar el valor del coeficiente de confiabilidad usaremos la siguiente tabla.

TABLA 1 RANGOS PARA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Para realizar el análisis de confiabilidad se usó el software estadístico IBM SPSS versión 23, los resultados obtenidos son los siguientes:

TABLA 2 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE EXPECTATIVAS LABORALES

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Expectativas de desarrollo profesional	0,764	09
Expectativas de relación con el usuario	0,835	05
Expectativas de compensación	0,793	06
Expectativas laborales	0,745	20

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable **Expectativas laborales**, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto, se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

TABLA 3 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción Laboral Intrínseca	0,780	12
Satisfacción Laboral Extrínseca	0,873	06
Satisfacción Laboral	0,816	18

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Satisfacción Laboral, así como

para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto, se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se hizo uso de técnicas propias de la estadística descriptiva como son Tablas y gráficos estadísticos, asimismo para la prueba de hipótesis se hizo uso de la prueba de independencia estadística Chi Cuadrado de Pearson y la prueba de Correlación Rho de Spearman para datos ordinales.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción

TABLA 4 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE EXPECTATIVAS LABORALES

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Expectativas de desarrollo profesional	0-12	BAJA
	13-24	MEDIA
	25-36	ALTA
D2: Expectativas de relación con el usuario	0-6	BAJA
	7-13	MEDIA
	14-20	ALTA
D3: Expectativas de compensación	0-8	BAJA
	9-16	MEDIA
	17-24	ALTA
EXPECTATIVAS LABORALES	0-26	BAJA
	27-53	MEDIA
	54-80	ALTA

TABLA 5 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Satisfacción Laboral Intrínseca	12-28	BAJA
	29-44	MEDIA
	45-60	ALTA
D2: Satisfacción Laboral Extrínseca	6-14	BAJA
	15-22	MEDIA
	23-30	ALTA
SATISFACCIÓN LABORAL	18-42	BAJA
	43-66	MEDIA
	67-90	ALTA

3.2. Resultados descriptivos por variables.

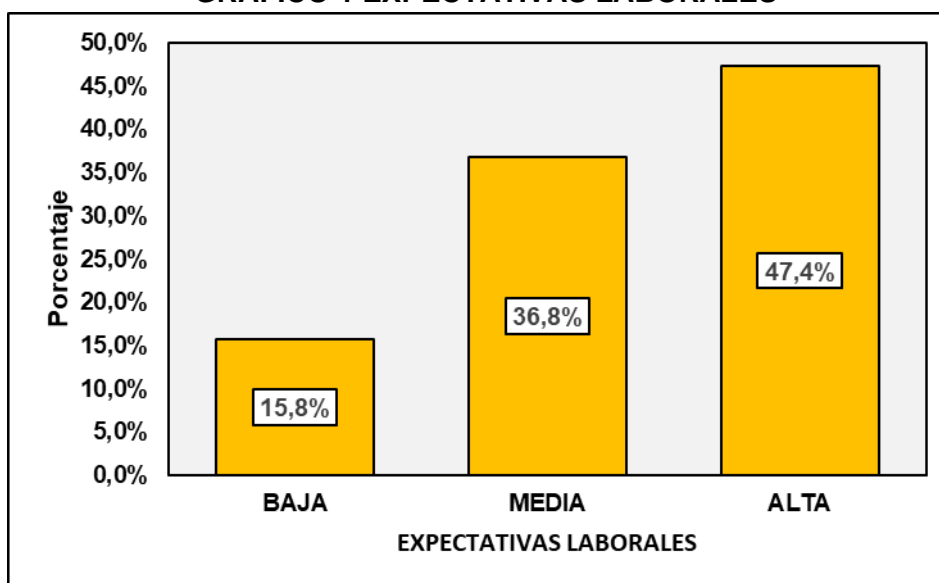
3.2.1. Resultados para Expectativas Laborales

TABLA 6 EXPECTATIVAS LABORALES

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	6	15,8%
MEDIA	14	36,8%
ALTA	18	47,4%
Total	38	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 1 EXPECTATIVAS LABORALES



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Expectativas Laborales obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 15,5% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 36,8% considera que es media y el 47,4% que es alta.

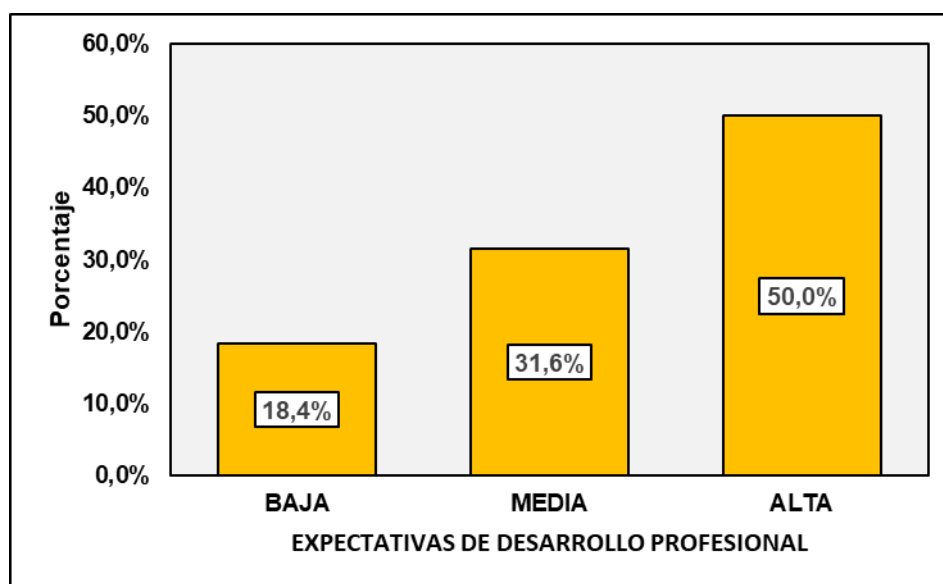
3.2.2. Resultados para dimensiones de Expectativas Laborales

TABLA 7 EXPECTATIVAS DE DESARROLLO PROFESIONAL

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	7	18,4%
MEDIA	12	31,6%
ALTA	19	50,0%
Total	38	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 2 EXPECTATIVAS DE DESARROLLO PROFESIONAL



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

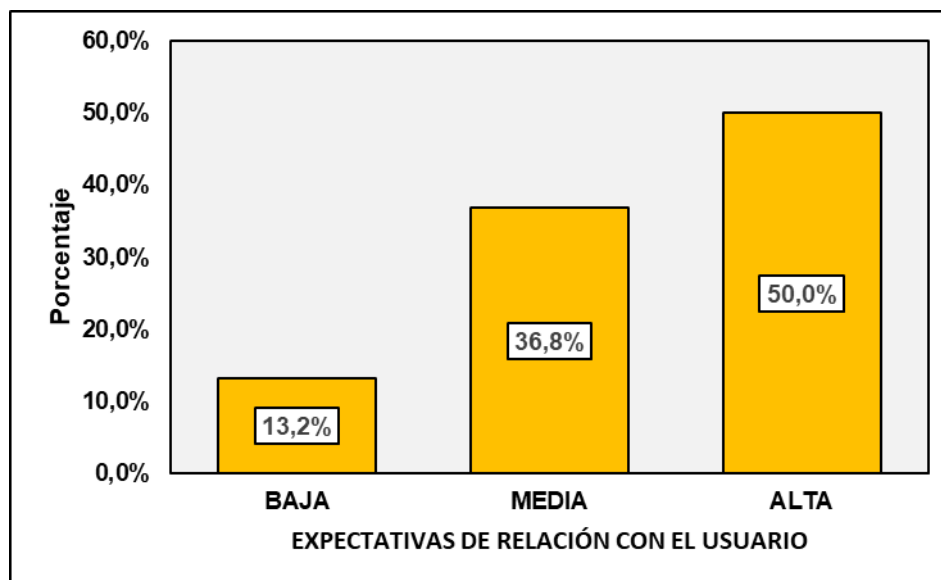
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Expectativas de desarrollo profesional de la variable Expectativas Laborales obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 18,4% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 31,6% considera que es media y el 50,0% que es alta.

TABLA 8 EXPECTATIVAS DE RELACIÓN CON EL USUARIO

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	5	13,2%
MEDIA	14	36,8%
ALTA	19	50,0%
Total	38	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 3 EXPECTATIVAS DE RELACIÓN CON EL USUARIO



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

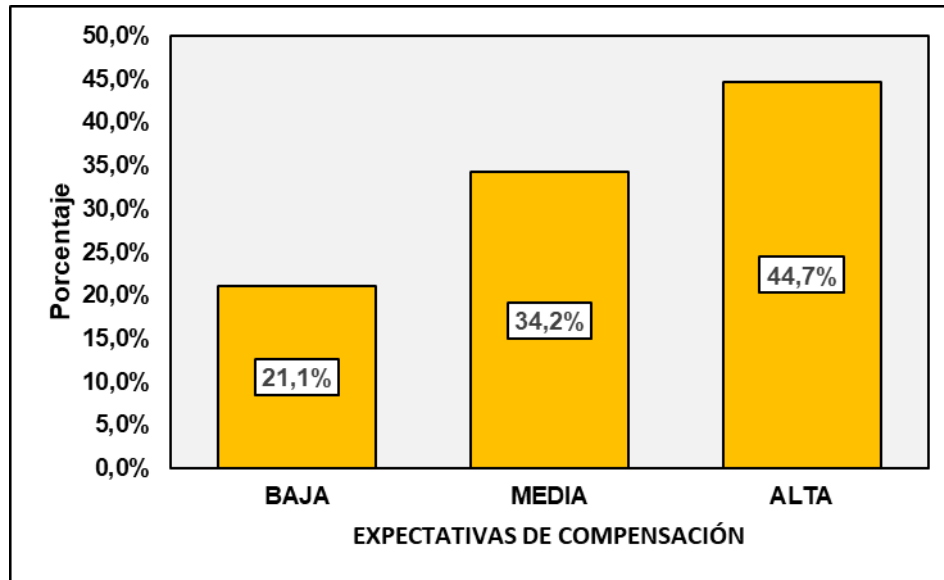
Los resultados para la dimensión Expectativas de relación con el usuario de la variable Expectativas Laborales se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 13,2% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 36,8% considera que es media, el 50,0% que es alta.

TABLA 9 EXPECTATIVAS DE COMPENSACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	8	21,1%
MEDIA	13	34,2%
ALTA	17	44,7%
Total	38	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 4 EXPECTATIVAS DE COMPENSACIÓN



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Expectativas de compensación de la variable Expectativas Laborales obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 21,1% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 34,2% considera que es media, el 44,7% que es alta.

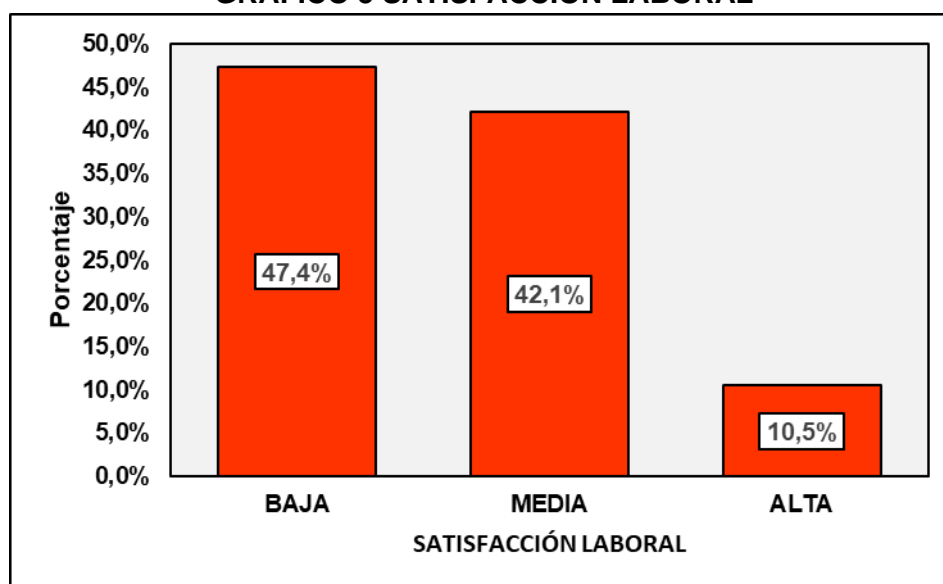
3.2.3. Resultados para Satisfacción Laboral

TABLA 10 SATISFACCIÓN LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	18	47,4%
MEDIA	16	42,1%
ALTA	4	10,5%
Total	38	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 5 SATISFACCIÓN LABORAL



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Satisfacción Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 47,4% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 42,1% considera que es media, el 10,5% que es alta.

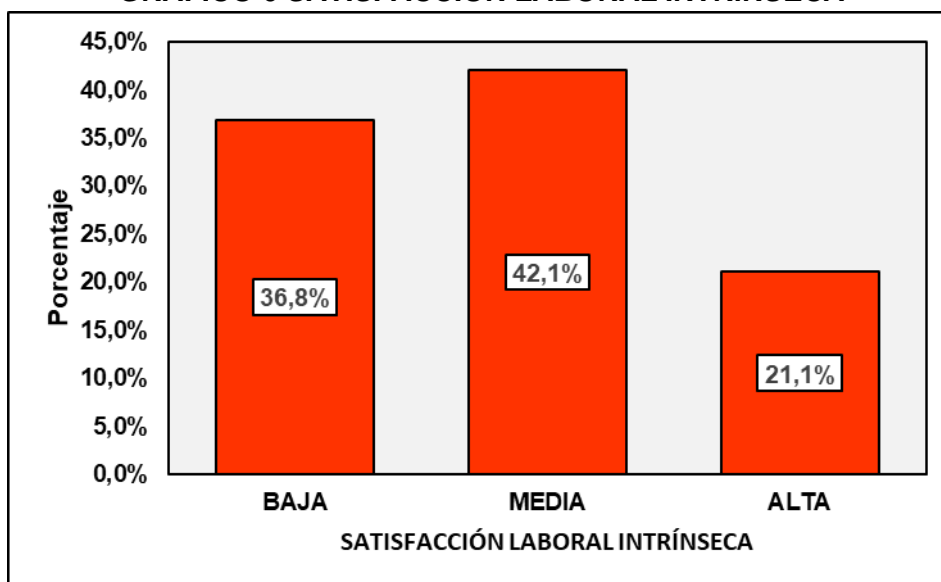
3.2.4. Resultados para dimensiones de Satisfacción Laboral

TABLA 11 SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	14	36,8%
MEDIA	16	42,1%
ALTA	8	21,1%
Total	38	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 6 SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

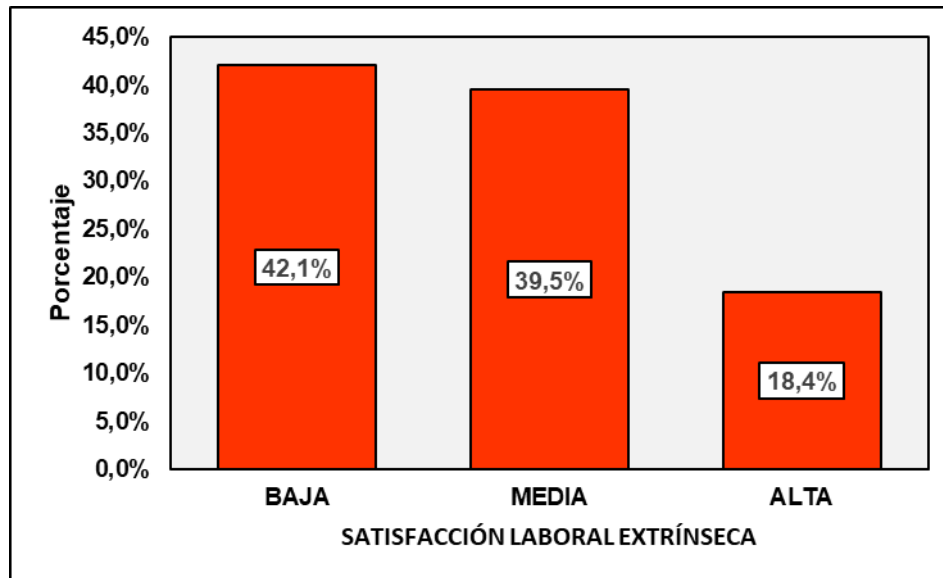
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca de la variable Satisfacción Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 36,8% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 42,1% considera que es media, el 21,1% que es alta.

TABLA 12 SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA

	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	16	42,1%
MEDIA	15	39,5%
ALTA	7	18,4%
Total	38	100,0%

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO 7 SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Satisfacción Laboral Extrínseca de la variable Satisfacción Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 42,1% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 39,5% considera que es media y el 18,4% que es alta.

3.3. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Expectativas Laborales y Satisfacción Laboral

3.3.1. Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de correlación entre las Variables de estudio: Expectativas Laborales y Satisfacción Laboral, procederemos primero a realizar una prueba de Independencia Chi cuadrado y seguidamente una prueba de asociación Rho de Spearman

TABLA 13 PRUEBA DE INDEPENDENCIA CHI CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	71,008	4	,000
Razón de verosimilitud	66,734	4	,000
Asociación lineal por lineal	44,507	1	,000
N de casos válidos	72		

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Expectativas Laborales y Satisfacción Laboral son independientes estadísticamente Ha: Las variables Expectativas Laborales y Satisfacción Laboral no son independientes estadísticamente
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{(O - E - 0,5)^2}{E}$ Valor calculado $\chi^2 = 71,008$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Expectativas Laborales y Satisfacción Laboral no son independientes estadísticamente

TABLA 14 PRUEBA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,731	-0,107	-6,690	0,000
N de casos válidos		38			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Expectativas Laborales y Satisfacción Laboral no están correlacionadas
	Ha: Las variables Expectativas Laborales y Satisfacción Laboral están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Expectativas Laborales y Satisfacción Laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,731.

3.3.2. Prueba de Sub hipótesis

3.3.2.1. Correlación entre Satisfacción Laboral Intrínseca y Expectativas Laborales

TABLA 15 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA Y EXPECTATIVAS LABORALES

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,708	-0,111	-6,261	0,000
N de casos válidos		38			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca y la variable Expectativas Laborales no están correlacionadas
	Ha: La dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca y la variable Expectativas Laborales están correlacionadas

Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca y Expectativas Laborales están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,708

a) Correlación entre Expectativas de desarrollo profesional y Satisfacción Laboral Intrínseca

TABLA 16 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES EXPECTATIVAS DE DESARROLLO PROFESIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,697	-0,113	-6,070	0,000
N de casos válidos		38			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Expectativas de desarrollo profesional y Satisfacción Laboral Intrínseca no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Expectativas de desarrollo profesional y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Expectativas de desarrollo profesional y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,697

b) Correlación entre Expectativas de relación con el usuario y Satisfacción Laboral Intrínseca

TABLA 17 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES EXPECTATIVAS DE RELACIÓN CON EL USUARIO Y SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,738	-0,106	-6,830	0,000
N de casos válidos		38			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Expectativas de relación con el usuario y Satisfacción Laboral Intrínseca no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Expectativas de relación con el usuario y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Expectativas de relación con el usuario y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,738

c) Correlación entre Expectativas de compensación y Satisfacción Laboral Intrínseca

TABLA 18 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES EXPECTATIVAS DE COMPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.

Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,732	-0,107	-6,710	0,000
N de casos válidos		38			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Expectativas de compensación y Satisfacción Laboral Intrínseca no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Expectativas de compensación y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Expectativas de compensación y Satisfacción Laboral Intrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,732

3.3.2.2. Correlación entre Satisfacción Laboral Extrínseca y Expectativas Laborales

TABLA 19PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA Y EXPECTATIVAS LABORALES

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,734	-0,107	-6,749	0,000
N de casos válidos		38			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión Satisfacción Laboral Extrínseca y la variable Expectativas Laborales no están correlacionadas Ha: La dimensión Satisfacción Laboral Extrínseca y la variable Expectativas Laborales están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Satisfacción Laboral

Extrínseca y Expectativas Laborales están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,734

a) Correlación entre Expectativas de desarrollo profesional y Satisfacción Laboral Extrínseca

TABLA 20 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES EXPECTATIVAS DE DESARROLLO PROFESIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,703	-0,112	-6,173	0,000
N de casos válidos		38			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Expectativas de desarrollo profesional y Satisfacción Laboral Extrínseca no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Expectativas de desarrollo profesional y Satisfacción Laboral Extrínseca están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Expectativas de desarrollo profesional y Satisfacción Laboral Extrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,703

b) Correlación entre Expectativas de relación con el usuario y Satisfacción Laboral Extrínseca

TABLA 21 PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES EXPECTATIVAS DE RELACIÓN CON EL USUARIO Y SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,691	-0,113	-5,970	0,000
N de casos válidos		38			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Las Dimensiones Expectativas de relación con el usuario y Satisfacción Laboral Extrínseca no están correlacionadas</p> <p>Ha: Las Dimensiones Expectativas de relación con el usuario y Satisfacción Laboral Extrínseca están correlacionadas</p>
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Expectativas de relación con el usuario y Satisfacción Laboral Extrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,691

c) Correlación entre Expectativas de compensación y Satisfacción Laboral Extrínseca

TABLA 22PRUEBA ASOCIACIÓN CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES EXPECTATIVAS DE COMPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-0,723	-0,108	-6,536	0,000
N de casos válidos		38			

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Las Dimensiones Expectativas de compensación y Satisfacción Laboral Extrínseca no están correlacionadas</p> <p>Ha: Las Dimensiones Expectativas de compensación y Satisfacción Laboral Extrínseca están correlacionadas</p>
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de contraste	$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Expectativas de compensación y Satisfacción Laboral Extrínseca están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a -0,723

IV. DISCUSIÓN

A continuación, presentamos la contrastación y discusión de los resultados obtenidos con los antecedentes de estudio, el marco teórico de esta investigación y la aceptación y/o rechazo de las hipótesis del presente estudio.

Respecto a la hipótesis general se tiene que lo expresado en cuanto a la relación entre las expectativas laborales y la satisfacción laboral es cierto, es así que la prueba de asociación Chi cuadrado de Pearson muestra que ambas variables no son independientes estadísticamente, es decir existe entre ellas una relación estadística la misma que es conformada con el análisis de correlación, en el cual se obtuvo el valor de -0,731 para el coeficiente de correlación Rho de Spearman, lo cual significa que existe un grado de correlación alto entre las dos variables, e inversa es decir que cuanto mayores son las expectativas laborales menor ha de ser el grado de satisfacción laboral que se presente y viceversa. Al respecto García (2006) en su trabajo de investigación acerca de las expectativas laborales y la satisfacción laboral muestra evidencia de la relación entre las variables.

La satisfacción laboral es la orientación afectiva que un empleado tiene hacia su trabajo. Puede ser considerado como un sentimiento general sobre el trabajo o como una constelación relacionada de actitudes sobre varios aspectos del trabajo. Cada vez hay más pruebas de que las tendencias actuales en las condiciones de empleo pueden tener efectos negativos sobre la satisfacción en el trabajo y deteriorar la salud física y mental de los empleados (Gálan & Camacho, 2012).

La disposición afectiva sobre la satisfacción en el trabajo consta de dos facetas: la afectividad positiva y la afectividad negativa. La energía alta, el afán y la participación agradable representan la afectividad positiva, mientras que la

angustia, la participación desagradable y el nerviosismo muestran una afectividad negativa.

Respecto a las hipótesis específicas están plantean la existencia de una relación significativa entre las dimensiones de expectativas laborales y la satisfacción laboral, lo cual efectivamente ocurre y se muestra en el presente trabajo de investigación. Asimismo se obtuvo que el 15,5% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 36,8% considera que es media y el 47,4% que es alta, mientras que respecto a la satisfacción laboral el trabajo de investigación muestra que el 47,4% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 42,1% considera que es media, el 10,5% que es alta.

V. CONCLUSIONES

Primera: Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del α : 5% = 0.05, se confirma que si existe correlación entre las variables Expectativas Laborales y Satisfacción Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,731, valor que muestra una asociación alta e inversa entre dichas variables.

Segunda: Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del α : 5% = 0.05, se confirma que si existe correlación entre la dimensión Satisfacción Laboral Intrínseca de la variable Expectativas Laborales y la variable Expectativas Laborales, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,708, valor que muestra una asociación alta e inversa entre dichas variables.

Tercera: Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del α : 5% = 0.05, se confirma que, si existe correlación entre la dimensión Satisfacción Laboral Extrínseca de la variable Expectativas Laborales y la variable Expectativas Laborales, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,734, valor que muestra una asociación alta e inversa entre dichas variables.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente de recursos humanos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco, desarrollar mecanismos de selección de personal en los que se involucre el tema de expectativas laborales

Segunda: Se recomienda al gerente de recursos humanos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco impulsar las acciones que permitan mejorar las condiciones de trabajo y logren tener un ambiente laboral más adecuado para el trabajador

Tercera: Se al gerente de recursos humanos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco incentivar el trabajo destacado con el uso de incentivos laborales.

VII. REFERENCIAS

- Alvarado, M. (2012). *Estudio diagnóstico sobre la perspectiva del talento humano del clima laboral a nivel departamental de una Institución Educativa Universitaria*. Informe de tesis, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Psicología, Nueva León.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of occupational and organizacional Psychology*, 198-206.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administracion de recursos humanos*. México: CENGAGE Learning.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance*. New York: Jossey Bass.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del motivación laboral*. Navarra: Academia Española.
- Chiang, M., Martin, J., Nuñez, & A. (2010). *Relaciones entre el motivación laboral y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc GrawHill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Díaz, J. (2010). *Los factores motivacional y el desempeño docente del profesor contratado en la facultad de derecho de la Universidad Andina del Cusco 2010*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Gilmore, C., & De Moraes, H. (1996). *Manual de gerencia de la Calidad*. PALTEX. Obtenido de <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/3155>

- Gómez, M., & Vicario, O. (2008). *Motivación laboral: Conceptualización y propuesta de una escala*. México: UNAM.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: CENGAGE Learning.
- Hodgetts, R., & Altman, S. (2003). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Mc GrawHill.
- Katz, D., & Kahn, R. (1995). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step by step guide for beginners*. London: SAGE.
- Malisa, L. (2012). *El clima organizaional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi*. Quito.
- Marroquín, S., & Pérez, L. (2011). *El motivación laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Mastretta. (2015). *Psicología del trabajo en la organización*. México: Limusa.
- Moreno-Jiménez, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.
- Moreno, J., Gálvez, G., & Rodríguez, R. (2009). Consecuencias positivas y negativas en el trabajo. El rol de las expectativas laborales en el desgaste profesional. *Ciencia y trabajo*, 11(32), 80-84.
- Peiró, J., & Bravo, M. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: Oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 15(2), 137-146.
- Rodríguez, D. (1995). *Diagnóstico organizacional*. Universidad Católica de Chile.

- Ronquillo, L., Aranda, C, Pando, M. (2013) Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. *Ciencia y tecnología*, 25-31
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2014). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Herder.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de los recursos humanos. El capital humano de la empresa*. México: McGrawHill.
- Velásquez, G. (2015). *Psicología del trabajo en la organización*. México: Limusa.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: EXPECTATIVAS LABORALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018?	Determinar la relación entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018.	Existe relación directa y significativa entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018.	Variable 1 Expectativas Laborales Variable 2 Satisfacción Laboral	Tipo de investigación: Investigación Básica Diseño de la investigación: Descriptivo correlacional. Población: Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018 en número de 70. Muestra: La muestra está conformada por 38 trabajadores extraídos de la población de manera no aleatoria por conveniencia
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre la Expectativas Laborales y Cuestionario sobre Satisfacción Laboral Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS V23. Estadística inferencial para la prueba de hipótesis
a) ¿Qué relación existe entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018? b) ¿Qué relación existe entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral Extrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018?	a) Determinar la relación entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018. b) Determinar la relación entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral Extrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018.	a) Existe relación directa y significativa entre la Expectativas Laborales y la satisfacción laboral Intrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018. b) Existe relación directa y significativa entre la Expectativas Laborales la satisfacción laboral Extrínseca de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional Cusco 2018	Variable 1 • Expectativas de desarrollo profesional • Expectativas de relación con el usuario • Expectativas de relación de compensación Variable 2 • Satisfacción Laboral Intrínseca • Satisfacción Laboral Extrínseca	

ANEXO 01
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: EXPECTATIVAS LABORALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO 2018

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>EXPECTATIVAS LABORALES</p> <p>Se conceptúan como la esperanza o probabilidad subjetiva de que un determinado grado de esfuerzo se traduzca en un determinado grado de rendimiento referido al campo laboral (Moreno & Garrosa, 2013)</p>	<p>Expectativas de desarrollo profesional</p> <p>Evalúan aspectos relacionados con las tareas realizadas, la variedad y pertinencia de las actividades llevadas a cabo, la autonomía con la que se efectúan y la retroalimentación obtenida de ellas (Moreno & Garrosa, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ascenso de acuerdo al esfuerzo realizado • Autonomía • Oportunidades de desarrollo profesional
	<p>Expectativas de relación con el usuario</p> <p>Evalúan la relación entre el trabajador y el usuario, el contacto, reconocimiento, comunicación y retroalimentación que se da entre éstos (Moreno & Garrosa, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato cordial y amable con los usuarios • Contacto con los usuarios
	<p>Expectativas de compensación</p> <p>Evalúan la promoción y estabilidad económica y laboral (Moreno & Garrosa, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativa de remuneración • Expectativas de trato equitativo
<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Conjunto de percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo. (Pérez, Fidalgo, 1995)</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA</p> <p>Satisfacción laboral originada por factores relacionados con la tarea en si (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender entre otros), (Pérez, Fidalgo, 1995).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de habilidades • Sentimiento de realización profesional o logro laboral • Desarrollo de la autoridad en el trabajo • Independencia en la labor realizada • Ejercicio laboral en concordancia a los valores morales • Estabilidad laboral
	<p>SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA</p> <p>Satisfacción laboral que tiene su origen en fuentes externas al trabajador, relacionadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los superiores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, entre otros), (Pérez-Bilbao, Fidalgo, 1995).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad laboral • Políticas de la organización • Compensación laboral • Reconocimiento de la labor realizada • Supervisión laboral

ANEXO 03

MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

TÍTULO: EXPECTATIVAS LABORALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DEL GOBIERNO REGIONAL CUSCO 2018

Variable: EXPECTATIVAS LABORALES

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	VALORACIÓN
Expectativas de desarrollo profesional	Ascenso de acuerdo al esfuerzo realizado	46%	09	1. Al empezar a trabajar en esta profesión, creía que la posibilidad de ascenso en este puesto de trabajo dependería bastante de uno mismo 2. Esperaba crecer bastante en mi desarrollo profesional 3. Esperaba un desarrollo profesional más rápido	Nunca tuve expectativa (0) No se ha cumplido en absoluto (1) Se ha cumplido parcialmente (2) Se ha cumplido bastante (3) Se ha cumplido totalmente (4)
	Autonomía			4. Esperaba que a mayor responsabilidad sobre las consecuencias de mi trabajo, hubiera mayor autonomía 5. Esperaba que la autonomía en mi trabajo fuera la adecuada para conciliar vida familiar y laboral 6. Creía que iba a tener mayor libertad para organizar mi trabajo	
	Oportunidades de desarrollo profesional			7. Cuando empecé, esperaba tener oportunidades de demostrar mis conocimiento y habilidades 8. Creía que realizaría trabajos dinámicos y creativos 9. Esperaba que el trabajo se ajustará más a mis habilidades profesionales	
Expectativas de relación con el usuario	Trato cordial y amable con los usuarios	27%	05	10. Esperaba encontrar respeto y educación en la interacción con los usuarios/pacientes 11. Estaba convencido de que podría controlar con el diálogo actitudes de queja o agravio de los usuarios/pacientes	Nunca tuve expectativa (0) No se ha cumplido en absoluto (1) Se ha cumplido parcialmente (2) Se ha cumplido bastante (3) Se ha cumplido totalmente (4)
	Contacto con los usuarios			12. Esperaba tener un mayor contacto con los usuarios de mi trabajo. 13. Esperaba sentirme cómodo en la interacción con los usuarios 14. Espera tener una mejor interacción con los usuarios de mi trabajo	
Expectativas de compensación	Expectativa de remuneración	27%	06	15. Tenía la idea de que mi salario se ajustaría a la dedicación y horas de trabajo que realizo 16. Suponía que mi profesión facilitarían un rápido incremento de mi poder adquisitivo 17. Esperaba retribuciones económicas parejas al aumento de responsabilidad	Nunca tuve expectativa (0) No se ha cumplido en absoluto (1) Se ha cumplido parcialmente (2) Se ha cumplido bastante (3)
	Expectativas de trato			18. Deseaba un trato equitativo dentro del equipo de trabajo	

	equitativo			19. Esperaba un trato más horizontal en el equipo de trabajo 20. Deseaba tener un trato acorde a las características de mi formación profesional	Se ha cumplido totalmente (4)
TOTALES		100%	20		

Variable: SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA	Uso de habilidades	67%	12	1. La oportunidad de hacer uso de mis habilidades y destrezas	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni satisfecho, ni insatisfecho(3) Satisfecho(4) Muy satisfecho(5)
	Sentimiento de realización profesional o logro laboral			2. Ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo	
	Desarrollo de la autoridad en el trabajo			3. El sentimiento de logro que obtengo del trabajo	
	Independencia en la labor realizada			4. La oportunidad para ser "alguien" en la sociedad	
				5. La oportunidad de decirle a las personas que hacer	
	Ejercicio laboral en concordancia a los valores morales			6. La oportunidad para hacer cosas para los compañeros de trabajo	
Estabilidad laboral	7. La oportunidad de probar mis propios métodos para hacer el trabajo				
SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA	Oportunidad laboral	33%	06	8. La oportunidad para desempeñarme solo en el trabajo	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2)
				9. La oportunidad para hacer cosas diferentes en algunas ocasiones	
				10. La libertad para usar mi propio juicio	
				11. Ser capaz de hacer cosas que no van en contra de mi conciencia	
				12. La forma en que mi trabajo proporciona un empleo estable	
				13. La oportunidad de avanzar en este trabajo	

	Políticas de la organización			14. La forma en la que las políticas de la institución son puestas en práctica	Ni satisfecho, ni insatisfecho(3) Satisfecho(4) Muy satisfecho(5)
	Compensación laboral			15. Mi salario y la cantidad de trabajo que yo hago	
	Reconocimiento de la labor realizada			16. El reconocimiento que tengo por hacer un buen trabajo	
	Supervisión laboral			17. La forma en que mi supervisor coordina el trabajo del personal a su cargo	
				18. La capacidad de mi supervisor en la toma de decisiones	
TOTALES		100%	18		

ANEXO 04

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS LABORALES

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario plantea un listado de posibles expectativas laborales que puede haber tenido al comienzo de su ejercicio profesional. Por favor, indique sólo un número que represente lo que piensa en relación con cada una de ellas marcando con una cruz según la siguiente escala de respuestas

Escala	VALORACION
Nunca tuve expectativa	0
No se ha cumplido en absoluto	1
Se ha cumplido parcialmente	2
Se ha cumplido bastante	3
Se ha cumplido totalmente	4

N°		0	1	2	3	4
01	Al empezar a trabajar en esta profesión, creía que la posibilidad de ascenso en este puesto de trabajo dependería bastante de uno mismo					
02	Esperaba crecer bastante en mi desarrollo profesional					
03	Esperaba un desarrollo profesional más rápido					
04	Esperaba que a mayor responsabilidad sobre las consecuencias de mi trabajo, hubiera mayor autonomía					
05	Esperaba que la autonomía en mi trabajo fuera la adecuada para conciliar vida familiar y laboral					
06	Creía que iba a tener mayor libertad para organizar mi trabajo					
07	Cuando empecé, esperaba tener oportunidades de demostrar mis conocimientos y habilidades					
08	Creía que realizaría trabajos dinámicos y creativos					
09	Esperaba que el trabajo se ajustará más a mis habilidades profesionales					
10	Esperaba encontrar respeto y educación en la interacción con los usuarios/pacientes					
11	Estaba convencido de que podría controlar con el diálogo actitudes de queja o agravio de los usuarios/pacientes					
12	Esperaba tener un mayor contacto con los usuarios de mi trabajo.					
13	Esperaba sentirme cómodo en la interacción con los usuarios					
14	Espera tener una mejor interacción con los usuarios de mi trabajo					
15	Tenía la idea de que mi salario se ajustaría a la dedicación y horas de trabajo que realizo					
16	Suponía que mi profesión facilitaría un rápido incremento de mi poder adquisitivo					
17	Esperaba retribuciones económicas parejas al aumento de responsabilidad					
18	Deseaba un trato equitativo dentro del equipo de trabajo					
19	Esperaba un trato más horizontal en el equipo de trabajo					
20	Deseaba tener un trato acorde a las características de mi formación profesional					

Gracias por tu colaboración

CUESTIONARIO

Escala Corta da Satisfacción Laboral Minnesota

INSTRUCCIONES: El propósito de este cuestionario es recoger información relacionada a cómo usted se siente respecto a su trabajo actual, con cuales aspectos está satisfecho y con cuales aspectos está insatisfecho.

Este cuestionario se diseñó para identificar opiniones relacionadas con el trabajo. Lo que interesa obtener es su reacción a cada aseveración, por lo que no existen respuestas correctas o incorrectas. Responda a cada aseveración, con sinceridad haciendo uso de la siguiente escala.

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

N°	Satisfacción Laboral	Valoración				
		1	2	3	4	5
01	La oportunidad de hacer uso de mis habilidades y destrezas					
02	Ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo					
03	El sentimiento de logro que obtengo del trabajo					
04	La oportunidad para ser "alguien" en la sociedad					
05	La oportunidad de decirle a las personas que hacer					
06	La oportunidad para hacer cosas para los compañeros de trabajo					
07	La oportunidad de probar mis propios métodos para hacer el trabajo					
08	La oportunidad para desempeñarme solo en el trabajo					
09	La oportunidad para hacer cosas diferentes en algunas ocasiones					
10	La libertad para usar mi propio juicio					
11	Ser capaz de hacer cosas que no van en contra de mi conciencia					
12	La forma en que mi trabajo proporciona un empleo estable					
13	La oportunidad de avanzar en este trabajo					
14	La forma en la que las políticas de la institución son puestas en práctica					
15	Mi salario y la cantidad de trabajo que yo hago					
16	El reconocimiento que tengo por hacer un buen trabajo					
17	La forma en que mi supervisor coordina el trabajo del personal a su cargo					
18	La capacidad de mi supervisor en la toma de decisiones					

Gracias por su colaboración

