

RAE

- 1. TIPO DE DOCUMENTO:** Trabajo de grado para optar por el título de PSICOLOGO
- 2. TÍTULO:** RELACIÓN ENTRE AMBIENTE SOCIAL DE TRABAJO, SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO IN- ROL EN LOS FUNCIONARIOS DE UNA ENTIDAD DEL ESTADO
- 3. AUTORES:** Diana V. Gil, Sebastián Alfonso y Jassai Iguará
- 4. LUGAR:** Bogotá, D.C
- 5. FECHA:** Diciembre de 2015
- 6. PALABRAS CLAVE:** Ambiente social de trabajo, Satisfacción Laboral, Desempeño in-rol
- 7. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:** El objetivo principal de este proyecto identificar la relación entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño in-rol, de los funcionarios de una entidad del Estado colombiano. Para tal propósito se aplicó el Cuestionario de Ambiente Organizacional (Ferro-Vásquez y Vega-Páez, 2013) en el factor Ambiente Social de Trabajo, el Cuestionario de satisfacción Laboral S4/82 de Meliá y Peiró (1989) y la evaluación del desempeño establecida para los funcionarios del Estado Colombiano
- 8. LÍNEAS DE INVESTIGACION:** investigación cuantitativa, el estudio es de carácter descriptivo correlacionar
- 9. METODOLOGÍA:** Es de carácter Empírico- Analítico.
- 10. CONCLUSIONES:** Con los principales hallazgos de este estudio y a la luz de los resultados obtenidos, se concluye que no se acepta la hipótesis de trabajo, para la funcionarios con carrera administrativa ya que no existe una relación significativa entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño in rol. Lo anterior a diferencia con los funcionarios con contrato provisional, ya que se evidencio una relación significativa entre las variables ambiente social de trabajo y satisfacción laboral.

**Relación entre ambiente social de trabajo, satisfacción laboral y desempeño in- rol en
los funcionarios de una Entidad del Estado**

Diana V. Gil ¹

Sebastián Alfonso¹

Jassai Iguará¹

Universidad de San Buenaventura, Bogotá

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Programa de Psicología

¹ Estudiantes de décimo semestre del Programa de Psicología de la Universidad de San Buenaventura, Bogotá. Informe final del seminario de trabajo de grado. La correspondencia concerniente a este documento puede ser enviada a Claudia Carrillo, Departamento de Psicología, Universidad de San Buenaventura. E-mail: ccarillo usb.edu.co

Tabla de contenido

Resumen, 4

Relación entre ambiente social de trabajo, satisfacción y el desempeño in-rol, en funcionarios de una Entidad del Estado, ¡Error! Marcador no definido.

Problema, ¡Error! Marcador no definido.

Objetivos, 24

Hipótesis, 29

Definición de variables, ¡Error! Marcador no definido.

Método, 29

Tipo de Estudio, 27

Participantes, 28

Instrumentos, 29

Procedimientos, 31

Consideraciones Éticas, 32

Resultados, 34

Discusión, 44

Referencias, 54

Resumen

El objetivo de esta investigación fue identificar la relación entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño in-rol, de los funcionarios de una entidad del Estado colombiano. Para tal propósito se aplicó el Cuestionario de Ambiente Organizacional (Ferro-Vásquez y Vega-Páez, 2013) en el factor Ambiente Social de Trabajo, el Cuestionario de satisfacción Laboral S4/82 de Meliá y Peiró (1989) y la evaluación del desempeño establecida para los funcionarios del Estado Colombiano. Los datos se analizaron con el coeficiente no paramétrico de correlación de Spearman y se encontró que hay una correlación baja no significativa entre las variables ambiente social de trabajo, satisfacción laboral y desempeño in-rol en los funcionarios con contrato laboral; concluyendo que no se validó la hipótesis de trabajo.

Palabras clave: Ambiente social de trabajo, Satisfacción Laboral, Desempeño in-rol

Abstract

The objective of this research was to identify the relationship between social work environment, job satisfaction and performance in-role, officials of an institution of the Colombian State. It applied for the purpose of Organizational Environment Questionnaire (Ferro-Vásquez and Vega-Paez, 2013) Social Environment factor of Labor, Job Satisfaction Questionnaire S4 / 82 Meliá and Peiró (1989) and performance evaluation established for state officials. The data were analyzed using the Spearman correlation coefficient and found that there is a low correlation not significant between the social environment variables, job satisfaction and in-role performance in officials with a formal contract; concluding that the working hypothesis could not be validated.

Keywords Social work environment, Job Satisfaction, Performance in-role.

**Relación entre ambiente social de trabajo, satisfacción y el desempeño in-rol, en
funcionarios de una Entidad del Estado.**

Este trabajo se inició con el propósito de ampliar la experiencia de formación académica, a través de la cual se permite el acercamiento a lo que es el contexto laboral en Colombia, al profundizar en el campo teórico y empírico sobre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño in-rol ya que ambos contribuyen al logro de los resultados de la empresa, en busca de cumplir con la misión y visión de cualquier institución.

En los últimos años, el ambiente social del trabajo se ha convertido en un tema de especial interés en todos los sistemas administrativos de todos los países. Estudios como el realizado por Gómez, Villegas y Cruz (2007), titulado Bienestar subjetivo en Colombia, se ha centrado en la indagación de los conflictos laborales desde la perspectiva de las relaciones interpersonales de los empleados. Por ello el maltrato entre pares, las agresiones que se pueden presentar entre los empleados, son claves para entender el ambiente social de trabajo emocional y social de un centro laboral.

El ambiente social de trabajo constituye un elemento muy importante y que probablemente se relaciona con satisfacción en el mismo. Además el desempeño en el trabajo, hace parte de las responsabilidades que tienen los trabajadores en la empresa, que a través de la experiencia responde a uno de los principios de la actividad organizacional.

El entorno de trabajo se convierte para muchas personas, el lugar en el cual pasan la mayor parte de su tiempo, es en este entorno donde las relaciones interpersonales toman una relevancia dado su influencia sobre la calidad del trabajo que permite desarrollar un

adecuado trabajo en equipo, y este a su vez repercute en los resultados laborales y el logro de las metas individuales y comunes en la organización; es de esta necesidad de evaluar los factores como la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo que brindan un buen ambiente social de trabajo, del cual hace parte para el desarrollo de este trabajo de grado.

Con base en lo anterior, se llega a la conclusión de que este trabajo es una de las formas para identificar la relación entre el ambiente social de trabajo y los factores de satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo, ya que se tienen las herramientas necesarias para realizar una evaluación de los factores en una entidad del Estado. Un estudio realizado por Suliman y Harethi, (SFP), titulado Percepción del Clima Laboral y el Desempeño en los empleados de la institución pública de seguridad en los Emiratos Árabes Unidos, el cual tuvo como objetivo examinar las posibles relaciones entre el clima y el desempeño laboral, evidenciando que el clima organizacional influye en el desempeño de los empleados de la institución pública.

Existe una clara relación entre el ambiente social de trabajo y el clima laboral, ya que estos dos conceptos están directamente relacionados. Se entiende el clima laboral como la apreciación o percepción que las personas desarrollan acerca de sus realidades en el espacio laboral; esta percepción es el resultado de un proceso de formación conceptual creada a partir de la interrelación en situaciones y cualidades de la organización (Toro, 1992).

En cuanto al ambiente social, Granada, (2001) afirma que éste se puede entender:

Como un tipo de interacción dada entre un sujeto social con otros respecto de ciertas características, procesos dentro del entorno y de efectos percibidos sobre éste según

los roles desarrollados por los sujetos. En el mismo sentido estas interacciones se dan dentro de dos dimensiones grandes: el espacio y el tiempo (p. 390).

Así mismo en esa dirección, la cooperación por los componentes de espacio y tiempo pueden expresar el carácter de la interacción con las diferentes características que la cultura, la ideología o las condiciones sociales han sido asignadas. Por otra parte Baker en 1968 considera el entorno como cierto escenario de conductas en las que el ambiente social se trata o se forma como un sistema de interacciones entre tanto las características físicas como sociales se combinan ya sea de una forma positiva o negativa junto con los componentes culturales específicos de las situaciones concretas (Granada, 2001).

Otra definición un poco más reciente sobre el clima organizacional es la propuesta por Pérez de Maldonado (2000), plantea a ese clima laboral u organizacional como un fenómeno constituido a partir de las interacciones tanto del individuo, el grupo y unas condiciones de trabajo establecidas por la empresa, y éstas interacciones dan el significado a las experiencias individuales, grupales puesto que todas las situaciones que se den en el ámbito de la organización tienen un alto índice de afectación a todos esos aspectos mencionados. En pocas palabras los resultados organizacionales son la consecuencia de estas interacciones, dadas de una forma dinámica y cargadas de afectividad.

De acuerdo con las definiciones anteriores acerca del clima organizacional, es de suma importancia conocer cómo puede llegar a ser medido e interpretado el clima en la organización, donde juega papel importante la percepción de los individuos que hacen parte de la misma, que también está siendo influenciada por las necesidades y las experiencias individuales (Maldonado, 2006).

Estudios como el realizado por Toro (2001) titulado: El clima organizacional, el perfil en las empresas colombianas. Medellín: Cincel Ltda; han mostrado que utilizando un enfoque integrado ha tenido mayor efectividad porque permite abarcar una gran cantidad de información sobre la organización. Punto clave, puesto que las organizaciones son el producto de visiones, normas, creencias e ideas generadas por individuos; es por ésta razón que la vida y el clima de las organizaciones también depende fundamentalmente de la forma en que los gerentes organizan y dirigen las directrices de la organización (Maldonado, 2006). Investigaciones apuntan a que la percepción del clima organizacional está directamente influenciada por el liderazgo que tengan los gerentes o cada jefe de área en la organización (Toro, 1997; Herrada, 1997; Pérez y Maldonado, 2004), puesto que a mayor fuerza positiva en el liderazgo y la imagen de las gerencias, más positiva será la percepción del clima organizacional (Alvariño, Arzola, Brunner, Recart & Vizcarra, 2000).

Una investigación realizada por Toro en el año 2001, a partir de una muestra de 24 empresas colombianas y con un total de personas participantes de 7.147, indica que la imagen gerencial explica un 51% de la varianza total en la percepción del clima global en las organizaciones. Aporta que la información obtenida con estos estudios demuestra que las percepciones que tienen los empleados se forman a partir de las actuaciones de sus jefes y gerentes, de esa forma evidencia la calidad percibida de las interacciones verticales en el trabajo e incide ampliamente sobre el clima organizacional, también lo hace en la satisfacción de los trabajadores, sobre su desempeño, motivación, compromiso y finalmente sobre su eficacia, productividad y eficiencia (Toro, 2001).

Por lo cual, esta investigación señala que para poder presentarse un buen clima organizacional se debe realizar una excelente gestión, dirección, y que cualquier presencia

o ausencia de elementos negativos es la consecuencia de la misma gestión que tengan los gerentes en todos los niveles. Es necesario que los entes gerenciales observen la realidad de su organización con una amplia visión, integradora y se sigan teniendo en cuenta aspectos que nunca van a dejar de estar vigentes como la motivación, el clima y la satisfacción (Toro, 2001).

Como anteriormente se mencionó el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado (Hall, 1996), El clima organizacional es un componente multidimensional, que en cierto modo representa, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore & Díaz, 2003).

El concepto clima organizacional es relevante en el desempeño in-rol ya que radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador depende de las percepciones que él tenga de la institución. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización (Caligiore & Díaz, 2003). De allí que el clima organizacional refleje en el desempeño personal y laboral de las organizaciones.

Un buen clima organizacional ayuda y alienta a ser competentes entre compañeros de trabajo, creando una conducta madura de todos sus miembros, permitiendo que ellos se comprometan a ser responsables de sus asignaciones laborales dentro de la empresa, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral, (Calderón, 2011). En este clima organizacional uno de los aspectos a tener en cuenta lo que Granada (2001) entiende como ambiente social a la interacción entre las personas y los efectos percibidos en el ambiente de trabajo, en lo que se denomina el ambiente social de trabajo.

Dentro del ambiente social de trabajo hay un tema que requiere mucha atención y el cual se ha venido dando a lo largo de la historia de las organizaciones y el trabajo como tal, y es el acoso laboral, en el cual existen similitudes y diferencias en comparación con el fenómeno tal como aparece en otros contextos, por ejemplo los escolares, aun así el tema del acoso laboral presenta unos desafíos metodológicos particulares (Schuster,1996). El término intimidación se asocia como un grave problema en el contexto laboral. En este contexto los sindicatos, las organizaciones profesionales y los recursos humanos han tomado más consciencia acerca de este tipo de conductas (intimidación, humillación pública, insultos ofensivos, exclusión social y hasta el contacto físico no deseado) que atentan contra la integridad y la confianza de los trabajadores, y por ende reducen la eficiencia. Según estudios revisados por Schuster (1996), las personas que han sido víctimas o han sido intimidados manifiestan que esto les ha afectado de manera negativa.

Existen otros factores organizacionales que influyen en la frecuencia del acoso; como un ambiente de trabajo caótico, impredecible o complicado, y esto hace que reduzca el control en la labor del trabajo, los conflictos de rol, cambios de trabajo, la misma presión del trabajo, las demandas en el rendimiento, los conflictos interpersonales, bajos niveles de

moral y autoestima, la cultura y el clima organizacional (Bowling y Beehr, 2006). Dentro de los factores anteriormente mencionados la cultura organizacional puede estar directamente relacionada con el acoso laboral. En algunas culturas, este tipo de acoso como la intimidación y la agresión pueden ser considerados como una manera de lograr objetivos eficazmente. Pero esto puede ser contraproducente para la organización, si la organización no se enfoca en esos efectos sin tener en cuenta la manera en la que se alcanzan sus propios logros y objetivos, los efectos del acoso serán mucho más grandes (Aquino & Lamertz, 2004).

Existen dos tipos de normas culturales que incentivan la intimidación. La cultura organizacional puede incentivar a que se presenten comportamientos agresivos así se piense que puedan llegar a ser funcionales para motivar a los empleados y si ésta clase de comportamientos llegan a ser tolerados alimentan ese incentivo a generar acoso laboral (Aquino & Lamertz, 2004). Wright y Smye (1998) han distinguido tres tipos de cultura organizacional que están conectadas con diversas maneras de acoso: *win* (competencia obligando a perder); *culpando* (haciendo que las personas temerosas salgan de la línea) y *el sacrificio* (sacrificando todo para el trabajo).

Existe otra clasificación de cultura organizacional propuesta por Cameron y Quinn (2005), quienes describen cuatro tipos de cultura; siendo constituidas por dos dimensiones: flexibilidad, discreción, el dinamismo de estabilidad, orden y control; y la orientación interna, la integración, orientación-la unidad externa, la diferenciación, la rivalidad (Omari, 2007). Tres de esas culturas distinguidas mencionadas anteriormente tuvieron un grado alto de significancia en la relación con el acoso. Indicó que se observó un menor nivel de acoso en la cultura de clan (alta flexibilidad y orientación interna), suponiendo que la

concentración en la comunidad de valores y objetivos, una preferencia por el trabajo en equipo y un ambiente agradable; y en la cultura de (alta flexibilidad, orientación externa), se caracterizó por el apoyo al espíritu empresarial, la innovación, la tolerancia al riesgo y la creatividad. Estos tipos de clasificación anteriores son muy similares en términos de flexibilidad y libertad de acción, las características que más bien no construyen unas condiciones favorables para la ocurrencia de tres tipos de abusos descritos por Wright y Smye (1998). Sin embargo, esta cultura de jerarquía de alta estabilidad y orientación interna se caracteriza por un grado alto de jerarquización, control, formalización y esa necesidad de emprender un tipo de rivalidad por posición en el sistema de jerarquías está directamente relacionada con los niveles más altos de intimidación.

Es importante mencionar que las relaciones entre la personalidad, la cultura organizacional y la intimidación o el acoso, fue realizado a un grupo de trabajadores polacos. El cual tenía como finalidad generar un conocimiento básico sobre las condiciones sociales de las conductas de intimidación en el lugar de trabajo en Polonia, debido que a la gran mayoría de estudios se ha llevado a cabo en Europa Occidental y los E.E.U.U. Este estudio muestra que la sociedad en Polonia está influenciada fuertemente por la ética católica, y a pesar de estar regidos por el rigorismo moral, la religiosidad y el apego al sistema tradicional de valores y a las normas sociales. (Wright & Smye ,1998).

Los polacos están muy centrados en cuanto a valores materiales, haciendo referencia a la revolución francesa donde se proclaman los principios de igualdad dentro de la sociedad, también se ubicó al trabajo como la actividad configuradora de la ciudadanía y la ocupación a la que irían ligados la mayoría de los derechos políticos. La revolución francesa sembró las bases para la apreciación del concepto socialista del trabajo. Bajo este

panorama, el trabajo se consideró como la actividad por medio de la cual se auto producía el hombre y la misma sociedad citado de (Durán, 2006; Olarte, 2011).

Para continuar el desarrollo de este estudio es necesario destacar que dentro de toda organización, la productividad y el manejo del capital humano, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por lo tanto, el desempeño, la motivación, el ambiente social de trabajo y satisfacción del personal son aspectos cada vez más relevantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos, en el desempeño, ambiente social de trabajo y en otras áreas esenciales de la organización (Calderón, 2011).

Para Farooqui y Nagendra (2014) la gestión de recursos humanos es reconocida como una parte intrínseca de la administración que se encarga del bienestar humano de una organización, uno de sus objetivos es mantener mejores relaciones humanas, encargándose de la evaluación de las políticas en que se basan las organizaciones, sus procedimientos, el desarrollo y su programa en general, para hacer efectiva su intervención en el reconocimiento de los objetivos organizacionales. Así mismo la gestión de recursos humanos ayuda a obtener el desarrollo máximo individual, a establecer una conexión de trabajo eficaz entre los empleadores y los empleados, donde el reclutamiento, la selección, el desarrollo, la motivación y la compensación hacen parte de esta gestión

Según Farooqui, Nagendra (2014) durante los últimos años el ajuste de la persona con la organización ha sido un área de interés en investigaciones de distintas disciplinas como la psicología, la administración y la economía, refiriéndose a este ajuste (P-O) en los

antecedentes y consecuencias de la compatibilidad entre las personas y las organizaciones en las cuales laboran. Las consecuencias de la adaptación de la persona con la organización han demostrado una relación significativa con importantes variables de resultados individuales, tales como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el rendimiento.

La satisfacción de los empleados es una de las principales prioridades corporativas de las empresas, el interés por su estudio tiene su origen en *Hoppock en 1935* en el libro titulado *Job Satisfaction*, fundamentado en que la satisfacción es el resultado más importante del trabajo humano, destacando una relación implícita y explícita entre satisfacción y desempeño (Castel, 2008). La satisfacción laboral según Stewart (1996), (citado por Castel, 2008) es definida como el grado en que la persona siente complacencia por su trabajo incidiendo en el bienestar personal y en la vida del empleado, postulando que disponer de trabajadores satisfechos y motivados se convierte en un factor determinante del éxito empresarial.

En esa misma línea, Porter, (1962) y Smith, Hulin, y Kendall (1969), como se citó en Farooqui y Nagendra (2014) enfatizan la importancia del concepto de satisfacción laboral definiéndolo como el cuan contento está un individuo con su trabajo, refiriéndose a los sentimientos o estado de ánimo, según la naturaleza de la obra que cada uno desempeña, que podría estar definida por diversos factores, tales como tipo de políticas de la organización, supervisión, administración, sueldos, calidad de vida relacionado a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

La satisfacción laboral depende en gran medida de la evaluación que se haga sobre el trabajo realizado, y las asignaciones que ejecutan, jugando un papel fundamental el ajuste de la persona con el empleo y la organización, donde se considera, presentan mayor satisfacción los empleados que están de acuerdo con las condiciones, razón de ser y naturaleza de la organización (Farooqui & Nagendra, 2014)

La satisfacción laboral puede estar relacionada por el tipo de actividades que se realizan, es decir, que el trabajo deje notar habilidades y que ofrezcan cierto grado de desafío para que exista el interés. Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes como es lógico a las expectativas individuales. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño, además buscan que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario (Camarco, 2006).

La satisfacción laboral es la respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia de el mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este, considerando que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer, encerrándola en una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas (Stewart, 1996).

La satisfacción se logra a través de los diversos factores motivacionales, de ahí parte que el bienestar laboral se base en dos premisas básicas, la satisfacción de las necesidades y las aspiraciones de los individuos, ambos en relación con el trabajo. En el concepto de satisfacción laboral, la salud juega un papel muy importante, donde la salud no es únicamente ausencia de dolor, sino que es el estado general de bienestar de la persona. Físico, espiritual, moral y emocional. No puede existir bienestar en el trabajo, si el

individuo está enfermo moralmente, si la persona es excluida o estigmatizada, le vulneran sus fundamentos religiosos, donde la persona no ve posible un mundo de realizaciones acorde con sus expectativas de existencia (Camarco, 2006).

Desde una perspectiva organizacional, la satisfacción laboral depende de muchos más aspectos, donde Pinilla (1982; como se citó en Olarte, 2011) afirma que:

Los trabajadores necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se le presenten en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí (p.10).

Es por ello que la actitud de satisfacción es una condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo (Pinilla en Atalaya, 1999; como se citó en Olarte, 2011). Así mismo, la ausencia de satisfacción con el trabajo puede verse reflejado en contra de las organizaciones: huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo y mayor rotación de personal, quejas, rendimiento bajo y un deficiente servicio a los usuarios, robos de los empleados, problemas disciplinarios etc.

Entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción está el reconocimiento la mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento, no hay mayor causa de

insatisfacción que desvalorizar al trabajador. Por otro lado el buen ambiente y las condiciones de trabajo, el mal manejo directivo de una organización donde los empleados no se sientan identificados ni orgullosos de pertenecer a ella y por último la seguridad hace que los empleados sientan respaldo y tenga sentimiento de agrupación en la empresa lo que es un factor coadyuvante a la consecución de éxito en la organización (Camarco, 2006).

En la investigación realizada por Gómez, Villegas, Barrera y Cruz (2007), donde buscaban evaluar el bienestar subjetivo en Colombia y la relación entre éste con la satisfacción en algunos dominios específicos en 795 profesores empleados de una universidad, encontraron que el tipo de ocupación parece influir de manera significativa en la satisfacción laboral, ya que se ha visto que ésta es mayor entre quienes tienen trabajos de estatus más elevado y muy especializados. Las personas más satisfechas con su trabajo suelen ser profesores universitarios, científicos, médicos, abogados y los menos satisfechos son aquellos cuyo trabajo resulta repetitivo y no especializado.

En otro tema, se define al *Bienestar Subjetivo*, como un juicio global que hacen las personas de su propia vida, y esta evaluación es tanto cognoscitiva como afectiva donde juega un papel muy importante la Satisfacción con “dominios importantes de la propia vida” que tiene relación con el trabajo. Considerándose que la satisfacción con dominios de la vida, más que un componente del Bienestar Subjetivo es un factor que afecta la percepción de bienestar (Gómez, et al. 2007).

Todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como, estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes producen patrones de relación variadas y

específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional (Caligiore & Díaz, 2003).

Según Katz y Kahn (1966) como se cita en Varela y Lands (2010), las clasificaciones basadas en roles divididos en el desempeño de los empleados se dividen en dos categorías: in-rol y comportamientos extra-rol. El desempeño in-rol se refiere a los comportamientos que sean consistentes con los encontrados en las descripciones de trabajo formales, mientras que extra-rol involucra comportamientos que van, más allá del llamado del deber (Varela & Lands, 2010). El significado que se adoptará para la presente investigación será el desempeño in-rol el cual se ajusta a los objetivos del mismo.

El desempeño *in-rol* según Chiavenato (2000) es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

El desempeño *in-rol* según García (2001), se entiende como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Por su parte Castellanos y Castellanos (2010), define el desempeño *in-rol*, desde dos ángulos: *in-rol* adecuado y *in-rol* superior, conceptualizando este último como: el rendimiento laboral y la actuación superior del trabajador, con alto impacto económico social, presente y futuro identificado con las

competencias laborales exigidas para su cargo. Este desempeño corresponde a las conductas estratégicas, es decir a las competencias para lograr la estrategia de la entidad.

Si bien la naturaleza y los determinantes del desempeño *in-rol* se han estudiado durante décadas, el concepto ha cobrado mayor importancia en los últimos años ya que las empresas están poniendo mayor énfasis en el desempeño *extra-rol* y en la eficacia. Las investigaciones sobre el desempeño *in-rol* tiene sus orígenes en la psicología industrial y organizacional. Sin embargo, el creciente interés en el desempeño *extra-rol* y el *in-rol*, ha dado lugar a un enfoque en la literatura con mayor énfasis en la introducción de modelos de buenas prácticas de evaluación del desempeño, la gestión del desempeño, objetivos de las iniciativas de la organización, la gestión de la calidad total, el enriquecimiento de los empleados, la participación y gestión del desempeño están diseñados para provocar cambios en la forma en que los empleados desempeñan su trabajo y estos resultados en los empleados que hacen más de lo que está en sus funciones o descripciones de cargo (desempeño *extra-rol*). Sin embargo, es sólo en las últimas décadas que los investigadores y los profesionales han comenzado a cuestionar la visión tradicional de lo que constituye el desempeño general y reconocer que se trata de dimensiones que van más allá del alcance real del trabajo (Shaw, 2007).

Autores como Castellanos y Castellanos (2010) definieron el término de gestión de desempeño como un proceso que permite orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión de las personas para que estas logren mejores resultados y se desarrollen continuamente. El objetivo fundamental de la gestión del desempeño es incrementar la eficacia de la organización mediante el conocimiento y aprovechamiento de los recursos, la mejora de los rendimientos personales y la orientación coordinada de estos hacia los objetivos generales.

La gestión del desempeño es un proceso integrador y continuo que tiene tres fases, planificación, basada en los objetivos críticos (aquellos que tienen la máxima importancia para alcanzar los resultados del puesto); coaching, en esta etapa se hace un seguimiento del desempeño con el propósito de proveer retroalimentación, y apoyar y reforzar el desempeño actual para lograr las expectativas del desempeño; y por último la revisión, donde se evalúa el desempeño actual versus el esperado al final del ciclo para analizar las tendencias del desempeño identificando áreas de oportunidad y fortalezas que permitan planificar el logro del nivel de desempeño esperado para el año siguiente (Castellanos & Castellanos, 2010).

Ruiz (2004) concibe un sistema de administración del desempeño como un ciclo dinámico, que evoluciona hacia la mejora de la compañía como un ente integrado, dicho ciclo está conformado por conceptualización, donde se identifica el mejor rendimiento al cual desea dirigirse; el desarrollo, se examina donde el rendimiento actual está variando en función de los niveles deseados; la implementación, monitoreo del desempeño actual y entrenamiento en desarrollar sus competencias para alcanzar una promoción; la retroalimentación la cual se hace durante todo el proceso y después de la evaluación para que el empleado sepa cómo puede mejorar su desempeño; por último la evaluación, se utilizan las medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos de desempeño en todas las competencias y determinar cómo están respondiendo a los objetivos. Los resultados finales se comparan con los conceptos establecidos en la conceptualización.

El desempeño es entendido como el valor esperado total de comportamientos de los empleados llevan a cabo en el transcurso de un período determinado de tiempo (Motowidlo,

Borman, & Schmidt, 1997). Bullock (2013) divide el desempeño, en el desempeño de tareas, que son las acciones que contribuyen a la transformación de materias primas a los bienes y servicios, las cosas que se suelen incluir en las descripciones de puestos.

Por otro lado el desempeño contextual, entendido como los comportamientos que contribuyen a la eficacia global mediante el apoyo al clima social y psicológico de los lugares de trabajo. Los ejemplos incluyen la cooperación con los compañeros de equipo, difundiéndose los conflictos, y la limpieza de la sala de trabajo (Borman & Motowidlo, 1993).

Como se ha revisado, existen definiciones que van de lo general a lo específico y de lo cuantitativo a lo cualitativo. Inicialmente, los investigadores se mostraron optimistas sobre la posibilidad de definir y medir el desempeño *in-rol*. Sin embargo, muy pronto comenzaron a darse cuenta de que la determinación de las dimensiones de un puesto de trabajo y sus requisitos de rendimiento no era un simple proceso. Hoy en día es generalmente aceptado que el desempeño *in-rol* consiste en una serie de variables que interactúan entre sí para evidenciar los aspectos del trabajo donde encontramos al empleado y el medio ambiente complicado (Milkovich, y Wigdor, 1991).

Finalmente, para el presente trabajo se hace importante resaltar los estudios hechos sobre el tema de desempeño *in-rol*. Haciendo una revisión teórica se encontró el trabajo elaborado por Arratia (2010), que tuvo como objetivo fue comprender el proceso de evaluación de desempeño docente, considerando la estructura social y analizando aspectos como las condiciones materiales y sociales de los docentes, aparece como un elemento central en el proceso de producción de la realidad social. Para ello, el estudio parte del supuesto de que son los propios actores los principales llamados a dar cuenta de este

conjunto de relaciones, como una forma de auto explicación de sus trayectorias laborales y su desempeño profesional. De esta manera, la incorporación de los docentes como los actores claves de esta investigación no sólo debe entenderse como una decisión metodológica, sino como una concepción de proceso para generar conocimiento, que busca poner en el centro la percepción de los actores involucrados por sobre posibles evaluaciones ‘neutrales’ del proceso de trabajo docente.

Por otro lado un factor muy importante para la administración del desempeño según Ruiz (2004), es la evaluación continua del empleado, pues este sistema no puede ser por ningún motivo estático, debe evolucionar constantemente y ser cuidadosamente monitoreado para una mejora continua. Durante las últimas décadas el desempeño de los sujetos se ha ligado al desarrollo de determinadas competencias laborales, en la búsqueda de la generación de indicadores medibles, observables y objetivos. En este afán se ha desarrollado un enfoque de competencias laborales que se manifiesta en diferentes aspectos de la transformación productiva, como por ejemplo: la generación de ventajas competitivas en mercados globales, la gestión y producción del trabajo (Ducci, 1997).

En esta nueva configuración del desempeño *in-rol*, se han producido importantes cambios en las competencias laborales consideradas como fundamentales para el buen desarrollo del trabajo. Tal como menciona Vargas (2000), mientras los procesos de evaluación tradicional del desempeño están relacionados con virtudes laborales como disciplina, puntualidad y obediencia, los procesos contemporáneos han dado a competencias como, capacidad de análisis, trabajo en equipo, negociación, capacidad de aprendizaje permanente, solución de problemas, por ende se ha generado cambios a la hora de la evaluar las competencias laborales.

En la investigación realizada por Vázquez, (2007) titulada: La evaluación del desempeño en las grandes empresas españolas, se analizó el diseño de los sistemas de evaluación del desempeño de directivos en una muestra de 52 grandes empresas españolas. A partir de la consideración de las principales decisiones consideradas estratégicas, propósito, evaluadores, indicadores de desempeño, formato y frecuencia del *feed-back* se identificaron tres clusters, como escalas de valoración y la dirección por objetivos, así como la existencia y frecuencia de reuniones formales de *feed-back*, de empresas. Aunque la clasificación recoge la distinción tradicional entre sistemas más basados en comportamientos o en resultados, también encontramos algunas peculiaridades del contexto español.

Como conclusión de la investigación los sistemas de retribución con base en el desempeño están adquiriendo cada vez mayor relevancia entre las empresas españolas. En el corazón de estos sistemas se encuentra la evaluación del desempeño. Sin embargo, y a pesar del creciente interés que suscita esta práctica de recursos humanos, no existe ninguna clasificación de sistemas de evaluación propia de las empresas españolas (Vázquez, 2007).

La principal contribución de este trabajo, por tanto, la constituye la identificación de una clasificación de sistemas de evaluación para puestos directivos propia de las grandes empresas españolas. Las variables incluidas para describir los sistemas de evaluación fueron las que se consideran más importantes para su diseño: propósito, evaluadores, indicadores, instrumentos y *feed-back* (frecuencia); el estudio permitió concluir que las variables que más diferencian los sistemas de evaluación que utilizan las grandes empresas españolas son: si se emplean con fines de retribución, si se incorporan sistemas multi-fuente de evaluación, si se emplean indicadores de resultados cuantitativos o cualitativos, si se utilizan como instrumentos de evaluación las listas con dimensiones de desempeño y

escalas de valoración y la dirección por objetivos, así como la existencia y frecuencia de reuniones formales de *feed-back* (Vásquez, 2007).

Se han identificado tres tipos de sistemas de evaluación del desempeño, aunque es de destacar que la mayoría de las empresas de la muestra utilizan los mismos *clusters*. Los sistemas de evaluación del desempeño descritos recogen la distinción entre sistemas más basados en resultados y orientados al control y sistemas más basados en el comportamiento y orientados al desarrollo (Govindarajan y Fisher, 1990). Mientras que los dos primeros tipos de sistemas de evaluación identificados se corresponden en gran medida con los sistemas de control basados en resultados, caracterizados por una definición del desempeño cuantitativa, una medida del desempeño objetiva y con sesiones de *feed-back* con énfasis en la evaluación o el control en acuerdo a lo que plantea Kerr (1985), el último se aproxima más a los sistemas de control basados en comportamientos, caracterizados por una definición del desempeño cualitativa, una medida del desempeño subjetiva y con sesiones de *feed-back* con énfasis en el desarrollo.

Por otro lado Smayling y Miller (2012), realizaron un estudio titulado: *Job Satisfaction and Job Performance at the Internship Level*, donde el objetivo de la investigación fue determinar si existe una relación entre satisfacción y desempeño laboral, donde se llegó a la conclusión de que la satisfacción se relacionó significativamente con rendimiento en los entornos donde el interno y su supervisor eran del mismo sexo. Ajustes realizados para moderar las variables tuvieron un impacto mínimo.

Para concluir con la temática del desempeño *in-rol*, se puede afirmar que a un buen clima organizacional, comunicación laboral y motivación se encuentra un buen rendimiento por parte de los empleados de una institución, como lo plantea Bittel (2000) que el

desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. De igual manera Ghiselli (1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores, como lo son la motivación, habilidades y rasgos personales, calidad, aceptación del rol y oportunidades para realizarse como personas en ámbito personal y laboral. Partiendo de las tres variables a manejar en el trabajo, las cuales son ambiente social de trabajo, satisfacción y desempeño, van de la mano teniendo en cuenta lo descrito anteriormente y la teoría recopilada, el fin de la investigación es identificar la relación de las variables en una entidad del gobierno.

Anteriormente se mencionó en desarrollo de la temática el estudio realizado por Suliman y Harethi, (SFP) titulado: *Percepción del Clima Laboral y el Desempeño en los empleados de la institución pública de seguridad en los Emiratos Árabes Unidos*. Se realizó en la Universidad de Dubái, el cual tuvo como propósito examinar las posibles relaciones entre el clima y el desempeño organizacional, los datos se recogieron en una organización de seguridad pública en los Emiratos Árabes Unidos, utilizando el cuestionario auto- administrativo, con una muestra de 500 empleados, seleccionados al azar demostrando que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados. A partir de esta investigación entra la curiosidad de investigar el tipo de relación de las variables estudio, con el fin de determinar si existe relación entre ellas en una entidad pública del estado Colombiano.

Problema

¿Existe relación entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño *in rol* en empleados de una entidad del estado?

Definición de variables

Ambiente social de trabajo; El ambiente social se puede entender como un tipo de interacción dada entre un sujeto social con otros respecto de ciertas características, procesos dentro del entorno y efectos percibidos sobre éste según los roles desarrollados por los sujetos (Granada, 2001), en el ambiente de trabajo en el que interactúa la persona. Medido con el factor Ambiente Social de Trabajo (AST) del Cuestionario de Ambiente Organizacional (CAO) diseñado por Ferro-Vásquez y Páez-Vega (2013).

Satisfacción Laboral; La satisfacción se entiende como la respuesta afectiva del empleado en diferentes aspectos de su trabajo, la cual está condicionada al entorno y a las circunstancias del trabajo, como parte de las características de cada individuo (López, 2009). Medido con el Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (Meliá y Peiró, 1989).

Desempeño *in-rol*; El desempeño *in-rol* se refiere a los comportamientos que sean consistentes con los encontrados en las descripciones de trabajo formales (Varela & Lands, 2010). Medido con el instrumento de evaluación de desempeño que se utiliza en la entidad del estado y establecido por la Comisión Nacional del Servicio Civil (2014) el cual evalúa eficacia, eficiencia y cumplimiento de requisitos legales. Dichos componentes reciben una ponderación de igual peso para cada uno.

Control de variables

	¿Cuál?	¿Cómo?	¿Por qué?
Del sujeto	Pertenecer a una entidad pública.	Se realizó el protocolo para realizar la investigación con funcionarios de una entidad publica	Cumplimiento de los objetivos del trabajo de grado.
	Tipo de contrato	A partir de la base de datos, que brindo la institución publica	Los funcionarios con contrato laboral son los realizan la evaluación de desempeño in-rol, mientras los de contrato provisional no presentan dicha evaluación.
Situación Experimental	Garantía de que las personas que tenían contrato laboral, de igual manera tenían la evaluación de Desempeño.	Se aplicaron los cuestionarios y se iba pidiendo a los del contrato laboral el resultado final de la evaluación de desempeño	La investigación correlaciona las tres variables, (ambiente social de trabajo, satisfacción laboral y desempeño in-rol).
	Totalidad del diligenciamiento de los cuestionarios requeridos	Cada vez que el participante terminaba de contestar los cuestionarios se revisaban que estuvieran bien diligenciados	Con el fin de que los cuestionarios aplicados fueran útiles para la investigación.
	Garantía que la evaluación de los tres instrumentos	A partir de la base de datos, que nos permitió la	Para cumplir adecuadamente con el proceso de la

correspondieran a institución pública investigación y los
una misma persona objetivos

Firma del Se entregó a cada Siguiendo el
consentimiento persona el cumplimiento de las
informado consentimiento normas éticas,
informado antes de basándose en el
responder los código deontológico
cuestionarios de la del que hacer
investigación psicológico.

Objetivos

Objetivo General

Identificar la relación entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño *in rol*, en un grupo de funcionarios de una entidad del estado.

Objetivos Específicos

Identificar si el ambiente social de trabajo de los funcionarios del estado, está relacionada con la satisfacción laboral en un grupo de funcionarios de una entidad del estado.

1. Identificar si el ambiente social de trabajo de los funcionarios del estado está relacionada con el desempeño *in rol*, en un grupo de funcionarios de una entidad del estado.
2. Identificar si la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño *in rol*, en un grupo de funcionarios de una entidad del estado.

Hipótesis

Hipótesis de Trabajo

Existe relación entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño *in rol* en empleados de una entidad del estado.

Hipótesis Nula

No existe relación entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño *in rol* en empleados de una entidad del estado.

Método

Tipo de estudio

El estudio a desarrollar es de carácter descriptivo correlacional. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es recolectar datos. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así detallar lo que se investiga (León & Montero, 2002).

De acuerdo a Hernández, Fernández-Collado y Baptista (2006):

La investigación correlacional, es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable

presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba (p. 121).

Participantes

Los participantes de la investigación fueron funcionarios de una entidad del estado colombiano ubicada en el departamento de La Guajira, seleccionados con un muestreo no probabilístico, por conveniencia de la investigación. Un muestreo no probabilístico, elige sus elementos de acuerdo a los parámetros del probabilidad de selección para todos (León & Montero, 2002).

La población total estuvo conformada por 67 funcionarios contratados en carrera administrativa por parte de la entidad, de los cuales respondieron los cuestionarios 30 personas para un total del 44.7% y a quienes por políticas estatales se les aplica la evaluación del desempeño. Además se aplicaron 30 cuestionarios a funcionarios provisionales a quienes no se les aplica evaluación del desempeño, para realizar una comparación en las respuestas a las dos poblaciones en cuanto a los cuestionarios aplicados en el estudio.

Instrumentos

Se aplicó un instrumento para medir cada variable que se desea estudiar. En la variable de ambiente social de trabajo se utilizó el Cuestionario de Ambiente Organizacional (CAO) realizado por Ferro-Vásquez y Páez-Vega (2013). El CAO cuyo análisis estadístico permite concluir que presenta una alta consistencia interna, medida por medio del índice de confiabilidad Alpha de Cronbrach de 0.968. El cuestionario tiene en cuenta los siguientes factores: ambiente social de trabajo, diseño de condiciones para el

trabajo, estilo de dirección y supervisión y condiciones laborales. Se tomó el factor Ambiente Social de Trabajo que presenta un índice de confiabilidad Alpha de Cronbrach de 0.924. Dicho factor tiene las variables relaciones interpersonales, comunicación informal, cooperación y colaboración, motivación, trabajo en equipo, actitud de servicio y sentido de pertenencia (Véase Apéndice A).

Por otro lado el Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (Meliá y Peiró, 1989), es un instrumento diagnóstico para una evaluación eficaz y eficiente en el área de la satisfacción laboral de los recursos humanos de la empresa. Una serie de estudios científicos avalan su confiabilidad y validez. Permite efectuar un diagnóstico de la Satisfacción Laboral, global y por factores, cubriendo sistemáticamente todas las áreas principales. El Factor I evalúa la satisfacción con la supervisión y la participación en la organización. El factor II, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo. El factor III, la satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas de la empresa, excepto el salario. El factor IV la satisfacción intrínseca del trabajo. El factor V la satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo. El factor VI la satisfacción con las relaciones interpersonales (Meliá & Peiró, 1989).

El cuestionario presenta 82 variables, más 9 variables descriptivas de muestra codificadas, suponen un total de 91 variables numeradas en el cuestionario. El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) aporta(A) una consideración de los aspectos específicos culturales y organizacionales del contexto social con un muestreo sistemático y amplio de las diversas facetas de la vida organizacional, (B) la posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral, y (C) un ámbito de aplicación muy amplio a través de tipos de

organizaciones y de tipos de roles.(Meliá & Peiró, 1998); El cuestionario que se aplicó es el de S20/23 de Meliá y Peiró, (1989) el cual tiene un índice de confiabilidad de 0.92 (Véase Apéndice B).

Por último desempeño *in rol* se mide utilizando la evaluación de desempeño se que se lleva a cabo en una entidad del estado colombiano para evaluar el desempeño laboral de los servidores públicos, que tiene como propósito fundamental el cumplimiento de los fines del estado a partir de la entrega de productos y servicios en el marco de los planes y la misión propia de cada institución. Es así como la ley 909 de 2004 se señala los principios de la función pública y de terminan principios claves a través de los cuales se garantiza la prestación del servicio sin diferenciar el nivel ocupacional o del tipo de vinculación laboral. (Comisión Nacional del Servicio Civil, 2014).

La evaluación de desempeño es un proceso, se parte de una fase previa donde se realiza la preparación de los insumos necesarios para adelantar la evaluación, planes institucionales de desarrollo, planes de acción. La primera fase es donde se fijan los compromisos laborales y comportamentales a cumplir durante el período de evaluar. La segunda fase procede al seguimiento y acopio de evidencias, y para terminar la tercera fase, se realiza la evaluación anual, verificando el cumplimiento de avance de los compromisos laborales y comportamentales para llegar a la calificación definitiva y finalmente se comunica el resultado. (Comisión Nacional del Servicio Civil, 2014).

Procedimiento

Una vez dada la autorización del estudio (Véase Apéndice C), se procedió a la aplicación de los cuestionarios teniendo en cuenta consideraciones éticas, para lo cual cada funcionario firmó de manera individual el consentimiento informado (Apéndice D), donde

se comunicó que la información que se obtuviera sería de uso netamente académico y que ambas partes se beneficiarían puesto que los investigadores presentarían un informe global de los resultados de la investigación. El siguiente paso fue la aplicación de las pruebas que evalúan el ambiente social de trabajo y la satisfacción laboral. Dónde se tuvieron en cuenta elementos técnicos tales como las instrucciones para el correcto diligenciamiento de los mismos, garantizando que los instrumentos correspondieran a un mismo individuo y que cumplieran con los requerimientos de validez y confiabilidad necesarios. Para la evaluación del desempeño laboral se tuvo en cuenta la calificación de la última evaluación de desempeño que se implementó por la entidad a comienzos del año 2015.

Después de la recolección de información, se procedió a analizar los datos obtenidos con una base construida en Excel y analizada con el paquete estadístico SPSS versión 22 para Windows. Se calculó la correlación para las variables por medio de la prueba no paramétrica de *Spearman*; ya que el resultado de la prueba Kolmogorov – Smirnov (K-S) fue de 0.007, lo cual demostró que no existe una distribución normal.

Para finalizar se realizó una discusión, basándose en cada aspecto evaluado, en el análisis estadístico y la revisión de estudios y hallazgos hechos en otras investigaciones, para así, formular conclusiones al respecto de esta información.

Consideraciones éticas

Para una realización eficaz del trabajo se tuvo en cuenta un consentimiento (Apéndice D) por parte de la institución donde se desenvuelven laboralmente los participantes, así como la autorización individual por parte de cada persona, se les manifestó que podían retirarse en cualquier momento de la investigación y que sería

confidencial el tratamiento de los resultados de sus cuestionarios, como sus datos personales. Inicialmente se explicó el proceso de la investigación, el fin de la realización de este estudio, afirmando que el uso de la información es exclusivamente académico y de gran aporte para la entidad en la que se realizó la investigación, ya que se presentará un informe general a la entidad contribuyendo y beneficiando a la gestión del talento humano de la misma al conocer el resultado de los aspectos evaluados.

En el título III aparecen las actividades del Psicólogo: Para los efectos de esta ley, considera el ejercicio de la profesión en indicación del conocimiento y técnicas específicas, como lo es la ejecución de la dirección científica, control de programas de diagnóstico, evaluación e intervención psicológica. Y un aspecto importante es la fundamentación de la investigación dentro del contexto que se va a realizar, apropiándonos de las mismas logrando minimizar los riesgos y potencializando beneficios a la población misma en el manejo de grupos de empleados de la entidad (Ministerio de La Protección Social, 2006).

Resultados

El proceso técnico para el análisis de los resultados se llevó a cabo con una base de datos construida en Excel y analizada con el paquete estadístico SPSS versión 22 para Windows. Se calculó la correlación para las variables por medio de la prueba no paramétrica de *Spearman*; ya que el resultado de la prueba *Kolmogorov – Smirnov* (K-S) fue de 0.007, lo cual mostró que no existe una distribución normal.

Entre los datos obtenidos, se encontraron dos tipos de contratos en los funcionarios de la entidad, donde se aplicó a 30 funcionarios que tienen un contrato laboral/ carrera administrativa, equivalente al 50% de los participantes y a 30 personas que tiene un contrato provisional/ prestación de servicios, equivalente al otro 50% de la población, como

se ilustra en la figura 1. Para el análisis de los datos y partiendo de los objetivos de la investigación se analizó las variables de la investigación en los participantes con contrato laboral y como adición al estudio se analizaron las variables del estudio en los participantes de contrato provisional.

■ contrato laboral ■ contrato provisional

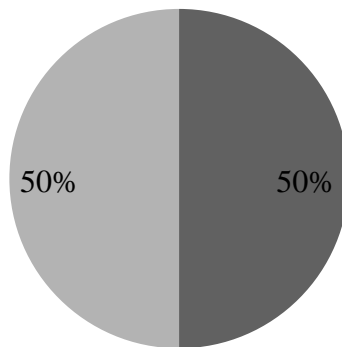


Figura 1. Tipo de contrato de los participantes de la Entidad Publica

En los funcionarios con contrato laboral se encontró que el 93% de la población lleva un período de tiempo de 5 o más años laborando en la entidad y el 7% faltante un periodo de seis meses a cinco años (Figura 2).

■ De 6 meses a 5 años ■ Mas de 5 años

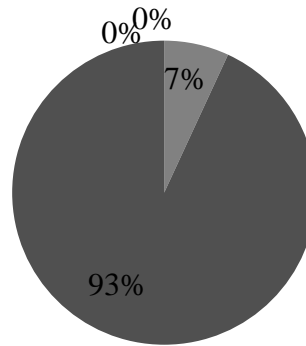


Figura 2. Antigüedad de funcionarios con contrato laboral.

De igual manera en cuanto a la distribución de la población de los funcionarios con contrato provisional, tienen un periodo de antigüedad de seis meses a dos años ya que el 41% de la población lleva este periodo trabajando en la entidad; un 21% se encuentra en el periodo de menos seis meses y más de cinco años, y por último el 17% de la población ha trabajado por un periodo de seis meses a cinco años, tal como se ve en la figura 3. Es decir en promedio los funcionarios con contrato laboral son más antiguos que los funcionarios con contrato provisional; como se evidencio en el gráfico anterior la población que cuenta con contrato laboral, son más antiguos en comparación con los de contrato provisional ya que el 93% de los funcionarios con carrera administrativa llevan laborando un periodo más de 5 años en cambio los funcionarios con prestación de servicio solo el 21% lleva más de 5 años laborando, teniendo en cuenta que es la categoría grande en cuestión de periodo de tiempo .

■ Menos de 6 meses ■ De 6 meses a 2 años
 ■ De 6 meses a 5 años ■ Mas de 5 años

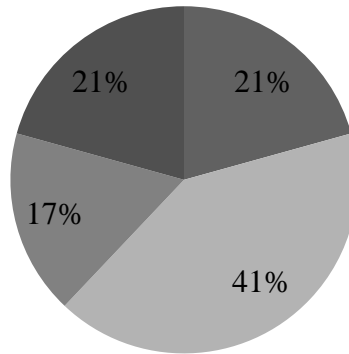


Figura 3. Antigüedad en los funcionarios con contrato provisional.

Para el análisis de los resultados pertinentes a los objetivos de este trabajo, Se comparó el Ambiente Social de Trabajo y la satisfacción laboral en funcionarios con contrato laboral. Se utilizó índice de correlación de *Spearman*, para muestras no paramétricas, en este punto se encontró que hay una correlación baja positiva, no significativa entre las variables, por ende no se pudo validar la hipótesis de trabajo tal como se ilustra en la tabla 1.

Tabla 1.
Correlación entre el Ambiente Social de Trabajo y la Satisfacción Laboral, en los funcionarios con contrato laboral.

		Ambiente Social de Trabajo
Coefficiente de Spearman		0,350
Satisfacción Laboral		0,001
	(bilateral)	

Nota: Puntuación estadística de la correlación entre variables.

Se procedió a correlacionar las variables de ambiente social de trabajo y el desempeño in-rol en los funcionarios con contrato laboral donde se evidenció una

correlación baja negativa, no significativa; tal como se ve en la tabla 2. No se pudo validar la hipótesis de trabajo, ya que no existe relación entre el ambiente social de trabajo, y el desempeño in-rol en empleados de una entidad del estado.

Tabla 2.

Índice de correlación entre el Ambiente Social de Trabajo y el desempeño in-rol en los funcionarios con contrato laboral.

		Ambiente Social de Trabajo
Coefficiente de		-.141
correlación Spearman		.458
Desempeño In-rol		

Nota: Puntuación estadística de la correlación entre variables.

Se continuó a correlacionar las variables de desempeño in-rol y la satisfacción laboral, en los funcionarios con contrato laboral donde se evidenció una correlación baja negativa, no significativa; tal como se ve en la tabla 3. Afirmando que no se verifica la hipótesis de trabajo, ya que no existe relación entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño *in rol* en empleados de una entidad del estado, como se evidenció anteriormente.

Tabla 3.

Índice de correlación entre el desempeño in-rol y la satisfacción laboral en los funcionarios con contrato laboral.

	Desempeño In-rol
Spearman Coeficiente de	-.096
correlación (bilateral)	.615
Satisfacción Laboral	

Nota: Puntuación estadística de la correlación entre variables.

De igual manera se realizó un análisis entre los factores de la variable Ambiente Social de Trabajo (relaciones interpersonales, comunicación informal, cooperación y colaboración, motivación, trabajo en equipo, actitud de servicio y sentido de pertenencia) y la Satisfacción laboral, donde se evidenció una correlación media positiva, significativa a nivel de 0,001 entre la variable motivación del factor Ambiente Social de Trabajo, y la satisfacción laboral en los funcionarios con contrato laboral (Veáse Tabla 4).

*Tabla 4.
Índice de correlaciones por variables del factor Ambiente Social de Trabajo y satisfacción labora en los funcionarios con contrato laboral.*

Correlaciones	Ambiente Social de Trabajo						
	Relaciones Interpersonales	comunicación Informal	Cooperación Colaboración	Motivación	Trabajo en Equipo	Actitud del Servicio	Sentido de Pertenencia
Satisfacción laboral	.349	-.022	.188	.470**	.295	.283	.235
Coefficiente de correlación (bilateral)	.059	.906	.320	.009	.114	.130	.211

*Nota: **correlación es nivel de significativa a nivel de 0.01*

Seguendo con el cumplimiento de los objetivos de la investigación se realizó una correlación del desempeño in- rol de los participantes con contrato laboral y cada factor del Ambiente Social de Trabajo, y se encontró que solo la variable actitud del servicio (AS) tiene una relación significativa al nivel 0.05 con el desempeño in- rol, es decir que si los participantes tienen un alto desempeño in rol, probablemente tendrán una actitud positiva del servicio. Por otro lado se evidenció que no hay relación entre los demás factores del Ambiente Social de Trabajo con el desempeño, tal como se ve en la tabla 5.

*Tabla 5.
Índice de Correlación entre Desempeño in-rol, y las variables del Ambiente Social de Trabajo*

	Desempeño in-rol
Sperman Coeficiente de correlación (bilateral)	Relaciones interpersonales
	.989
Sperman Coeficiente de correlación (bilateral)	Comunicación Informal
	.301
Sperman Coeficiente de correlación (bilateral)	Comunicación
	-.176

	<i>y Cooperación</i>	.353
Sperman Coeficiente de correlación (bilateral)	<i>Motivación</i>	-.054
		.775
Sperman Coeficiente de correlación (bilateral)	<i>Trabajo en</i>	-.187
	<i>Equipo</i>	.322
Sperman Coeficiente de correlación (bilateral)	<i>Actitud de</i>	-.370*
	<i>Servicio</i>	.044
Sperman Coeficiente de correlación (bilateral)	<i>Sentido de</i>	-.187
	<i>Pertenencia</i>	.323

*Nota: *correlación es nivel de significativa a nivel de 0.005*

Como aporte adicional de la investigación se realizó un análisis con la prueba estadística Spearman para muestras no paramétricas, con el fin de determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y el ambiente social de trabajo en los participantes con contrato provisional; donde se evidenció una relación significativa a nivel 0,001, es decir que a mayor satisfacción laboral por parte de los participantes, mejor ambiente social de trabajo, tal como se ve en la tabla 6.

*Tabla 6.
Correlación Satisfacción vs Ambiente Social de Trabajo en funcionarios con contrato provisional.*

	Ambiente Social de Trabajo
Spearman Satisfacción Laboral	0,603**
Coeficiente de correlación sig. (bilateral)	0,001

*Nota: **correlación es nivel de significativa a nivel de 0.001*

De igual manera se realizó un análisis entre los factores del Ambiente Social de Trabajo y la satisfacción laboral, para los trabajadores con contrato provisional, donde se

evidenció una relación significativa a nivel 0,001 entre la variable actitud de servicio y sentido de pertenencia con la satisfacción, para lo cual se puede concluir que los trabajadores con contrato provisional a mayor sentido de pertenencia y actitud de servicio, mayor satisfacción laboral, tal como se ilustra en la tabla 6. De igual manera se puede identificar que hay una relación significativa a nivel 0,005 entre la satisfacción laboral y las variables comunicación informal y la motivación.

*Tabla 6.
Correlación entre satisfacción laboral y ambiente social de trabajo.*

Correlaciones	Ambiente Social de Trabajo						
	Relaciones Interpersonales	Comunicación Informal	Cooperación y Colaboración	Motivación	Trabajo en Equipo	Actitud de Servicio	Sentido de Pertenencia
Satisfacción	.110	.411*	.364	.411*	.455	.484**	.631**
Coefficiente de correlación (bilateral)	.578	.030	.057	.030	.015	.009	.000

*Nota: **correlación es nivel de significativa a nivel de 0.001; *correlación es nivel de significativa a nivel de 0.00.*

Por último se utilizó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, la cual se usa para comprobar la heterogeneidad de dos muestras ordinales (Spiegel, 1985). Mediante la prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes, se evidenció que no existen diferencias significativas según el tipo de contrato de los funcionarios de la entidad, en las mediciones de las variables ambiente social de trabajo y satisfacción laboral, como se puede observar en la tabla 7.

Tabla 7.
Prueba U de Mann-Whitney entre el Contrato laboral y contrato provisional, con el Ambiente Social de Trabajo y la Satisfacción Laboral.

Hipótesis Nula	Sig.	Decisión
La distribución de RI es la misma entre las categorías de tipo de contrato	.366	
La distribución de CI es la misma entre las categorías de tipo de contrato	.748	
La distribución de CC es la misma entre las categorías de tipo de contrato	.736	Conserve la
La distribución de M es la misma entre las categorías de tipo de contrato	.283	hipótesis nula.
La distribución de TE es la misma entre las categorías de tipo de contrato	.802	
La distribución de AS es la misma entre las categorías de tipo de contrato	.844	
La distribución de SP es la misma entre las categorías de tipo de contrato	.893	
La distribución de S es la misma entre las categorías de tipo de contrato	.118	

Nota: Se muestran significaciones asintóticas.

Discusión

En la presente investigación surgió el interrogante de si existía algún tipo de relación entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño *in rol* en empleados de una entidad del estado; a partir de este cuestionamiento se procedió a trabajar en identificar si existía o no dicha relación, lo que arrojaron los resultados es que existe una relación no significativa entre las variables estudio, de esta manera no se verifica la hipótesis de trabajo de la investigación.

Con los principales hallazgos de este estudio y a la luz de los resultados obtenidos, se concluye que no se acepta la hipótesis de trabajo, para la funcionarios con carrera administrativa ya que no existe una relación significativa entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño *in rol*. Lo anterior a diferencia con los funcionarios con contrato provisional, ya que se evidencio una relación significativa entre las variables ambiente social de trabajo y satisfacción laboral.

Contrastando los resultados y hallazgos de la investigación con la teoría se evidencian que existen pocos estudios de investigación acerca de la relación entre ambiente social de trabajo, satisfacción laboral y desempeño *in rol* al mismo tiempo, por lo cual para entender la información suministrada se partirá analizando cada una de las relaciones que se encontraron en los resultados, dando paso al tipo de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño *in – rol*.

Diversos autores han discutido sobre el tipo de relación entre la satisfacción y el desempeño *in rol*, así Robbins (2003), indica que el desempeño conduce a la satisfacción y no a la inversa: si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar además, en el caso de que la organización recompense la productividad

individual, la persona con alto desempeño *in rol*, obtendrá mayor reconocimiento verbal, así como un sueldo superior y la probabilidad de ascender. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral.

Pinilla (1982) plantea que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral; afirma que la satisfacción laboral, se entiende como la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello; en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados y profesionales.

Continuando con el desarrollo de la discusión, es importante tener en cuenta que dentro de la actividad del trabajo en la que el hombre realiza acciones transformando su medio externo, también es visto como un actor social, logrando apropiarse de lo necesario para sobrevivir y tener un poder en la sociedad. En esta sociedad donde según la historia el hombre está hecho para trabajar, y a través del trabajo con la utilización de conceptos, experiencias y vivencias, se ha convertido en un generador de vínculos sociales (Rodríguez & Mendoza, 2010). Por ende en un ambiente social en el cual cada sujeto cumple con un rol específico pero a través de la interacción se van construyendo vínculos y se crea el ambiente social de trabajo ya sea de manera positiva o negativa y que a partir de esto es importante mencionar que según los resultados de la investigación, estos vínculos y

relaciones no afectan el desempeño in rol, ya que se encontró una relación baja significativa en una sola de las variables que fue la actitud del servicio que indica que a mayor desempeño in rol presentarán una mayor actitud en el servicio tanto con sus compañeros como con el cliente externo.

De acuerdo con Larson y Luthans (2006); como se citó en Nader, Bernate y Sánchez, (2014), con respecto a los empleados, en los últimos tiempos han venido cambiando su manera de percibir las actividades laborales y han cambiado su enfoque, dejando un poco de lado el desarrollo y desempeño en sus actividades como contribución al crecimiento y centrándose en no perder su salario o su fuente de ingresos. No obstante tanto teóricos como gerentes están conscientes y reconocen que a pesar de la incertidumbre que se presenta a nivel mundial, el empleo y el mismo ambiente social de trabajo está centrado en las relaciones.

Además los autores resaltan la importancia que tiene el ambiente social de trabajo en la construcción de vínculos y relaciones, pero también como el salario y los ingresos están relacionados dentro de éste y como el desempeño in rol está viéndose afectado en la actualidad por la preocupación de únicamente cumplir con las tareas superficialmente en búsqueda de mantener su empleo o no perder su fuente de ingreso (Nader, 2014).

Por otra parte Silva (1996) describe una relación particular al hablar de la influencia del ambiente social de trabajo en el desempeño laboral, se contraponen con los hallazgos de esta investigación, resaltando que efectivamente se producen efectos del ambiente social de trabajo sobre las actitudes y comportamientos y en el desempeño organizacional, argumentando que en las percepciones que tienen los individuos de su ambiente de trabajo juegan un papel importante la forma en que se estructura la tarea, se toma el control en la

toma de decisiones, y se determinan algunos accionares en general dentro de la organización, como la rotación de personal.

Patterson, Shackleton, Dawson, Lawthon, Mailitis, Robinson, Wallace y West (2004), realizan una investigación sobre el ambiente social de trabajo y el desempeño laboral, apuntando que el ambiente social de trabajo siendo un factor del clima organizacional, influye en el desempeño, aclarando que lo hace de manera indirecta a través de la satisfacción, la cual puede ser una variable predictor de la productividad, a su vez contrapone evidencias halladas a la satisfacción laboral de los empleados de la entidad del estado Colombiano.

Por la misma vertiente, un estudio realizado por Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011), que buscaba identificar al clima laboral como predictor del desempeño en una organización estatal chilena, se evidenció que en los 96 participantes, el clima general resulta ser un predictor significativo del comportamiento del funcionario. Se encontró una relación significativa positiva entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores, aunque el grado de asociación entre las variables fue de moderado, factores del clima laboral como el ambiente social de trabajo, dimensión de identidad, recompensas, apoyo, calidez, tipos de norma, estructura y riesgo influyeron en el desempeño.

En contraposición a lo encontrado en nuestra investigación Chiang (2004), destaca que el clima organizacional funciona como herramienta útil para el mejoramiento del desempeño organizacional, y plantea que al mejorar la percepción de elementos del clima mencionados anteriormente, podría aumentar el desempeño de los trabajadores. Se determina que la relación entre el ambiente social de trabajo y otras variables, puede cambiar en función de las características de la población, por esto la relación encontrada

entre el clima, la satisfacción y el desempeño en los trabajadores de una entidad del estado colombiano, en otros contextos organizacionales puede ser diferente.

Estas relaciones entre las variables pueden estar posiblemente relacionados con la forma en que interactúan y se relacionan los trabajadores del estado, teniendo en cuenta los rasgos y factores culturales de la región, un aspecto puede ser el mencionado anteriormente el cual hace referencia a que realizan sus labores estrictamente con lo necesario para llevar el sustento a sus hogares.

Otro de los hallazgos relevantes de la investigación fue la identificación de la relación entre el ambiente social de trabajo y la satisfacción laboral evidenciando que no hay una relación significativa entre las variables en los funcionarios con contrato laboral; en diferencia con los trabajadores con contrato provisional donde sí se encontró una relación significativa en dos de las variables del ambiente social de trabajo con respecto a la satisfacción, con lo que se puede evidenciar que a mayor sentido de pertenencia y mejor actitud en el servicio, mayor será entonces la satisfacción laboral, también es importante resaltar que se identificó una relación entre la satisfacción laboral y las variables comunicación informal y motivación que también hacen parte del constructo de ambiente social de trabajo.

Serrano y García, (2008), investigaron la relación que existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, concluyendo que mientras exista una alta satisfacción laboral orientada hacia los objetivos generales de la institución, no se afecta el ambiente de trabajo evitando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Es decir, si el empleado no se siente a gusto con lo que está viviendo con sus compañeros de trabajo, con la forma en que lo tratan o la manera en que se relaciona con su colegas y en su trabajo en general

(ambiente social de trabajo), se va a reflejar en un espejo tan claro como lo es su rendimiento y en la satisfacción que tenga dentro de la empresa, dentro de su área y dentro de su grupo de compañeros trabajadores. Con lo anterior existe una probabilidad que para los empleados de carrera administrativa exista una mayor claridad del objetivo y propósito de la entidad, por lo que no se vería afectada la satisfacción con el ambiente social de trabajo; pero por otro lado para los empleados con orden de prestación de servicio puede que no exista la misma claridad y por ende el ambiente social de trabajo si afectaría la satisfacción.

Otro punto a resaltar es que de acuerdo con los resultados arrojados se evidencia que los funcionarios con contrato provisional tienen un menor tiempo de antigüedad (seis meses a dos años) laborando para la entidad que los funcionarios con contrato laboral los cuales llevan más de cinco años trabajando para la misma. Con esto se podría lanzar una hipótesis de la influencia que tiene la cultura y la política en estas regiones, donde por eso no se puede evidenciar una estabilidad laboral mucho más amplia en cuanto a tiempo de antigüedad en el trabajo. También el hecho de que los empleados provisionales tienen una menor probabilidad de permanecer en la entidad, a diferencia de los empleados con contratos a término indefinido.

Por otro lado los resultados de la prueba no paramétrica U de Mann – Whitney, que busca comprobar la heterogeneidad de dos muestras ordinales, evidenció que no existen diferencias significativas según el tipo de contrato de los funcionarios de la entidad, en cuanto a las variables ambiente social de trabajo y la satisfacción laboral.

En conclusión, se ha venido explicando la relación entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño in-rol en una entidad del estado colombiano,

evidenciando en el transcurso de la discusión que no se relacionan entre si ninguna de las variables con la población objetivo, a diferencia de algunas entidades públicas extranjeras, donde se evidencia relación significativa entre las variables, como lo es descrito en la investigación una de las investigaciones es la realizada por Suliman y Harethi, (SFP), concluyendo a partir de los resultados que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la entidad pública.

En discrepancia de la anterior la investigación, un estudio realizado por Vega, Urra y Bernal, (2010) titulada: Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de Retail, apoya la conclusión de esta investigación, es decir que el ambiente social de trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño no se relacionan entre sí, debido a en la investigación adelantada por estos autores, mostraron que las correlaciones entre ambas variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye.

A lo largo de la investigación, surgieron diferentes dificultades, que limitaban el trabajo. Una de las limitaciones del presente proyecto de investigación fue el restringido acceso a la información a las diferentes fases del proceso de evaluación del desempeño que se realiza en la entidad objeto del estudio; no pudo accederse al puntaje por categorías que determinan el desempeño lo que dificultó hacer un estudio de las dimensiones de cada variable, y solo se tuvo acceso al puntaje global de la evaluación de los empleados. Se recomienda para una próxima investigación, relacionar las diferentes dimensiones medidas en la evaluación del desempeño, con la satisfacción laboral y el ambiente social de trabajo.

Como otra de las limitaciones se presentó durante la aplicación de los cuestionarios, ya que al ser una entidad con una infraestructura extensa, los horarios y las ocupaciones del personal, no se pudo convocar a las personas en un solo lugar, como se tenía previsto; los investigadores tuvieron el deber de pasar por cada puesto de trabajo a aplicar de manera individual los instrumentos, lo que hipotéticamente pudo sesgar los resultados debido a que los empleados podrían sentirse evaluados, reconocidos e identificados, así se observaron y notaron actitudes escépticas y cautas, así como frecuentes preguntas acerca del para qué de la aplicación de los instrumentos.

El lugar donde se realizó la investigación fue en una entidad del estado colombiano de la costa norte colombiana y por tanto la validez de los resultados son aplicables a los mismos es decir, a los empleados de dicha entidad con carrera administrativa y con contrato de prestación de servicios (provisionales), todo ello porque se trata de una población con características y cultura específicas, aspecto a tener en cuenta en el análisis de los resultados. Las diferencias culturales con otras regiones de Colombia, es un tema al cual se sugiere profundizar ya que probablemente existan diferencias por las diversas prácticas, y políticas, que influyen y afectan a las entidades del estado. Por lo anterior se sugiere a otros investigadores la exploración de otras entidades gubernamentales pertenecientes al estado colombiano para así poder relacionar con los presentes resultados e ir construyendo modelos y propuestas que aporten de manera significativa al desarrollo empírico de la psicología organizacional y al estudio específico de variables tan importantes dentro la gestión humana en la organización.

Otro factor limitante hipotético fue la distribución en el espacio de trabajo de los empleados, mientras en algunas oficinas se encontraban en hacinamiento en otras se

contaba con gran espacio disminución de empleados y gran ventilación, lo que pudo afectar la variable de satisfacción laboral por la percepción de los empleados en desigualdad con sus pares. El hecho de que el porcentaje de empleados con carrera administrativa fuera menor que los trabajadores provisionales, llevó a la necesidad ampliar el estudio con los empleados con prestación de servicios lo que se pudo tomar como una oportunidad, ampliando el alcance investigativo, así se pudo comparar estos dos tipos de población, teniendo como consecuencia una amplia contribución a la Entidad del Estado al poder conocer cómo se encuentran las variables estudiadas y así fomentar planes de desarrollo pertinentes en beneficio de sus empleados.

De igual forma se sugieren investigaciones futuras por esta línea en diferentes organizaciones en Colombia donde se incluyan modelos y se pueda contrastar medidas y variables relacionadas teniendo en cuenta los aspectos culturales y organizacionales de las regiones del país, e incluso la posibilidad de analizar las interacciones de las variables culturales con las diferentes formas que tienen las personas de percibir los ambientes sociales del trabajo, con la forma como experimentan vínculos en sus labores en diferentes regiones del territorio Colombiano.

Los autores de esta investigación declaramos que hemos llevado a cabo el proceso investigativo regidos bajo los estándares éticos estipulados por la ley colombiana, por la Universidad de San Buenaventura Sede Bogotá, por la American Psychological Association y por el Colegio Colombiano de Psicólogos. De igual manera, declaramos que no recibimos ningún tipo de incentivo económico o de otro tipo por parte de la entidad a la que pertenecían los participantes de la muestra para favorecerla. Declaramos que no poseemos

ningún tipo de interés o vínculo particular, más allá del ámbito investigativo y de lo establecido bajo el proceso de evaluación.

Referencias

- Arratia, A. (2010). "Desempeño Laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados". *Tesis para optar al grado de Magister en Ciencias Sociales Mención Sociología de la Modernización*. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales
- Alvariño, C., Arzola, S., Brunner, J., Recart, M. y Vizcarra, R. (2000). Gestión escolar: un estado del arte de la literatura. *Paideia*, 29, 15-43
- Atalaya, María (1999). "Satisfacción Laboral y Productividad". *Revista de Psicología Universidad Nacional Mayor de San Marcos- No 5*. Disponible en
- Aquino, K., y Lamertz, K. (2004). Un modelo relacional de victimización puesto de trabajo: Los roles sociales y patrones de victimización en las relaciones diádicas *Diario de Psicología Aplicada*, 89 (6), 1023-1034
- Bittel, L. (2000). *Administration de personal*. Traducción Jose Real Guitierrez.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*.
- Bowling, N, & Beehr, T. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis. *J Appl Psychol*. 2006 Sep; 91(5):998-1012.
- Bullock, R. (2013). *Job Performance Defined*. student in the field of Industrial-Organizational (I-O) Psychology.
- Calderón, E. (2011). *El Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De Ándelas Cía. Ltda. De La Ciudad De Ambato*. *Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas*. Ambato- Ecuador.

- Chiang, M. (2004). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en grupos de profesores y/o investigadores universitarios*. Tesis (Doctorado en Gestión de Recursos Humanos). Madrid, España, Universidad de Málaga, Departamento de Gestión empresarial.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Hill. México
- Caligiore, C & Diaz T. (2003) Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 – 656.
- Camarco, P. (2006) *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana aviación militar*. Caracas.
- Cameron, K., y Quinn, R. (2005). *Diagnóstico y cambio de la cultura organizativa*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Castel, G. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. XXII Congreso Anual. "Building Bridges in a Global Economy", Salamanca. Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa.
- Castellanos, R. & Catellanos, A. (2010). *La gestión del desempeño en las organizaciones. Concepciones teóricas. Estrategia y dirección estratégica - Clima laboral*.
- Comisión Nacional del Servicio Civil, (2014). Evaluación del Desempeño. Extraído de: <http://www.cnscc.gov.co/index.php/2013-07-17-20-04-41/evaluacion-del-desempeno-laboral/category/194-despacho-dr-rodriguez> el 21 de octubre de 2014.
- Ducci, M. (1997). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*, OIT.

- Durán, (2006). *La concepción social del concepto moderno de trabajo*. Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. 13 (2006.1). Disponible en www.ucm.es/info/nomadas/13/jfduran.pdf
- Farooqui,S, Nagendra,A.(2014).*The impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees*. Procedia Economics and Finance ,11,123-129.
- Ferro- Vásquez, J.& Vega-Páez, M. (2013). *Informe de estudio de Clima - Cuestionario de Ambiente Organizacional*. CAO. Documento inédito.
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista proyecciones*. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo 2001.
- Gómez,V., Villegas,C., Barrera,F.& Cruz, J.(2007) Factores *Predictores del bienestar subjetivo en una muestra Colombiana* .Revista Latinoamericana de Psicología ,39.311-325
- Govindarajan, V.; Fisher, (1990): "Strategy, control systems and resource sharing: Effects on business-unit performance". *Academy of Management Journal*, Vol. 33, p. 259-285.
- Ghiselli, J. (1998). *Administracion de personal*. Traducción Jose Real Gutierrez.
- Granada, H. (2001). El ambiente social. *Investigación y Desarrollo*.. 9, 1. 388-407. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26890102>
- Grau, R.; Salanova, M. & Peiro, J. (2000). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes. de psicología*. 18, (1), 57-75.
- Griffith, J. (2006). A Compositional Analysis of the Organizational Climate- Performance Relation: Public Schools as Organizations. *Journal of Applied Social Psychology*, 36 (8), 1848-1880.

- Hall, R., (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. 2da Edición. México: Prentice Hall.
- Halpin, A. & Croft, D. (1963). The organizational climate and individual value systems upon job satisfaction. *Personnel Psychology*, 22, 171-183.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. & Baptista, P. (2006) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrada, A. (1997). Pasado, presente y futuro de la medición del clima organizacional en el Grupo de Empresas Carvajal S. A. *Conferencia presentada en el I Simposio Colombiano sobre Clima Organizacional. Memorias*. 47-55.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Arno Press.
- Kerr, J. L. (1985): "Diversification strategies and managerial rewards: An empirical study". *Academy of Management Journal*. 28. 155-179.
- León, O. & Montero (2002) *Métodos de Investigación en Psicología y Educación*. (3ª. Edición). Madrid: Mc Graw-Hill.
- Locke, R. & Piore, M. (1995). *Employment Relations in a Changing World Economy*. Cambridge, Massachussets: MIT Press.
- López M., (2009). Consecuencias sicosociales en del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la Gestión de Recursos Humanos. *Tesis Doctoral. Universidad de Murcia, España..*
- Maldonado, P. (2006). Percepciones de estudiantes sobre la dinámica organizativa en el departamento de educación técnica de la UPEL-IPB. Trabajo de grado de Maestría no publicado, Instituto Pedagógico de Barquisimeto Luis Beltrán Prieto Figueroa, Barquisimeto.

- Matthiesen, SB, y Einarsen, S. (2010). La intimidación en el lugar de trabajo: Definición, prevalencia, antecedentes y consecuencias. *Revista Internacional de Organización y Comportamiento*, 13 (2), 202-248.
- Meliá, J.& Peiró, J. M. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23* *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meliá, J. &Peiró J. (1998) *Cuestionario de la satisfacción laboral S20/23*. Línea de investigación Line of research for safety psychology. Recuperado el 13 -10-2014 de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Ministerio de La Protección Social. (2006). Ley número 1090 de 2006
- Milkovich, G & Boudrem, T. (1994) *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia*. Addison Wesley. *Iberoamericana*. Estados Unidos.
- Milkovich, G. & Wigdor, A. (1991) *Pay for Performance: Evaluating Performance Appraisal and Merit Pay*. National Academy Press, Washington.
- Motowidlo, S., Borman, W., & Schmidt, N. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71-83.
- Nader, M.; Bernate, P.; & Sanchez, E.; (2014). *Prediction of satisfaction and well-being at work: Towards a model of healthy organization in Colombia*. Universidad Icesi. Colombia.
- Olarte, M. L. (2011). *Los determinantes de la satisfacción laboral, una revisión teórica y empírica*. (Tesis doctoral inédita). Facultad de ciencias Económicas. Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- Olweus, D. (1999). *La naturaleza del acoso escolar: una perspectiva transnacional*, Routledge, Londres, (pp. 7-27).

- Omari, M. (2007). TACIA dignidad y respeto en el trabajo: Una exploración de la intimidación en el sector público. Tesis doctoral inédita, Universidad Edith Cowan, Australia Occidental.
- Patterson, M., West, M., Shackleton, V., Dawson, J., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D., & Wallace, A. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 379-408.
- Pérez de Maldonado, I. (2000). Modelo de acción pedagógica para capacitar a gerentes en las empresas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 19(2), 67-79.
- Pérez de M., I y Maldonado, M. (2004). Análisis organizacional en instituciones educativas. *Revista Encuentro Educativo*, 11, 448-459.
- Pilch, I., y Turska, E. (2014) Relaciones entre maquiavelismo, Cultura Organizacional y Acoso Laboral: Abuso emocional desde la perspectiva del objetivo y del perpetrador. La Facultad de Pedagogía y Psicología, Instituto de Psicología de la Universidad de Silesia, ul. M. Grażyńskiego 53, 40-126 Katowice, Polonia
- Pinilla, A., (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Robbins, S. (2003). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*. 8th Ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Rodríguez, M., Mendoza de Ferrer, E., & Vivas, A. (2010). El trabajo como generador de vínculos sociales. *Espacio Abierto*. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. 19, 3. 541-554.

- Rodríguez, M., Retamal, M., Lizana, J. & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Dialnetuniroja*. Recuperado el 22 de agosto de : <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/.pdf>
- Ruiz, A. (2004) La importancia de la Administración del Desempeño en las Organizaciones. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos16/administracion-deldesempenio/administracion-del-desempenio.shtml> mono search.
- Serrano, P. & García, L. (SEFP). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. Revista Electrónica Internacional de la Unión Latinoamericana de Entidades de Psicología. México.
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención*. Barcelona: EUB, S.L.
- Schuster, B. (1996). El rechazo, la exclusión y el acoso en el trabajo y en las escuelas. *Psicología Europea*, 1, pp. 293-317.
- Shaw,S.(2007) Individual performance: Fixed or negotiated terrain?. Manchester Metropolitan University. (pp. 13-23), Manchester.
- Spiegel, S. (1985). *Estadística no paramétrica*. México: Trillas.
- Smayling, M. & Miller, H. (2012). Job Satisfaction and Job Performance at the Internship Level. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics* vol. 9(1) 2012 27.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand-McNally.

- Stewart, T.A. (1996) “*La Satisfacción de los Empleados en España. Una Perspectiva Europea*”, *Capital Humano*, Vol. 93, pp. 16-22
- Suliman, M; & Harethi, M. (SFP) Percepción del Clima Laboral y el Desempeño en los empleados de la institución pública de seguridad en los Emiratos Árabes Unidos. Universidad Británica de Dubái.
- Toro, F. (1992). Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11 (1 y 2), 163-173.
- Toro, F. (1997). Relación entre el clima organizacional y la imagen gerencial. Conferencia presentada en el I Simposio Colombiano sobre Clima Organizacional. En *Memorias* (pp. 77-82), Bogotá.
- Toro, F. (2001). El clima organizacional. Perfil de empresas colombianas. Colombia: Cincel.
- Vásquez, I.(2007). La evaluación del desempeño en las grandes empresas españolas. *Universia Business Review*. Madrid, España.
- Varela, O. & Lands, R. (2010). A general structure of job performance: evidence from two studies. *Journal Buss Psychological*. 25. 625- 638. DOI 10.1007/s10869-010-9155-8.
- Vargas, Z.; (2000). Competencias clave y aprendizaje permanente: tres miradas a su desarrollo en América Latina y el Caribe. Montevideo : CINTERFOR, 2004. 181 p. (Herramientas para la Transformación, 26)
- Vega, M.; Urra, G.; & Bernal, G.; (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, Vol. 19 (2): 21-36, 2010

Wright, L., y Smye, M. (1998). Abuso corporativo. Nueva York: Simon and Schuster.

Apéndice A

Cuestionario de Ambiente Organizacional (CAO)

Jaime Ferro- Vásquez y Margoth Vega- Páez, 2013

Para medir las percepciones compartidas por parte de los miembros de una empresa sobre las condiciones que viven en su trabajo diario, se diseñó el Cuestionario de Ambiente Organizacional (CAO) cuyo análisis estadístico permite concluir que presenta una alta consistencia interna, medida por medio del índice de confiabilidad Alpha de Cronbrach de 0.968. El diseño de los ítems incluyó la validación de contenido por medio de tres jueces, quienes calificaron la pertinencia del ítem en la variable incluida y los aspectos relativos a la redacción del ítem y la claridad del lenguaje para la población objeto de la aplicación.

El cuestionario tiene en cuenta las siguientes variables:

1. **Ambiente social de trabajo:** definido como el grado en que los trabajadores perciben las condiciones de relaciones con sus compañeros de trabajo y el compromiso hacia su trabajo (índice de confiabilidad Alpha de Cronbrach de 0.924).

Está formado por las variables: relaciones interpersonales, comunicación informal, cooperación y colaboración, motivación, trabajo en equipo, actitud de servicio, sentido de pertenencia

2. **Diseño de condiciones para el trabajo:** definido como el grado en que los trabajadores perciben que tiene los medios adecuados para desempeñar su labor en la empresa.

Está formado por las variables: planeación del trabajo, entrenamiento para el trabajo, condiciones de salud ocupacional, disponibilidad de instrumentos y medios para el trabajo, gestión del tiempo en el trabajo,

3. **Estilo de dirección y supervisión:** definido como el grado en que los trabajadores perciben la forma como es dirigida su labor en la empresa, se comunican de manera formal y coordinan su trabajo.

Está formado por las variables: planeación del establecimiento de metas, apoyo gerencial y en la supervisión, estilo en la supervisión, comunicación gerencial, gestión del conflicto.

4. **Condiciones laborales:** definido como el grado en que los trabajadores perciben las condiciones de apoyo y desarrollo a la labor que desempeñan.

Está formado por las variables: estabilidad en el empleo, equidad interna, desarrollo y capacitación, bienestar, retribuciones y beneficios, planta física.

Para el análisis estadístico el Cuestionario de Ambiente Organizacional (CAO) se aplicó a una población de 116 trabajadores que tuvieran mínimo tres meses de antigüedad en la empresa. En total la población que respondió el cuestionario estaba distribuida en un 78.4% del área de producción y el 21.6% del área administrativa.

El CAO se responde en una escala de frecuencia en cuatro alternativas de respuesta donde 1 corresponde a nunca, 2 a ocasionalmente, 3 a frecuentemente y 4 a siempre.

Apéndice B

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante Muy
-----------------------------------	-------------	---------------------------------

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante Muy
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante Muy
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante Muy
4	El salario que usted recibe.	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante Muy
5	Los objetivos, metas y metas de producción	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante Muy
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante Muy
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en	Insatisfecho Muy Bastante Algo	Indiferente	Satisfecho Algo Bastante Muy

8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
10	La temperatura de su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
11	Las oportunidades de formación que le ofrece	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
13	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
15	La proximidad y frecuencia con que es	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
16	La forma en que sus coordinadores EvalúanLas	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
19	La capacidad para decidir autónomamente	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
20	Su participación en las decisiones de su	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
21	Su participación en las decisiones de su grupo	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
22	El grado en que su empresa cumple el	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
23	La forma en que se da la negociación en su	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy

Apéndice C

**Carta de aprobación para la aplicación de las pruebas en la Gobernación
De la Guajira.**



Riohacha –La Guajira, 9 de Marzo de 2015.

Profesor,
JAIME FERRO VASQUEZ.
Universidad de San Buenaventura Bogotá,

Cordial Saludo,

Ref: Respuesta Del oficio 23 de febrero de 2015.

Por medio de la presente me permito comunicarle que esta entidad AUTORIZA, para que sea realizada la aplicación de tesis de la cual hace mención según oficio referenciado. Pero teniendo en cuenta, las múltiples ocupaciones tanto de los funcionarios como de sus jefes, solo se podrá realizar la consulta puesto por puesto, en cada una de las Sectoriales.

Atentamente,

YUCELIS JIMENEZ ORTIZ
Directora Administrativa de Talento Humano.

Apéndice D**UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA- BOGOTÁ****FACULTAD DE PSICOLOGIA****Formato de Consentimiento Informado**

Cordial Saludo:

La entidad en la que trabaja ha sido seleccionada para participar en el trabajo de grado basado en la investigación: *Relación entre el ambiente social de trabajo, la satisfacción y el desempeño in rol, en los trabajadores de una Entidad del Estado*, de la Facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura. Ustedes como institución deciden si desean o no que participen en el proyecto; el negarse a participar no se ocasionará ningún problema para la institución. La participación de la entidad consiste en contestar unos cuestionarios sobre la satisfacción y el ambiente social de trabajo; y de igual manera permitimos utilizar la información de la evaluación de desempeño realizada por la entidad.

La información que se obtenga durante el proceso de la investigación será tratada en un contexto académico, de igual manera se realizará la retroalimentación a la entidad con el fin de generar conocimientos sobre lo realizado, es muy importante la colaboración de la entidad para los investigadores; la información obtenida de la investigación se manejará de manera confiable y no se utilizará el nombre de la institución.

Teniendo claro los anteriores aspectos usted podrá dar a continuación el consentimiento para la realización de la investigación en la entidad.

Yo, _____, confirmo que he leído y entendido la información arriba consignada y que las personas encargadas de la investigación me han explicado satisfactoriamente el propósito, los objetivos y el procedimiento que será llevado a cabo, que deseo voluntariamente participar en el proyecto.

Nombre _____

Firma _____

Documento de Identidad _____