

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**“RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LOS COMPORTAMIENTOS
CONTRAPRODUCENTES DE LOS COLABORADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL”**

LICDA. CAROLINA ALICIA OROZCO MARCUS

Guatemala, agosto de 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**“RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LOS COMPORTAMIENTOS
CONTRAPRODUCENTES DE LOS COLABORADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL
INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL”**

Aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

ASESORA:

MSc. NOEMÍ CLARIVEL CARRILLO REYES

AUTOR:

LICDA. CAROLINA ALICIA OROZCO MARCUS

Guatemala, agosto de 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II:	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorino
Vocal III:	Vacante
Vocal IV:	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal V:	P.C. Carlos Roberto Turcios

TRIBUNAL EXAMINADOR QUE REALIZÓ EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Dr. Alfredo Augusto Paz Subillaga
Secretaria:	MSc. Mildred Damaris Guillén Camel
Vocal:	MSc. Jorge Alfonso Garcia Garcia



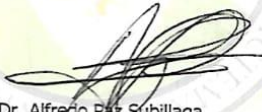
ACTA No. RH-JN-28-2021

ACTA/EP No. 04353

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el **21 de octubre** de 2021, a las **18:00** horas para practicar el **EXAMEN GENERAL DE TESIS** de la Licenciada **Carolina Alicia Orozco Marcus**, carné No. **9418722**, estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LOS COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTIVOS DE LOS COLABORADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL"**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de **74** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Debe mejorar su Marco Teórico. Es muy escueto y vago pues no sustenta bibliográficamente los respaldos que pudo haber enlazado entre teoría y análisis de resultados.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los veintidós días del mes de octubre del año dos mil veintiuno.



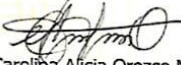
Dr. Alfredo Paz Subillaga
Presidente



Msc. Mildred Llamas Guillen Camet
Secretaria



Msc. Jorge Alfonso García García
Vocal I



Licda. Carolina Alicia Orozco Marcus
Postulante



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador **CERTIFICA** que la estudiante **Carolina Alicia Orozco Marcus**, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 5 de noviembre de 2021.

(f)

Dr. Alfredo Paz Subillaga
Presidente



AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por estar conmigo cada día de mi vida, guiándome y ayudándome en cada obstáculo, hasta obtener la meta alcanzada.

A MI FAMILIA:

Porque son lo más valioso que tengo en mi vida.

A MI ASESORA:

MSc. Noemí Clarivel Carrillo Reyes, porque no hay palabras para expresar lo agradecida que estoy por todo su apoyo para lograr este éxito.

A MI CASA DE ESTUDIOS:

Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, por brindarme los conocimientos necesarios para culminar mi preparación académica.

Y EN ESPECIAL:

A la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal de Guatemala, por la confianza y colaboración brindada para el desarrollo de este estudio.

CONTENIDO

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	ii
1. ANTECEDENTES.....	1
1.1. Antecedentes de Estudio	1
1.2. Antecedentes del Sector	7
1.2.1. Instituto de la Defensa Pública Penal	8
2. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Administración de Recursos Humanos	14
2.2. Satisfacción Laboral.....	16
2.3. Clima Laboral	20
2.4. Cultura Organizacional.....	21
2.5. Mobbing Laboral	24
2.6. Comportamientos Contraproducentes	26
2.7. Valores	30
2.8. Ética Profesional	34
2.9. La Moral	36
2.10. El Régimen Disciplinario	37
2.11. El Código de Trabajo.....	38
3. METODOLOGÍA.....	39
3.1. Definición del Problema	39
3.2. Planteamiento del Problema	39
3.3. Delimitación del Problema	39
3.3.1. Ámbito geográfico.....	39

3.3.2. Ámbito institucional.....	39
3.3.3. Ámbito personal o unidad de análisis	40
3.3.4. Ámbito temporal	40
3.4. Objetivos de la Investigación	40
3.4.1. Objetivo General.....	40
3.4.2. Objetivos Específicos	40
3.5. Hipótesis de la Investigación.....	40
3.6. Método de Investigación	42
3.6.1. Tipo de Investigación.....	42
3.7. Alcance y tipo de estudio	43
3.8. Técnicas de Recolección de Información.....	43
3.9. Instrumentos de Investigación	43
3.10. Población	46
3.11. Muestra	46
3.12. Estadística a utilizar en el Análisis de los Resultados	48
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
4.1. Resultados obtenidos mediante encuesta de la variable de satisfacción laboral aplicada a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.....	51
4.2. Resultados de medición de la variable de Comportamientos Contraproducentes obtenidos mediante encuesta aplicada a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	61
4.3. Presentación de resultados de correlación entre la variable independiente la satisfacción laboral con la variable dependiente los comportamientos contraproducentes de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.....	67
5. CONCLUSIONES.....	75

6. RECOMENDACIONES..... 77

7. BIBLIOGRAFÍA..... 78

ANEXOS..... 91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No.	Descripción	Página No.
1	Los factores que generan satisfacción e insatisfacción	18
2	Características básicas de la cultura organizacional	23
3	Características de los valores humanos	32-34
4	Cuadro de Operacionalización de Variables	41
5	Enunciados del cuestionario de satisfacción laboral S20/23	44
6	Enunciados del cuestionario Índice de conductas laborales contraproducentes	45
7	Población de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	46
8	Muestra del personal de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	48
9	Escala de interpretación de valores del coeficiente de correlación de Karl Pearson	49
10	Fórmula Hoja Microsoft - Excel Coeficiente de Pearson	49
11	Indicador: Satisfacción con la supervisión	51
12	Indicador: Satisfacción con el ambiente físico	53
13	Indicador: Satisfacción con las prestaciones recibidas	54
14	Indicador: Satisfacción intrínseca del trabajo	56
15	Indicador: Satisfacción con la participación	57
16	Resumen de indicadores de medición de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	59
17	Indicador: Comportamientos contraproducentes interpersonales	61
18	Indicador: Comportamientos contraproducentes organizacionales	63
19	Resumen de comportamientos contraproducentes	65

20	Resultados de medición de la relación entre la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes	68
21	Indicador: Resultados de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes	68
22	Indicador: Relación satisfacción laboral / comportamientos contraproducentes	69
23	Correlación de los indicadores de la variable satisfacción laboral con los indicadores de los comportamientos contraproducentes	69
24	Correlación de los indicadores de la variable satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes	70
25	Escala de interpretación de valores del coeficiente de correlación de Karl Pearson	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Descripción	Página
No.		No.
1	Misión y visión del Instituto de la Defensa Pública Penal	9
2	Valores institucionales del Instituto de la Defensa Pública Penal	10
3	Organigrama funcional de Dirección General	11
4	Dimensiones del clima laboral	21
5	Elementos de la cultura organizacional	22
6	Clasificación del mobbing	25
7	Repercusiones del comportamiento antisocial	28
8	Niveles de los valores	31
9	Satisfacción con la supervisión	52
10	Satisfacción con el ambiente físico	53
11	Satisfacción con las prestaciones recibidas	55
12	Satisfacción intrínseca con el trabajo	56
13	Satisfacción con la participación	58
14	Resumen de la satisfacción laboral	59
15	Comportamientos contraproducentes interpersonales	62
16	Comportamientos contraproducentes organizacionales	64
17	Resumen de comportamientos contraproducentes	66
18	Relación satisfacción laboral / comportamientos contraproducentes	73
19	Diagrama de dispersión de la correlación lineal de Pearson entre la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No.	Descripción	Página No.
1	Boleta de Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	91-93
2	Fotos de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	94
	Edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	94
	División Administrativa Financiera del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	94
	División de Coordinaciones Técnico Profesionales del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	95
	División Ejecutiva y de Recursos Humanos del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	95
	División de Fortalecimiento Institucional del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	96
	Interior del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	96
	Área de la Iluminación en el edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	97
	Corredores del segundo nivel del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	97
	Entorno Físico del segundo nivel del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal	98
3	Resultados de medición de la relación entre la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes	99-101

RESUMEN

El presente estudio, relación de la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal se realizó en la ciudad de Guatemala. La muestra la conformaron ciento veintiséis colaboradores.

La investigación se realizó con un enfoque mixto, utilizando un diseño no experimental-transversal de tipo correlacional causal y un alcance descriptivo-explicativo-correlacional, donde, se analizó la relación de las variables de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes.

Se recolectaron datos etarios para determinar género, división a la que pertenecen, rango de edad, estado civil y los años de trabajar para la institución, aplicado a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Para determinar la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de los autores Meliá y Peiró (1998), que contiene veintitrés preguntas y para los comportamientos contraproducentes el índice de conductas laborales contraproducentes de los autores Rosario-Hernández y Rovira (2008), con dieciocho preguntas, aplicados a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

El trabajo de campo se efectuó apoyado en la técnica de la encuesta practicada a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Se utilizó la correlación de Pearson y los resultados determinaron que, si existía correlación estadísticamente significativa, confirmando la hipótesis alternativa H_a , la satisfacción laboral se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal en forma mínima.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis se enfoca en el análisis de la relación que existe entre las variables de satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

La justificación de la investigación está focalizada en analizar los factores del estudio en donde se da a conocer la relación de la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes, evidenciando la necesidad de que los comportamientos de los colaboradores deben estar alineados con las estrategias organizacionales. Los comportamientos contraproducentes reflejan aspectos negativos hacia la institución y por ello, la importancia de mejorar en este aspecto.

Para la realización de este estudio se necesitó del apoyo y tiempo de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, los instrumentos utilizados fueron contestados en un tiempo corto, y de la información obtenida se recopilaron datos, analizaron y obtuvieron los resultados.

Los beneficios obtenidos generaron información precisa y confiable sobre el supuesto de la relación entre satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes que brindaron datos significativos para poder tomar decisiones sobre cambios que puedan hacerse para extinguir esas conductas dentro de la relación de trabajo.

La muestra utilizada fue el reflejo de una población determinada de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, se infiere que el problema generador de los comportamientos contraproducentes se presenta en la mayoría de las instituciones, tanto del sector público como privado. Por ello, se justifica su importancia y las razones válidas para investigarlo, encontrando una solución a este problema desde esta muestra poblacional, la cual podría ser una plataforma que beneficie a otras instituciones y a sus colaboradores.

En relación con lo anterior, el objetivo general de la investigación fue establecer la relación de la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Asimismo, los objetivos específicos de la investigación que se plantearon fueron identificar los factores de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, determinar los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal y relacionar la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

A efecto de comprobar lo anterior, se plantearon las siguientes hipótesis alternativa y nula:

Hipótesis Ha: La satisfacción laboral se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Hipótesis Ho: La satisfacción laboral no se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

El contenido inicia en el capítulo I, con los Antecedentes de la Investigación, que muestran estudios relacionados con el tema y se delimitan las condiciones del estudio.

El capítulo II, desarrolla el Marco Teórico que contiene la información que sustentó el contenido de la investigación, se encuentran los diferentes lineamientos teóricos que se llevaron a cabo durante el desarrollo del trabajo, se definieron los conceptos que se utilizaron para interpretar la información recopilada, las aportaciones y los enfoques de los expertos en el tema.

El capítulo III, se refiere a la Metodología utilizada en la investigación, dando a conocer las razones por las cuales el trabajo de investigación será un estudio de Compilación e Investigación. Se detalla el procedimiento para la recopilación de información y recolección de datos, así como los instrumentos para la obtención de los mismos.

El capítulo IV, es la Discusión de Resultados obtenidos en el trabajo de campo que se realizó en la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, con una población de 186 colaboradores y una muestra de 126 a quienes se les hizo una encuesta de datos etarios, satisfacción laboral y comportamientos contraproducentes.

El capítulo V, presenta las Conclusiones que evidencian que existe relación entre la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes en forma mínima y las Recomendaciones de la investigación respecto a los resultados obtenidos en la investigación que confirma la hipótesis alternativa H_a , que es informar de los resultados al Instituto de la Defensa Pública Penal, para que mejoren en lo posible, la variable de los Comportamientos contraproducentes interpersonales que fueron las que obtuvieron los resultados más altos.

1. ANTECEDENTES

En la Administración de Recursos Humanos se considera como elemento primordial a las personas, el recurso más valioso para una organización y a quienes se les brinda las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos establecidos y lograr los resultados que se requieren, aprovechando al máximo las capacidades de cada colaborador, en donde, el crecimiento depende del esfuerzo, tanto de la institución como de los colaboradores.

La satisfacción laboral es la forma en que a los colaboradores les satisface o no su trabajo, afectando en forma negativa o positiva a la organización.

Los colaboradores tienen comportamientos que influyen en la productividad y estabilidad de la institución, todo depende del compromiso que se tenga. Dentro de estos comportamientos se encuentran los comportamientos contraproducentes que son aquellas conductas o formas de actuar negativas, desde el punto de vista laboral, que provocan daño y no benefician a la institución, de esto depende su éxito o fracaso.

Se han realizado estudios e investigaciones respecto del tema a abordar.

1.1. Antecedentes de Estudio

A continuación, se presentan los resultados de algunos estudios científicos:

En la Tesis elaborada por Velandia-Bautista (2019) titulada “Predictores del Robo por empleados: Una revisión sistemática”, de la Universidad Católica de Colombia de la Facultad de Psicología de la Maestría en Psicología de Bogotá, indicó como objetivo analizar la evidencia empírica de las perspectivas explicativas individuales-situacionales sobre las razones por las cuales los empleados cometen robo. Se utilizaron muestras de los estudios que tuvieron un rango entre 117 a 450 participantes, utilizando la metodología conocida como revisión sistemática, donde se describieron los enfoques explicativos asociados al robo por empleados, se consolidó su evidencia empírica y se examinó el poder predictivo de las variables. El robo abarcó cualquier tipo de propiedad de personas en el contexto organizacional y hacia la jurisdicción financiera. Los resultados

demonstraron que los enfoques de los comportamientos contraproductivos y las conductas desviadas en el trabajo, predominan frente al comportamiento no ético, con tendencia hacia las variables situacionales y hubo escasa evidencia que comprobara las conductas de robo cometido por empleados, así como fue limitado el uso tanto de variables moderadoras como mediadoras, condicionadas a control comportamental percibido, intención de robar y sistemas de controles internos.

Asimismo, Medina-Gómez (2016) en el artículo titulado “Prevalencia de mobbing en trabajadores y factores de riesgo asociados”, de la Revista Gaceta Médica de México, de la Unidad de Medicina Familiar de la Ciudad de México, planteó como objetivo identificar la prevalencia de mobbing y las características asociadas en trabajadores. Se realizó un estudio transversal en 499 trabajadores. En los resultados obtenidos se encontró una prevalencia de acoso laboral de 36%; no se encontraron diferencias significativas de presencia de mobbing entre sexo o el nivel escolar, el 20.2%. Las mujeres se perciben 60% más como víctimas de acoso laboral alto en relación con los hombres. Los trabajadores con autoestima baja tienen una mayor asociación con mobbing alto. Se concluyó que la prevalencia del mobbing encontrada es superior a lo reportado previamente en México y en otros países, así como, una asociación estadísticamente significativa entre el mobbing con presencia de estrés, baja autoestima, percepción de discriminación, alteraciones en la personalidad y síndrome de burnout.

Por otro lado, Pedraza (2018) en el artículo “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”, de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, propuso como objetivo analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Se conformó una muestra a conveniencia de 133 encuestados, aplicando estadística descriptiva para su caracterización. Los resultados presentan que tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis. Estos hallazgos son relevantes para administradores del capital humano, a efecto de que diseñen e implementen prácticas que contribuyan a

mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores.

En tal sentido, Bayona y Guevara (2019) en el artículo titulado “El capital psicológico positivo y su relación con comportamientos discrecionales de trabajadores de Lima, Perú”, de la Revista Colombiana de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, presentó como objetivo evaluar la relación existente entre el capital psicológico positivo, las conductas de ciudadanía organizacional y las conductas contraproducentes de trabajo a través de un estudio transversal correlacional. Para esto se contó con una muestra de 137 trabajadores de diversas organizaciones de Lima, con una edad entre los 21 y los 63 años. Los resultados mostraron relaciones directas entre el capital psicológico y las conductas de ciudadanía organizacional, así como relaciones inversas entre el capital psicológico y las conductas contraproducentes de trabajo. Además, se encontraron diferencias dentro de las variables a nivel de edad y experiencia laboral total. Los resultados aportan evidencia acerca de la importancia del desarrollo del capital psicológico dentro de las organizaciones para la generación de conductas deseables en el entorno de trabajo.

En el mismo orden, Chávarry (2017) en la Tesis titulada “Justicia organizacional y compromiso laboral de los servidores administrativos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, Lima - 2017”, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estableció como objetivo general determinar la relación existente entre justicia organizacional y el compromiso laboral de los servidores administrativos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, Lima - 2017. La metodología de la investigación fue de tipo básico, siendo de nivel descriptivo, correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo formada por 49 servidores administrativos del SENAMHI. El tipo de muestra fue probabilístico aleatoria conformada por 32 servidores. La primera y segunda variable del estudio, tuvieron el mismo trato científico. Se concluyó, que la justicia organizacional se relaciona directa y significativamente con el compromiso laboral del SENAMHI.

En esta línea de estudios, Montoro-Valdivia (2016) en la Tesis titulada “Relación del comportamiento organizacional con la aparición de estrés laboral en la Institución

Educativa María Inmaculada - 2016”, de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Maestría en Educación con mención en teorías y gestión educativa de la Universidad de Piura, Perú, se realizó una investigación con el objetivo principal de analizar la relación del comportamiento organizacional con la aparición de estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa María Inmaculada en el primer semestre 2016. La metodología responde al tipo descriptiva-correlacional. La población muestral fue de 50 docentes. Los principales resultados mostraron que el 16% de los trabajadores de la institución perciben un comportamiento organizacional bueno, el 60% manifiesta que regular y un 24 % que es malo, evidenciando una relación significativa entre el comportamiento organizacional con la aparición de estrés laboral en los docentes de dicha institución, lo cual se manifiesta en la falta de motivación, fatiga, ausencia de comunicación, falta de liderazgo por parte de los directivos para actuar en situaciones que ameritan solución, procesos administrativos engorrosos, autoritarismo, carencia de identificación con la institución, murmuraciones, etcétera, en tanto, los trabajadores comprometidos con la institución son más creativos, productivos, activos y dispuestos a hacer esfuerzos por la organización donde laboran y más competitivos al interior de su organización.

De igual forma, en la Tesis titulada “Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda - Interbank 750 - Tarapoto 2016”, publicada por Bardalez (2019), de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, Perú de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas del programa de Maestrías en Ciencias Económicas, estableció como objetivo determinar la influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 - Tarapoto, la investigación realizada fue aplicativa, con un nivel de investigación correlacional no experimental. La muestra corresponde a un total de 19 colaboradores de la Tienda Interbank 750 - Tarapoto. Las conclusiones detallan que la influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores, es directa y significativa, con un nivel de relación del 76.4%. El comportamiento organizacional de los colaboradores, es deficiente, donde el 64 % de los colaboradores lo califica como muy inadecuado e inadecuado, el cumplimiento de metas de colaboradores es bueno para el 53% de los trabajadores; 42% regular y 5% malo; lo

que nos demuestra que el 47% de los colaboradores no muestra un valor satisfactorio en cuanto al cumplimiento de metas.

Dentro de este orden de ideas, los autores Raman et. al (2016) en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones titulada “Comportamiento laboral contraproducente en la primera línea: papel de la personalidad, la inteligencia emocional, la afectividad, el trabajo emocional y el agotamiento emocional”, de la Facultad de la Escuela de Negocios de la Universidad Putra, Malasia, tuvo como objetivo principal estudiar el efecto de la personalidad, la inteligencia emocional, la afectividad, el trabajo emocional y el agotamiento emocional en el comportamiento laboral contraproducente de los empleados de primera línea en el sector público. La población fue de 625 empleados de primera línea que trabajaban en mostradores de servicios en 25 ministerios en Malasia. Se recibió respuesta de 519 empleados y los resultados fueron que, los factores de personalidad gobiernan la inteligencia emocional, afectividad, trabajo emocional y el comportamiento emocional contraproducente. La inteligencia emocional y la afectividad influyen en el trabajo emocional, el agotamiento emocional y el comportamiento emocional contraproducente, donde mediante el modelo integrado se estudió el papel indirecto del trabajo emocional y del agotamiento emocional. Este es uno de los pocos estudios que han integrado de manera eficaz los cinco constructos en una estructura única, para estudiar sus efectos sobre el comportamiento emocional contraproducente.

Entre tanto, Sánchez y García (2017) en el artículo titulado “Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio”, de la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia, tuvo como objetivo realizar un estudio para distinguir el grado en que las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral. La metodología se trata de un estudio cualitativo con alcance exploratorio, descriptivo, fenomenológico. La muestra fue de dos empresas dedicadas a la manufactura y venta de prendas de vestir, una ubicada en el Estado de Hidalgo y la otra en el Estado de México. En los resultados de satisfacción laboral en las empresas se alcanza a apreciar que hay diferencias en la manera de percibir la satisfacción laboral, muestran variaciones, pues aun cuando la empresa hidalguense muestra 15 aspectos favorables y 5 no satisfactorios, la empresa mexiquense 14 aspectos favorables contra 6 no satisfactorios,

éstos últimos, se relacionaron con el fomento de las oportunidades de trabajo, los incentivos, la carga de trabajo, la comunicación entre empleado-jefe y las necesidades de logro y el clima laboral, en donde, la insatisfacción con el trabajo, en sí no es alta, se puede obtener inferencia a partir de la investigación de que las personas desean trabajo más desafiante, cuando menos en la medida en que el trabajo está asociado con otros resultados deseables, tales como, un mayor puesto o mejor salario.

Por último, el estudio realizado por Acevedo y Contreras (2021) en la Tesis titulada “Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo”, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental de Perú, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo. La investigación fue de carácter cuantitativo, con un método descriptivo - correlacional y un diseño no experimental. Se trabajó con toda la población conformada por 68 docentes con carga administrativa. Los resultados mostraron que el 59% de docentes con carga administrativa se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con la Significación de la tarea, el 62% se encuentran satisfechos y muy satisfechos respecto a las Condiciones de trabajo, mientras que el 41% se encuentra en un nivel promedio de satisfacción dentro del Reconocimiento personal y/o social, y el 50% se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos en cuanto a los Beneficios económicos. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, indicando que, a mayor satisfacción laboral de los docentes con carga administrativa, se evidencia que el desempeño laboral también será alto; existe una relación positiva alta, entre la dimensión significación de la tarea y el desempeño laboral, existe una relación moderada entre la dimensión condiciones de trabajo y el desempeño laboral, existe una relación moderada entre la dimensión de reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral; finalmente, se demuestra que existe una relación moderada, entre la dimensión beneficios económicos y el desempeño laboral.

1.2. Antecedentes del Sector

De acuerdo con, el Instituto de la Defensa Pública Penal (2021), la historia del derecho de la Defensa Pública Penal:

En la Época Moderna en Guatemala se inicia este servicio público por Real Cédula del 30 de noviembre de 1799, la cual ordena que los Abogados de Número, deberían ser Abogados gratuitos de los indios y pobres. Hacer el juramento por turno empezando por el más antiguo, no pudiéndose admitir excusa de este cargo por ser inseparable del oficio.

Durante una época la defensa pública gratuita en Guatemala fue prestada por estudiantes de derecho como requisito previo a optar al título Abogado; más adelante, a cargo de los bufetes populares de las universidades del país, con estudiantes de los últimos años de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales a quienes se les exigía el requisito de haber aprobado el curso de Derecho Procesal Penal, y principalmente, efectuar su práctica penal en los Tribunales de la República.

Previo a la modernización del sistema procesal penal guatemalteco, Guatemala participó en la Convención sobre Derechos Humanos realizada en San José Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969, donde se aprueba el Pacto de San José, que posteriormente suscribe y ratifica. En este pacto se establecen las garantías que protegen a toda persona sindicada de haber cometido delitos o faltas.

Para el año 1988, los juristas argentinos, Julio Maier y Alberto Brinder, elaboraron un anteproyecto del Código Procesal Penal vigente, que es aprobado el 24 de septiembre de 1992 y cobra vigencia el 1 de julio de 1994. En esta misma fecha entra en vigencia el Acuerdo 12-94 de la Corte Suprema de Justicia, el cual regula el Servicio de Defensa Penal. En esta etapa, la Defensa Pública Penal depende totalmente de la Corte Suprema de Justicia.

En estas condiciones, se presta el servicio en el momento en que se desarrolla el primer debate oral y público en el país, el cual tiene lugar en el departamento de Chiquimula, Guatemala.

En la actualidad con la transformación de los sistemas de justicia en América Latina, el proceso penal en Guatemala, pasó del sistema inquisitivo al sistema acusatorio, más respetuoso de las garantías constitucionales y procesales y en éste, otros actores irrumpen en el escenario de justicia. Se logra la inclusión de la Defensa Pública, como parte del Organismo Judicial, y se avanza implementando la oralidad en el juicio oral.

Como consecuencia, se concluye con la prioridad de crear una institución que en forma autónoma asumiera la defensa de las personas de escasos recursos, garantizando no sólo el derecho de defensa, sino también las garantías del debido proceso.

El 5 de diciembre de 1997, el Congreso de la República de Guatemala aprueba el Acuerdo Legislativo 129-97, que corresponde a la Ley del Servicio Público Penal, el cual entra en vigencia el 13 de julio de 1998. Con ello se abandona la dependencia institucional del Organismo Judicial. (p. 3)

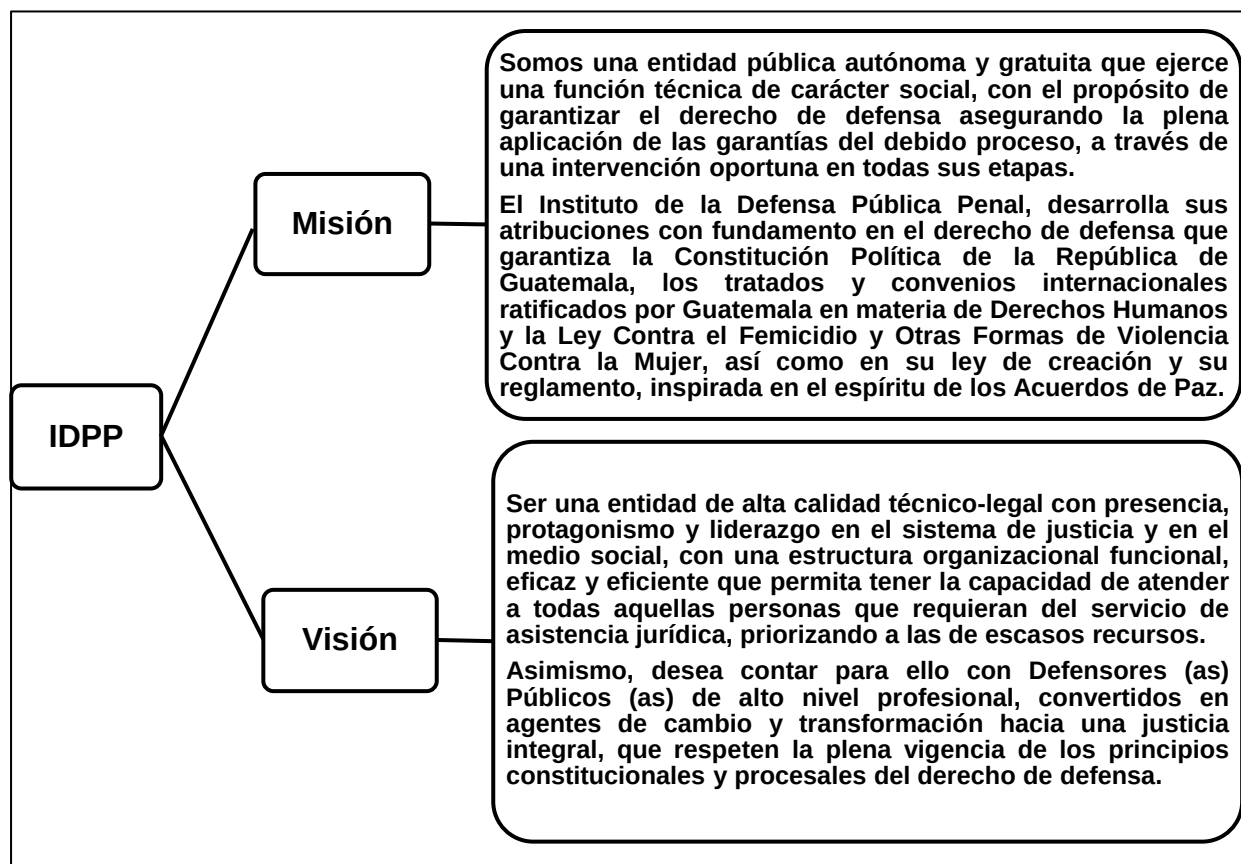
1.2.1. Instituto de la Defensa Pública Penal

Al respecto, Arévalo (2016) refiere que el Instituto de la Defensa Pública Penal como mandato institucional:

Brinda el servicio público de defensa de derechos garantizados por la Constitución Política de la República de Guatemala, en forma oportuna, permanente, especializada y gratuita, cumpliendo con los deberes de información, representación y asistencia técnica al usuario, constituyéndose en agente de cambio y garante del debido proceso en el ámbito de la justicia. (p. 1)

El Instituto de la Defensa Pública Penal atiende todos los días del año, las 24 horas al día, llamando al 1571. Actualmente el director general es el MSc. Idonaldo Arevael Fuentes Fuentes.

A continuación, se presenta la siguiente figura:

Figura 1*Misión y visión del Instituto de la Defensa Pública Penal*

Nota: Tomado de (Fuentes, 2020, p. 17)

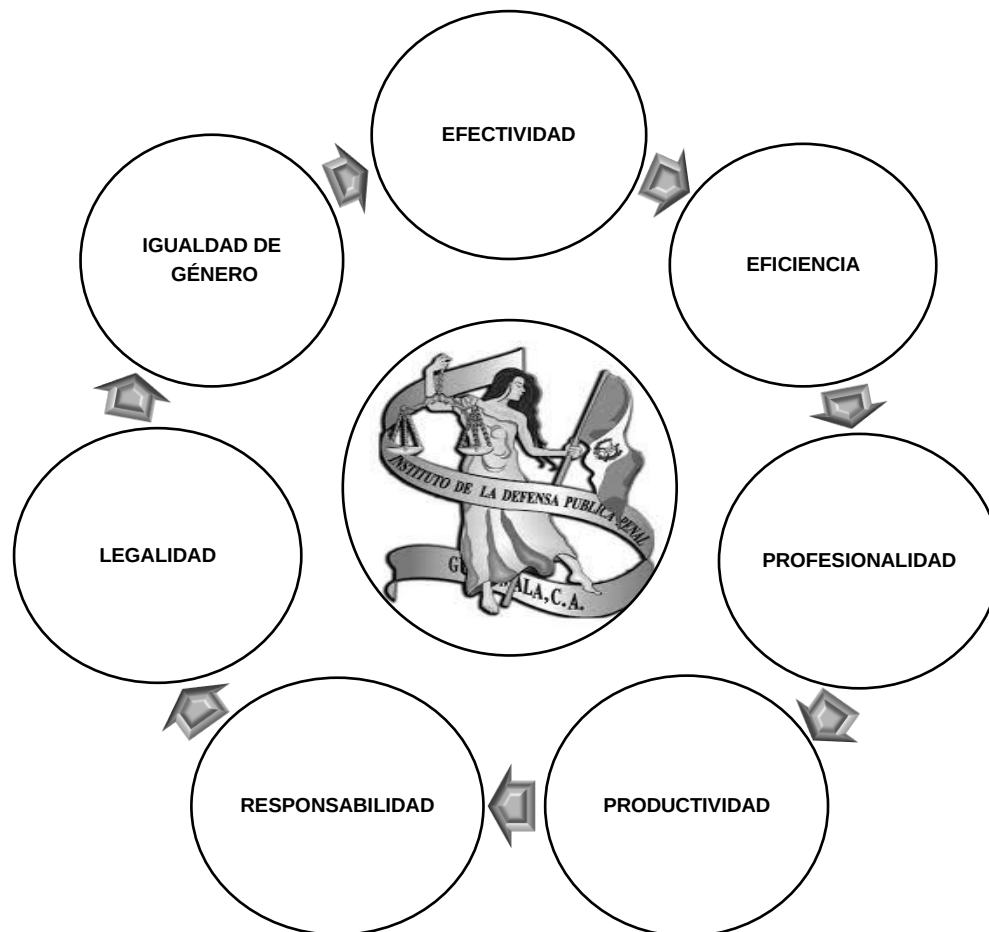
La misión y la visión tienen que ver tanto con la situación actual como con la futura de la institución y deben ser comunicados a todos los colaboradores en forma clara y concisa, esto es, ideal para el crecimiento.

Los valores institucionales son la guía o base que regula el comportamiento de las personas, promoviendo un ambiente laboral eficiente y eficaz, que refleja los estándares establecidos por la institución, convirtiéndola en agradable y armoniosa.

En seguida, se aprecia lo siguiente:

Figura 2

Valores institucionales del Instituto de la Defensa Pública Penal



Nota: Información obtenida de (Fuentes, 2021, pp. 40-41).

De acuerdo con, Fuentes (2021) menciona el significado de cada uno de los valores institucionales del Instituto de la Defensa Pública Penal:

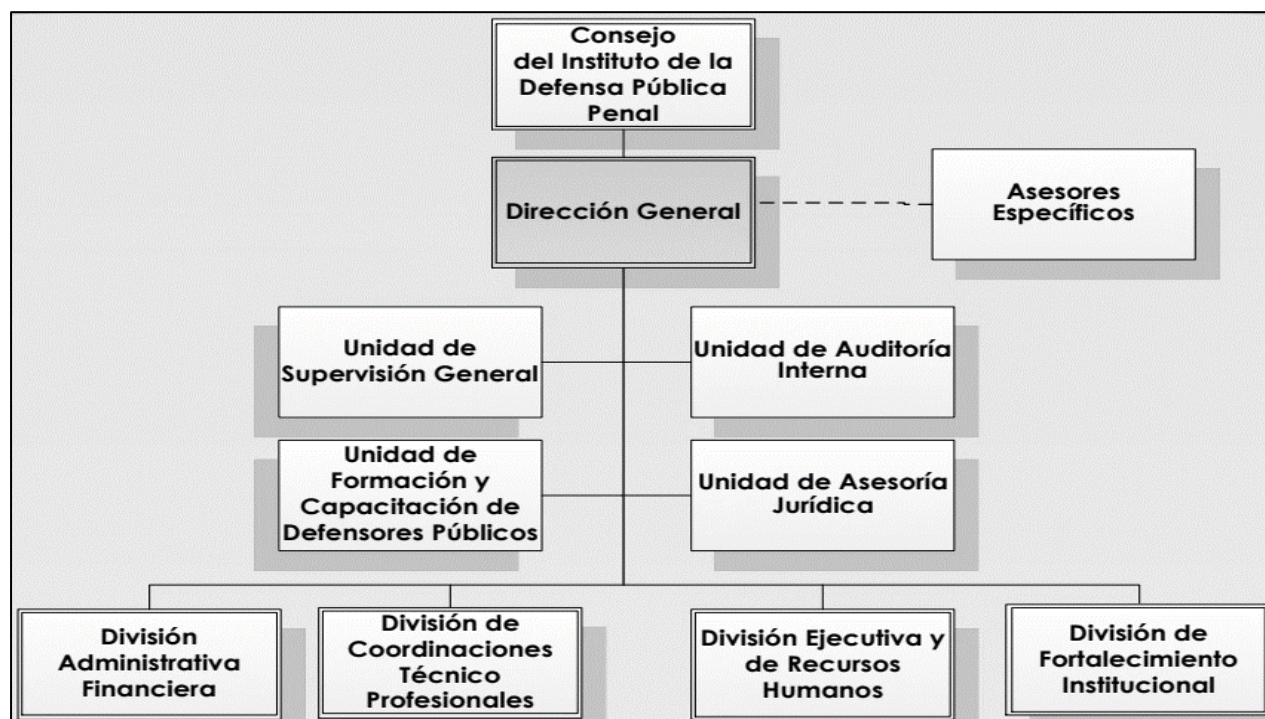
- ✓ **Efectividad:** Respuesta oportuna y adecuada a los intereses y necesidades del imputado y en el cumplimiento del mandato institucional.
- ✓ **Eficiencia:** Cumplimiento correcto y en el plazo de cargas, responsabilidades y funciones del personal, sin necesidad de requerimiento superior.
- ✓ **Profesionalidad:** Inversión y desarrollo de la capacidad técnica, en procura de una mejora permanente del servicio.

- ✓ **Productividad:** El mayor aprovechamiento y nivel de resultado posible del tiempo, esfuerzo y recursos invertidos.
- ✓ **Responsabilidad:** Convicción que asume y responde frente a las cargas, costos y riesgos que implican el cumplimiento de su mandato.
- ✓ **Legalidad:** Apego al deber ser jurídico y social, establecido en la Constitución Política de la República.
- ✓ **Igualdad de Género:** Implica que las mujeres y los varones deben recibir los mismos beneficios, recibir las mismas sentencias y ser tratados con el mismo respeto. (pp. 40-41)

La estructura organizacional de la Dirección General del Instituto de la Defensa Pública Penal, se estima de la siguiente manera:

Figura 3

Organigrama funcional de Dirección General



Nota: Información obtenida de (Manual de Organización y Funciones, 2017, p. 19).

1. Consejo del Instituto de la Defensa Pública Penal

En relación con este tema, es conveniente citar que es:

Un órgano asesor conformado por un representante del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala quien funge como Presidente, un representante de los decanos de las Facultades de Ciencias Jurídicas y Sociales de las universidades del país, un delegado del presidente de la Corte Suprema de Justicia de Guatemala, el representante de los defensores públicos de planta, el director/a del Instituto de la Defensa Pública Penal y el Director Ejecutivo y de Recursos Humanos del mismo Instituto, quien funge como Secretario del Consejo. (Instituto de la Defensa Pública Penal, 2018, p. 6)

2. Dirección General

Asimismo, el Manual de Organización y Funciones (2017) apunta que su objetivo es “representar la máxima autoridad en el Instituto de la Defensa Pública Penal, es responsable de velar porque se cumpla con la prestación del servicio de defensa pública penal, gratuito para la población de escasos recursos” (p. 19).

Además, el Instituto de la Defensa Pública Penal (2021) se divide de la siguiente forma:

2.1. División Administrativa Financiera

Responsable del manejo administrativo y financiero dentro de la Institución y es la encargada del desarrollo de las políticas, estrategias, procesos, sistemas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos relacionados con el funcionamiento administrativo y financiero eficiente del Instituto.

2.2. División de Coordinaciones Técnico Profesionales

Es la encargada de brindar apoyo y acompañamiento jurídico especializado, así como proporcionar asesoría técnica a los abogados defensores públicos en la elaboración de las estrategias de defensa y adecuada tramitación de los procesos penales. Está conformada por dos departamentos y diez coordinaciones definidas de la siguiente manera:

1. Departamento de asignación de casos.

2. Departamento del Sistema Informático de Apoyo a la Defensa Pública - SIADEP -

Coordinaciones:

- ✓ Departamentales y/o municipales,
- ✓ De Defensores Públicos en Formación,
- ✓ De Abogados Defensores de Oficio,
- ✓ De Género y Derechos Humanos,
- ✓ De Interculturalidad,
- ✓ De Impugnaciones,
- ✓ De Ejecución Penal,
- ✓ De Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal,
- ✓ De Apoyo Técnico,
- ✓ Especializada en Casos Penales de Mayor Riesgo.

2.3. División Ejecutiva y de Recursos Humanos

Es la encargada de administrar, fortalecer y apoyar a las personas que trabajan en el Instituto.

2.4. División de Fortalecimiento Institucional

Tiene como funciones principales la asesoría en temas relacionados con la elaboración y análisis de información, desarrollo institucional, planeación estratégica y cooperación externa, además elabora políticas y estrategias operativas las cuales también monitorea en su ejecución y elabora los informes técnicos de resultados. (p. 2)

2. MARCO TEÓRICO

Para ubicación en el tema objeto de estudio, se presentan teorías que respaldan la presente investigación.

2.1. Administración de Recursos Humanos

Se puede concebir a los Recursos Humanos como “el factor clave más importante de las organizaciones para obtener el éxito, éstos deben ser vistos no como costos, sino como una inversión; por lo que, su administración constituye una prioridad para toda empresa” (Armijos et al., 2019, p. 165).

Los individuos son seres complejos que agregan valor a la organización y juntos forman la Administración de Recursos Humanos, la base fundamental de toda institución.

En este sentido, Bohlander et al. (2017) refieren que “la Administración de Recursos Humanos (ARH) es el proceso de administrar el talento humano para lograr los objetivos de una organización” (p. 4).

En todo lugar de trabajo, es indispensable ver al recurso humano como socios, para alcanzar de manera segura las metas trazadas.

Tal y como, los autores refieren:

En la gestión de los Recursos Humanos las personas son el principal recurso del que disponen las organizaciones para mantener y mejorar su competitividad, porque son las que van a impulsar la innovación, y las que van a centrar toda la actividad en conseguir la satisfacción de los clientes. (León & Díaz, 2019, p. 23)

Por ello, es necesario, trabajar de la mano para alcanzar el éxito y superar así a los competidores.

De igual forma, Naumov (2018) denota que “la administración del talento humano es identificar y potencializar los talentos de cada una de las personas que labora en la empresa, para hacerla más productiva y competitiva” (p. 6).

Lo valioso de la Administración de Recursos Humanos está en encaminar a los colaboradores a formar parte de la organización y generar ventajas competitivas dentro del mismo.

En ese sentido, en el contexto del área de Recursos Humanos:

No existen leyes o principios universales para la administración de Recursos Humanos. El área de Recursos Humanos es situacional, es decir, depende de la situación organizacional: del ambiente, la tecnología empleada en la organización, las políticas y directrices vigentes, la filosofía administrativa preponderante, de la concepción que se tenga acerca del ser humano y su naturaleza, y, sobre todo, de la cantidad y calidad de recursos humanos disponibles. A medida que varían estos elementos, cambia también la forma de la organización. A ello se debe el carácter situacional del área de Recursos Humanos, que no se compone por técnicas rígidas e inmutables, sino por técnicas muy flexibles y adaptables, sujetas a un desarrollo dinámico. El área de Recursos Humanos no es un fin en sí mismo, sino un medio para alcanzar la eficiencia y eficacia de las organizaciones mediante las personas, lo que permite condiciones favorables para que estas últimas logren sus objetivos individuales. (Chiavenato, 2017, p. 96)

El mundo cambia constantemente y las organizaciones también, por eso, deben tomar en cuenta que todo evoluciona y que trabajar con positivismo ayudará a alcanzar tanto los objetivos individuales como organizacionales.

2.2. Satisfacción Laboral

Conforme a, Sánchez y García (2017) acerca de la satisfacción laboral indican:

Se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo. (p. 162)

Todas las personas tienden a tener control de su vida laboral, la percepción que tengan influirá en la forma de su desempeño.

(Fritzsche & Parrish, 2005, como se citó en Dabos & Pujol-Cols, 2018) afirman que “la satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo” (p. 5).

La satisfacción que los colaboradores tienen en su trabajo, se ve reflejado en el servicio que brindan y en los resultados que se obtienen; por eso, realizar el trabajo de manera adecuada generará bienestar y estabilidad dentro de la institución.

De hecho, Gavilanes et al. (2021) indican que la satisfacción laboral es “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que estos perciben o ven su trabajo” (p. 3).

Los colaboradores son seres humanos que involucran sus emociones en todo momento, y en su trabajo no es la excepción, por ello, sentirse cómodos hará efectivo el buen desenvolvimiento.

Tal como indican, Chiang et al. (2018) acerca de la satisfacción laboral “es básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes” (p. 179).

La manera en que los colaboradores se comportan en el trabajo, determinará la manera de convivencia, así como el rendimiento laboral.

Por tanto, Rivera-Porras et al. (2020) determinan que:

En las empresas el recurso humano lo conforman los empleados, por eso es indispensable concebir la satisfacción total de sus necesidades ya sea a nivel personal o laboral, favoreciendo así el rendimiento de sus funciones dentro de la organización creando un buen ambiente con sus compañeros de trabajo. A pesar de esto, en las organizaciones se presentan problemáticas a nivel externo o interno, por tanto, deben velar por el bienestar de sus empleados, ya que una falta de satisfacción laboral puede provocar un desequilibrio en el personal siendo poco creativos e innovadores en su trabajo. El desarrollo de una buena satisfacción laboral es sólo cuestión de actitud, implicando esa manera de comportarse y reaccionar emocionalmente frente a cualquier eventualidad que se pueda presentar. (p. 12)

Las emociones se relacionan con sentimientos agradables o desagradables que afectan o impactan en el comportamiento de los colaboradores a nivel laboral, por ello, es necesario velar porque se tenga un equilibrio que impacte de manera positiva en la organización.

Con este fin, Chiang et al. (2017, como se citó en Pedraza, 2018) afirman que la satisfacción laboral es:

Un fenómeno asociado a una serie de sentimientos del personal que determinan en forma importante, su bienestar y compromiso con su trabajo que representa un estado emocional del empleado, basado en las circunstancias personales y laborales que determinan su satisfacción o insatisfacción con su trabajo. (p. 91)

Es necesario que exista una buena relación entre jefe y colaboradores para que puedan cumplir las expectativas que se han trazado.

A continuación, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1

Los factores que generan satisfacción e insatisfacción

Satisfacción: Factores Motivacionales	Insatisfacción: Factores de Higiene
Los que producen satisfacción se conocen como intrínsecos al trabajo:	Los que producen insatisfacción se conocen como extrínsecos al trabajo:
✓ Logro	✓ Políticas de la empresa y administración
✓ Reconocimiento del logro	✓ Supervisión
✓ El trabajo en sí mismo	✓ Relación con el supervisor
✓ Responsabilidad	✓ Condiciones de trabajo
✓ Avance y	✓ Salario
✓ Crecimiento	✓ Relación con los pares
	✓ Vida personal
	✓ Relación con los subordinados
	✓ Estatus y
	✓ Seguridad

Nota: Información obtenida de (Sánchez, 2020, p. 15).

Estar satisfecho con el trabajo que se realiza trae beneficio tanto a las personas como a la organización.

Las personas pueden estar satisfechas o insatisfechas, esto se pone de manifiesto en el trabajo que realizan y les afecta en su vida diaria, de ello, depende su comportamiento dentro de la organización.

De la misma manera, los autores en relación con la satisfacción laboral aluden que es:

Holística y sistémica y tiene tres niveles que están íntimamente unidos: el individual, grupal y el organizacional. Todo directivo debe preocuparse por la satisfacción de sus empleados por cuatro razones: la productividad, el ausentismo, la fluctuación y la felicidad del ser humano. (Zayas et al., 2018, p. 5)

Es evidente que trabajar con colaboradores que estén satisfechos mejorarán la calidad del trabajo.

Asimismo, los autores citan que “la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo” (Piligua & Arteaga, 2019, p. 4).

La satisfacción que los colaboradores tienen hacia su trabajo, se ve reflejado en el servicio que brindan y en los resultados que se obtienen, por eso, realizar el trabajo de manera adecuada, generará bienestar y estabilidad dentro de la organización.

En tal sentido, Meliá y Peiró (1998, como se citó en Marín-Guarín et al., 2021) presentan cinco factores esenciales para medir la satisfacción laboral, ellos son:

- a)** Satisfacción con la supervisión, relativos a la supervisión que ejercen sobre usted, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, el apoyo que recibe de los superiores, las relaciones personales con los superiores y la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa;
- b)** Satisfacción con el ambiente físico, se refieren al entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, la iluminación de su lugar de trabajo, la ventilación de su lugar de trabajo, la temperatura de su local de trabajo;
- c)** Satisfacción con las prestaciones recibidas, referidos el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales, el salario que usted recibe, las oportunidades de formación que le ofrece la empresa, las oportunidades de promoción que tiene;
- d)** Satisfacción intrínseca del trabajo, relativos a las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo, las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca, las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan; los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar y;
- e)** Satisfacción con la participación, referidos a la satisfacción con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa, su participación en las decisiones de su departamento o sección y la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo. (p. 29)

Acorde a, Pérez (2021) sugiere que “la satisfacción en el trabajo varía según la percepción que tenga el individuo del clima organizacional, de tal manera que el clima organizacional tiene una influencia importante en los niveles de satisfacción del individuo en relación con su trabajo” (p. 28).

2.3. Clima Laboral

Al respecto, Flores (2021) indica que el clima organizacional:

Determina el ambiente de trabajo en el que el empleado se siente satisfecho o insatisfecho. Dado que la satisfacción determina o influye en la eficiencia de los empleados, podemos decir que el clima organizacional está directamente relacionado con la eficiencia y el desempeño de los empleados. (p. 7)

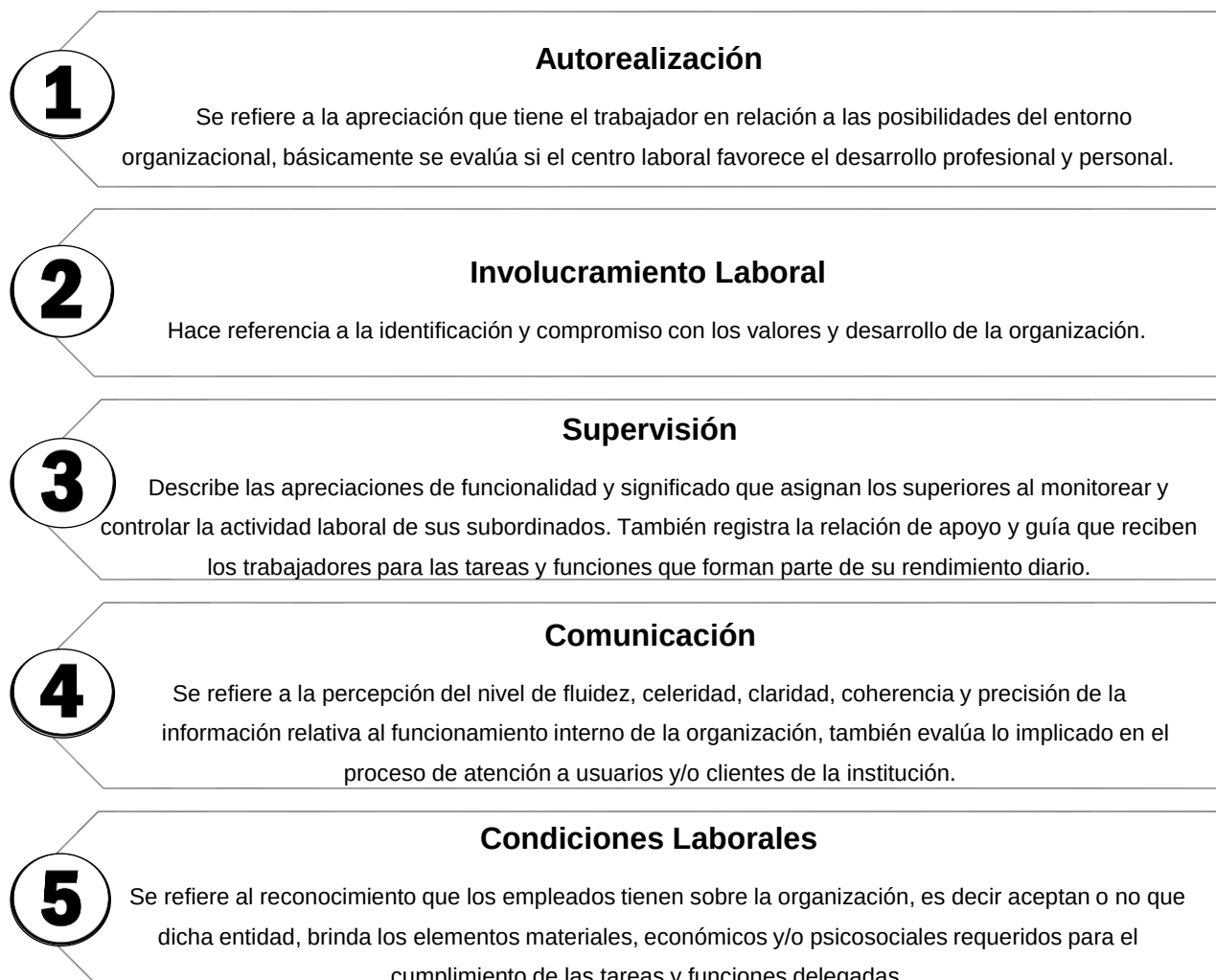
El ambiente que se vive dentro del trabajo influye en la manera de convivencia diaria, por eso, realizar las actividades laborales de manera eficiente, determinará la productividad.

Dentro de este marco, ha de considerarse que el clima organizacional es “la atmósfera que engloba el ambiente laboral, la cual está conformada por las apreciaciones de los miembros de la organización, estas apreciaciones se construyen a partir de las interacciones que tienen los miembros que las conforman” (Pérez, 2016, p. 24).

El entorno o lugar de trabajo en el que se desenvuelvan los colaboradores, determinará la calidad de convivencia que tengan, influyendo en la satisfacción de los colaboradores de forma positiva o negativa.

De acuerdo a, Cortegana (2021) el clima laboral es entendido como:

El ámbito en donde se desenvuelven personas que pertenecen a una organización y desarrollan una actividad en común. Dicho ámbito puede ser favorable o desfavorable, esto depende de factores significativos en la organización, algunos de ellos son, el trabajo en equipo, estilo de liderazgo ejercido por de los jefes, el tipo de comunicación, entre otros. (p. 18)

Figura 4*Dimensiones del clima laboral*

Nota: Tomado de (Cabrera, 2018, p. 18) menciona a Palma (2004).

2.4. Cultura Organizacional

Dentro de este contexto, Sheen (2017) señala de la cultura organizacional:

No es estática. Al igual que la cultura de un país o de un grupo social, se enseña, transmite, hereda y transforma a través de las personas. Es un proceso fundamentalmente inconsciente que abraza a todos los integrantes de la organización.
(p. 31)

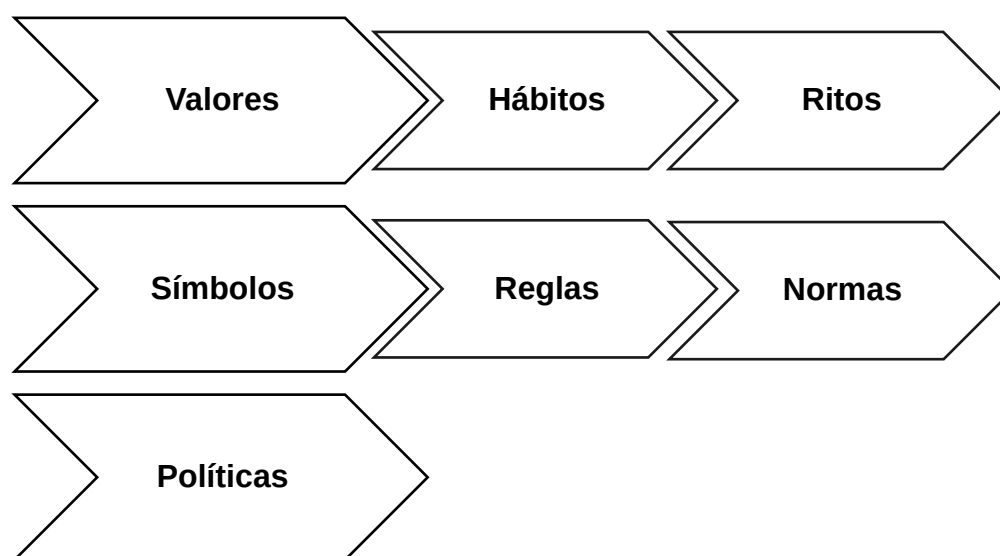
El quehacer organizacional implica dinamismo, lo que aporte cada miembro ayuda a la evolución de la cultura dentro de la institución y trasladará esos mismos conceptos de organización a los colaboradores que se vayan integrando, por ello, es necesario que las instituciones comuniquen su cultura a todos los colaboradores.

En tal sentido, Cardoza et al. (2019) indican:

La Cultura organizacional, es la médula de la organización que está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros; la cultura determina la forma como funciona una empresa, ésta se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas que presenta la misma. (p. 26)

Figura 5

Elementos de la cultura organizacional



Nota: Información obtenida de (Esquinca et al., 2018, p. 38).

Estos son elementos que sirven para el logro de metas y objetivos organizacionales que ayudan al bienestar de la institución.

La cultura organizacional, ha sido definida por diez características básicas, que se presentan a continuación:

Tabla 2*Características básicas de la cultura organizacional*

1. La identidad de los miembros	El grado en que los empleados se identifican con la organización como un todo y no solo con su tipo de trabajo o campo de conocimientos profesionales.
2. Énfasis en el grupo	El grado en que las actividades laborales se organizan en torno a grupo y no personas.
3. El enfoque hacia las personas	El grado en que las decisiones de la administración toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización
4. La integración en unidades	El grado en que se fomenta que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada o interdependiente.
5. El control	El grado en que se emplean reglas, reglamentos y supervisión directa para vigilar controlar la conducta de los empleados.
6. Tolerancia al riesgo	El grado en que se fomenta que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados.
7. Los criterios para recompensar	El grado en que se distribuyen las recompensas, como los aumentos de sueldo y los ascensos, de acuerdo con el rendimiento del empleado y no con su antigüedad, favoritismo y otros factores ajenos al rendimiento.
8. Tolerancia al conflicto	El grado en que se fomenta que los empleados traten abiertamente sus conflictos y críticas.
9. El perfil hacia los fines o los medios	El grado en que la organización controla y responde a los cambios del entorno externo.
10. El enfoque hacia un sistema abierto	El grado en que la organización controla y responde a los cambios del entorno externo.

Nota: Información obtenida de (Llanos, 2016, pp. 13-14) menciona a Robbins (2009).

2.5. Mobbing Laboral

Al respecto, Chartzman (2021) destaca:

Actualmente uno de los riesgos psicosociales de mayor relevancia social lo constituye el Acoso Laboral o Mobbing, el cual constituye un comportamiento negativo entre compañeros y entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la víctima es humillada y atacada reiteradamente con el propósito de generarle un daño a su salud. Algunos autores consideran que este tipo factor de riesgo supone una serie de actos negativos en el ámbito laboral, intimidación, humillación, descalificación y otras acciones ofensivas en su repertorio. (p. 171)

Las personas que sufren agresiones dentro de su ámbito laboral, ya no trabajan como se espera, acumulando una serie de actos que perjudican su diario vivir, por ende, afectan todo su entorno.

El autor afirma que “mobbing es el acoso que se da entre uno o más empleados en el ambiente laboral” (Féliz, 2019, p. 22).

El acoso que se da dentro de una institución, para quien lo hace, es con la intención de ocasionarle daño en el trabajo.

También, Ávila et al. (2017) manifiestan:

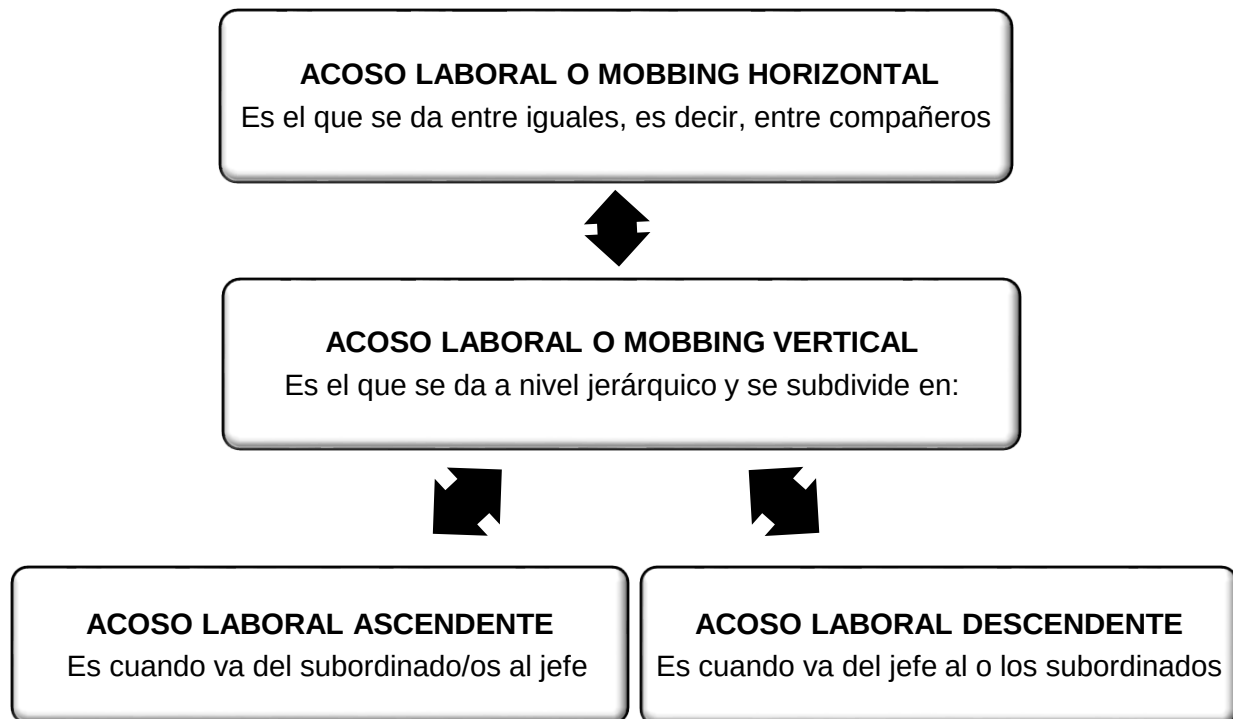
Existen muchas causas por las que se puede dar el acoso laboral, pero las más frecuentes son los celos y la envidia que sienten los acosadores hacia sus víctimas. La víctima por lo general es envidiada por tener alguna cualidad o rasgo que los hace destacar del resto de personas que trabajan en la empresa. El acoso psicológico laboral se puede desencadenar cuando la víctima no hace parte del grupo que maneja la organización y no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo. (p. 2)

Agregando, Abenza (2020) revela que “es una manifestación de la violencia laboral, que además es considerado como riesgo laboral. En la actualidad, el mobbing o acoso laboral, está considerado como uno de los riesgos laborales de mayor importancia en el ámbito laboral” (p. 50).

A continuación, el mobbing y su clasificación en función de la dirección:

Figura 6

Clasificación del mobbing



Nota: Información obtenida de (Mota, 2020, p. 18).

En consonancia con los autores el acoso laboral o moobing se define como: “El conjunto de agresiones emocionales y psicológicas a las que un trabajador es sometido dentro de una organización, causado ya sea por un superior, compañero e incluso por un subordinado. La intimidación, victimización, el abuso emocional, maltrato, acoso y abuso son otros conceptos que se utilizan para referirse al Mobbing” (Rico et al., 2020, p. 5).

Referirse al mobbing, implica una serie de actos que las personas sufren en sus distintas labores diarias y que traen consecuencias que pueden ser irreversibles.

Además, Bucci (2020) establece que:

La violencia se ha establecido, se ha arraigado en forma sostenida y penetrante; y más la invisible, la que no deja huella evidente, que no compromete lo físico, y que solo es percibida y sufrida por quien la recibe. Toda violencia laboral tiene distintas aristas, las recesiones económicas, los altos niveles de desempleo, la descomposición socio-política, zona algunas de las asociaciones. (p. 3)

Toda persona que sufre violencia dentro de su trabajo muchas veces no es percibida por las demás y no logran darse cuenta de lo que está sucediendo, y es por ello, en donde empiezan ciertos problemas a manifestarse y a evidenciarse dentro de la institución, lo que conlleva a que su desempeño no sea igual.

2.6. Comportamientos Contraproducentes

La manera de actuar de una persona delante de otros, es saber conducirse, ya sea de forma correcta o incorrecta ante los diferentes estímulos que reciben y según el contexto en donde se encuentren.

“El comportamiento es la manera de comportarse o conducirse alguien: buen comportamiento, mal comportamiento” (DEM, 2021, p. 1).

En la Real Academia Española (2021) sugiere que la palabra “Contraproducente se designa algo cuyos efectos resultan opuestos a lo que se pretende lograr, siendo contrarios o perjudiciales al objetivo inicial. La palabra, como tal, se compone de los vocablos latinos contra que significa al contrario y prodūcens, producentis, producente”. (p. 1)

El estudio de los comportamientos contraproducentes a nivel laboral es una problemática que se ha tratado desde hace años, debido a las repercusiones que provocan, si el comportamiento es negativo o contrario a lo que la institución requiere de sus colaboradores, eso daña o perjudica, teniendo consecuencias desfavorables.

En cuanto a, (Koopmans et al., 2011, como se citó en Villacis et al., 2020) definen a los comportamientos contraproducentes como:

Actitudes negativas que actúan como barreras entre la organización y sus objetivos planteados; la efectividad organizacional se ve duramente golpeada por esta serie de eventos que, lamentablemente, se hallan presentes en la mayor parte de las organizaciones. El interés por el estudio de estas actitudes negativas ha crecido en los últimos tiempos, de tal manera que está presente en la mayor parte de los modelos contemporáneos del rendimiento laboral. (p. 3)

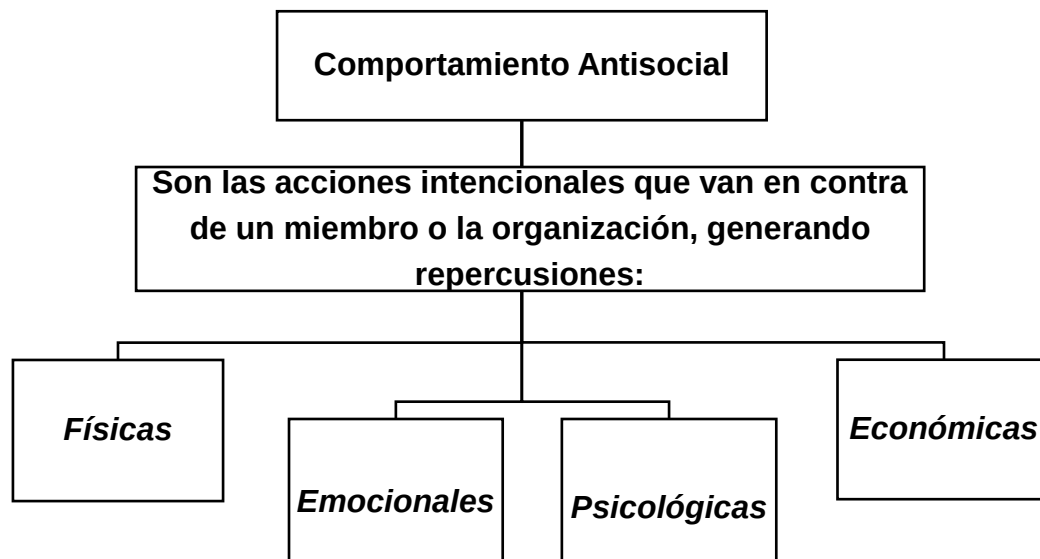
Toda organización siempre va a estar vulnerable a situaciones adversas y los comportamientos contraproducentes son un ejemplo de ello, por eso, identificarlos y corregirlos a tiempo será de beneficio para todos.

En consonancia con, Sackett (2002, como se citó en Gabini, 2018) citan a los comportamientos laborales contraproducentes como “toda conducta intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de ella” (p. 28).

Las razones para tener comportamientos contraproducentes a nivel laboral dependen del entorno en el que se desenvuelvan los colaboradores, los cuales, dañan en todo sentido, por eso hay que trabajar con tenacidad y empeño, para lograr el bienestar laboral.

Se pueden enumerar varios comportamientos contraproducentes que se logran determinar en un lugar de trabajo, mismos que afectan y que podrían llegar a traducirse en pérdidas económicas.

Seguidamente, se presenta la siguiente figura:

Figura 7*Repercusiones del comportamiento antisocial*

Nota: Información obtenida de (Álvarez, 2020, p. 4).

Todas las acciones hacia los colaboradores o hacia la misma institución que producen distintos daños tanto físicos, económicos, psicológicos como emocionales, son los que afectan en sobremanera la estabilidad a nivel personal y profesional, los cuales, no permiten que haya una estabilidad como tal.

Sobre el particular, Robinson y Bennett (1995, como se citó en Tupayachi, 2019) indican:

El comportamiento discrecional contraproducente o negativo, también denominado “desviado”, se refiere a las conductas voluntarias que transgreden las normas atentando contra el bienestar de la organización, sus miembros o ambos. (p. 2)

Los comportamientos contraproducentes vulneran las reglas que están establecidas, incluso hasta tener implicaciones legales.

Los colaboradores y la organización, trabajando unidos pueden llegar a tener un gran éxito, pero si no lo hacen, afectarán en gran manera la productividad y desarrollo de la misma.

A proporción, los autores Álvarez et al. (2021) denotan que los comportamientos contraproducentes:

Representan una oposición a los comportamientos considerados prosociales, los cuales buscan el bien y permiten el correcto desempeño de los individuos en su lugar de trabajo. En otras palabras, estas acciones son consideradas como algo “malo” o “negativo” y “deshonesto” en la organización. (p. 27)

Si los colaboradores no obedecen y no siguen las instrucciones que se requieren, provocarán daño, el cual puede ser irreparable.

Por tanto, el Comité General de la Psicología de España (2018) muestra que:

Algunos empleados son más propensos que otros a actuar de un modo contraproducente, debido a las diferencias individuales. Los trabajadores que tienen predisposición a responder a las situaciones de manera hostil, y los que sienten con frecuencia ansiedad, tienen más probabilidad de cometer conductas desviadas, a diferencia de quienes experimentan emociones positivas, son más amistosos y agradables, más honestos y presentan mayores niveles de integridad. (p. 1)

No todos los colaboradores cumplen con las expectativas que se desea alcanzar en la organización, habiendo diferencias que en el camino hay que ir corrigiendo.

Al respecto, los autores Omar et al. (2012), presentan dos factores que permiten evaluar los Comportamientos contraproducentes:

a) Comportamientos interpersonales son los comportamientos antisociales (físicos o verbales) dirigidos a compañeros del trabajo. Por ejemplo: “hago bromas de mal gusto a

mis compañeros”; “uso palabras obscenas cuando me dirijo a mis compañeros”. Un sujeto con elevado puntaje en esta dimensión tiene mayor predisposición a generar conflictos entre sus compañeros de trabajo.

b) Comportamientos organizacionales son los comportamientos antisociales y violatorios de las normas, instalaciones y bienes de la organización. Por ejemplo: “revelo asuntos confidenciales de la empresa”; “saco insumos de la empresa (papel, artículos de librería, etc.) para uso personal”. Una persona con elevado puntaje en este factor sería muy proclive a involucrarse en actos de sabotaje, robos y similares transgresiones en contra de la organización como un todo. (p. 256)

Hay que destacar que los colaboradores no siempre van a ejercer sus labores de la mejor manera, y ello puede afectar a la organización.

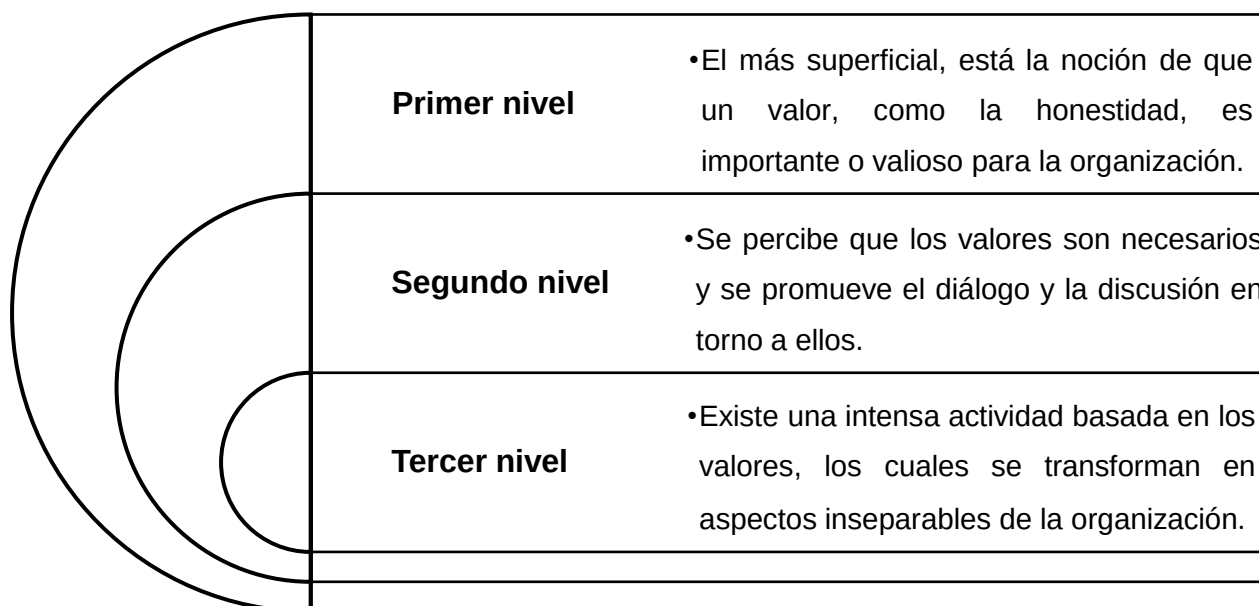
2.7. Valores

Al efecto, Weber y Silva (2018) señala:

Valor es otro nombre dado al bien. Aquellos bienes fuerza dominante en la vida, que orientan toda actividad humana hacia su realización, cuya posesión acrecienta las realidades y posibilidades del hombre y a cuya actualización en la persona concreta se les llama virtudes, mismos que el hombre proyecta y ordena en torno a él, por lo cual están íntimamente relacionados con la ética. Sin embargo, la cantidad de valores es interminable, precisamente porque la persona es pluriforme y tiene innumerables posibilidades a través de las cuales puede extenderse y crecer. (p. 26)

De conformidad con, Naña (2017) refiere que “los valores son los elementos que constituyen la integridad y la responsabilidad, y definen a las personas y las organizaciones” (p. 45).

Existen tres niveles de valores que se presentan a continuación:

Figura 8*Niveles de los valores*

Nota: Tomado de (Naña, 2017, p. 45).

Cabe destacar que, Aparicio (2018) acerca de los valores indica:

Son los pilares de una empresa, por tanto, no solo necesitan ser definidos, tienen que estar vivos y en continuo desarrollo. Es decir, hay que demostrar lo que le conforma. La propia empresa es la responsable de mantenerlos, promoverlos y divulgarlos día a día. De esta manera, los trabajadores tendrán una mejor oportunidad de saber sus significados y ponerlos en práctica en su actividad laboral. (p. 15)

Existen valores que todo ser humano debe de poner en práctica, mismos que influirán en la toma de decisiones, por ello, ejercerlos ayudará al beneficio de todos.

Con este fin, Bolzan (2018) manifiesta:

Los valores, sean individuales como organizacionales son trabajados en la literatura como variables que explican y a la vez predicen el comportamiento humano. Por esta razón, es relevante tener en cuenta su estructura para comprender como estas variables pueden ser observadas en las organizaciones. (p. 90)

Dentro de las organizaciones es indispensable ver el comportamiento de las personas porque ayuda a determinar si existen circunstancias que puedan dañarla y detectarlas ayudará a erradicarlas.

El autor afirma que “existen muchos tipos de valores, desde los más generales - aceptados por la mayoría de los seres humanos-, hasta aquellos más personales e íntimos, inherentes a cada individuo” (Ministerio de Educación, UNEFCO, 2020, p. 15).

A continuación, se presentan las características de los valores humanos:

Tabla 3

Características de los valores humanos

Tipos de Valores	Características	Valores
Universales	Se consideran positivos por la gran mayoría de culturas, países y seres humanos.	Sinceridad: acuerdo o concordancia entre lo que se piensa, lo que se dice, lo que se siente y lo que se hace. Libertad: poder obrar y pensar según un criterio y voluntad propias, sin corromper los derechos de los demás. Bondad: realizar acciones buenas hacia otras personas. Honestidad: ser fiel a la verdad, contarla y no ocultarla. Amor: permite sentir y expresar los sentimientos de bondad, afecto y compasión. Solidaridad: compromiso moral que adquieren las personas para ayudarse, apoyarse entre sí y comprometerse en causas comunes Comprensión: la capacidad de un individuo de ponerse en el lugar de otro y entender su punto de vista.
Humanos	Se consideran esenciales en una persona o ser humano. Cuando una persona posee alguno de estos valores se dice que es “muy humana”. Algunos valores humanos son:	Solidaridad, Tolerancia, Amabilidad, Humildad y Sensibilidad.
Personales	Ayudan a guiarse a través de la vida, construirla, tomar decisiones y relacionarse con otras personas. Son una mezcla de valores	Fidelidad, Disciplina, Constancia, Comprensión y Perseverancia.

socioculturales, familiares e individuales, estos últimos creados por las experiencias únicas.

Familiares	Se tienen dentro de una familia particular. Proviene de las creencias que se han ido transmitiendo de generación en generación. Por ejemplo, los padres de una familia pueden valorar la perseverancia, el respeto o la unión familiar.	Unión familiar, Respeto a los mayores y Amabilidad, Honradez, Solidaridad y Sinceridad.
Socioculturales	Conjunto de creencias más amplias y aceptadas por una sociedad que comparte códigos comunes. Aunque hay valores universales como la amistad que se consideran positivos en casi todos los países, hay otros que difieren de un país a otro.	Patriotismo, Religión/valorar las costumbres, Puntualidad, Solidaridad Familiar.
Morales	Esenciales para vivir en sociedad y tomar decisiones éticas.	Respeto hacia los demás, Tolerancia, Lealtad y Honestidad.
Espirituales	Valoran aspectos no materiales.	Creencias religiosas: Armonía y Fe.
Intelectuales	Mejoran a las personas en términos de razón, intelecto y memoria.	Sabiduría, Lectura y Curiosidad.
Políticos	Ideas políticas que defiende una persona.	Libertad, Igualdad y Democracia.
Laborales	Las ideas que una persona tiene respecto a cómo se debe actuar en un contexto profesional.	Lealtad, Responsabilidad y Creatividad.
De empresa	Se comparten dentro de una empresa, que se fomentan para que los tengan sus empleados.	Cooperación, Trabajo en equipo, Comunicación e Innovación.
Materiales	Elementos concretos que conviven con las personas y las ayudan a subsistir y a vivir más cómodamente, cubren necesidades básicas.	Vestimenta, alimentación, salud y ocio.

Instrumentales	Permiten conseguir objetivos prácticos, útiles para el bienestar personal.	Amabilidad, Minuciosidad y Perseverancia
-----------------------	--	--

Nota: Tomado de (Ministerio de Educación, UNEFCO, 2020, pp. 15-17) menciona a Valores humanos- Definición, clasificación y características, Recursos de autoayuda, 2018.

2.8. Ética Profesional

En este marco, Vega (2017) denota que la ética busca:

Apoyar u orientar la acción humana en el sentido de generar comportamientos o desempeños deseables y estables. El concepto de ética se origina en la filosofía griega y se deriva del vocablo *éthicos*, que quiere decir carácter, pero no como un estado de ánimo, sino como un patrón de comportamiento estable. Por otra parte, el comportamiento de las personas en sociedad está siempre condicionado por la relación con otras personas y por la existencia de organizaciones e instituciones en la sociedad. Estas relaciones y condicionamientos pueden influir en los desempeños personales, de manera que aparece la necesidad de introducir restricciones y aun prohibiciones (no robar o no matar) y también ciertos estímulos o valores (respetar a los demás). (pp. 73-74)

En toda sociedad existe una forma establecida de comportarse lo que influye en toda persona, por ello, hay varias maneras de restringir cuando la conducta no va acorde a lo que se espera.

En efecto, Espinoza y Calva (2020) menciona:

La ética está presente en cualquier ámbito de la vida del ser humano, es un aspecto inherente a sus obligaciones morales; es el resultado de la praxis moral desde el inicio de la historia humana y como tal, está sujeta a las normas imperantes en la sociedad en un momento histórico concreto. Luego la ética puede ser entendida como un constructo social que regula la conducta de los individuos en un contexto dado. (p. 335)

Las personas a nivel general están propensas a actuar de forma inadecuada, los comportamientos no éticos pueden afectar las actividades que se llevan a cabo y hay que considerar las consecuencias de sus acciones, por ende, hay que minimizarlos.

En tal sentido, el autor cita que la ética “se refiere a la vida, a la responsabilidad, al apropiarse de las decisiones y sus consecuencias, asumir la ley, a ser coherentes y hacerse cargo de sí mismo” (Betancur, 2016, p. 120).

Desde la perspectiva de los autores Roa et al. (2017) indican acerca de la ética:

Tiene que ver con el compromiso de ser una buena persona, la cual pasa por la realización del bien común, es la rama del saber que se ocupa del estudio de las acciones morales de los individuos y de los grupos, así como de las reglas y normas que rigen ese comportamiento en una sociedad determinada. (p. 2)

La ética tiene que ver con las acciones que cada persona tiene como individuo y como sociedad, las cuales están determinadas por las reglas de una sociedad.

2.8.1 El Código de Ética

Desde el punto de vista del autor, el código de ética refiere que “es un documento que guía el juicio de la dirección, creando un marco de trabajo común sobre el cual se basan todas las tomas de decisión. Esto ayuda a crear un entendimiento unificado de los límites dentro de una organización y los estándares para interactuar con los grupos de interés externos” (Chile & Lagos, 2021, pp. 32-33).

Un código de ética es un documento con una normativa interna o principios que están ligados a normas legales que regulan los comportamientos de los colaboradores, teniendo patrones que deben cumplirse y es obligatoria.

Dentro de las instituciones tanto privadas como públicas, es necesario tener un código de ética que sea aplicable, entendible y actualizado, que no solamente esté plasmado en un documento de lo que se espera de la conducta de los colaboradores, sino vivirlo día a día, para que contribuya a la solución de los problemas que se van presentando, manteniendo un comportamiento uniforme entre todos los colaboradores, y así, generar cambios y garantizar que responda a las necesidades de la institución y la sociedad, por ello, tener un buen desempeño profesional contribuye al buen desarrollo de las sociedades.

2.9. La Moral

A propósito, Vidal y Pérez (2016) acerca de la moral mencionan:

Es un sistema de juicios de valor que hacen parte de la cultura de una sociedad o comunidad humana, mediante el cual esa comunidad califica como buenos o como malos los actos de las personas que pertenecen a ella. Constituyen las reglas de vida en sociedad y una de las formas de la conciencia social. (p. 2)

En cuanto a la moral, los autores refieren:

Implica un conjunto de normas, de valores y de actos que juzgamos buenos o malos. En este sentido la moral comprende una actividad normativa. La ética no se confunde con la moral, pues forma la normatividad moral que cada sociedad exige en base a los fundamentos dados por una teoría; a este poner en práctica los principios y valores morales que sustenta una teoría moral, se le llama moral filosófica. (Escobar et al., 2016, pp. 6-7)

Todas las personas realizan actos continuamente y según la manera de actuar así son sus decisiones, pueden acertar o errar y con esto, modificar su entorno físico, social y cultural, el cual, repercute en el comportamiento tanto de la persona como de otros individuos.

2.8.1 El Código Moral

Asimismo, Rachels (2017) determina que “el código moral de una sociedad determina lo que es correcto dentro de esa sociedad; esto es, si el código moral de una sociedad dice que una cierta acción es correcta, entonces esa acción es correcta, por lo menos dentro de esa sociedad” (p. 41).

Los códigos morales están basados en lo que los miembros de una sociedad conciben como correctos y esto influye en todo sentido.

2.10. El Régimen Disciplinario

En cuanto a, Montenegro (2018) establece:

La facultad disciplinaria del empleador encuentra su fundamento jurídico en el elemento de subordinación, propio de las relaciones laborales, y en el correspondiente deber de obediencia impuesto al trabajador en el desarrollo de su labor, teniendo como finalidad el mantenimiento del orden en la empresa y la disciplina en el trabajo. (p.1)

Si el comportamiento de un colaborador es ajeno a las obligaciones que adquiere en el trabajo y tiene un incumplimiento a las normas relativas a lo laboral, teniendo mal desempeño en sus funciones, eso da origen, a tener faltas disciplinarias, porque su conducta afecta a la institución.

Del mismo modo, los autores refieren que “el poder disciplinario es la facultad del empresario para imponer sanciones a los trabajadores que incumplen con sus deberes laborales” (González & Pérez, 2021, p. 14).

Cuando los colaboradores cometen faltas al trabajo o incurren en cualquiera de los comportamientos que conllevan al incumplimiento de sus deberes y obligaciones de trabajo, esto puede producir disconformidad por parte de la institución con respecto a la conducta del colaborador y afectar al cumplimiento de los fines de la institución, las autoridades laborales competentes impondrán medidas disciplinarias que sancionen al colaborador, ya que su finalidad es reestablecer el orden en la relación laboral y en aras de que se corrijan, es necesario tener un régimen disciplinario que ayude a que se disipen, con el fin de cambiar la actitud.

Tal como lo expone, Tejada (2016):

Es muy importante obtener las pruebas suficientes, con el fin de eliminar cualquier duda sobre la ocurrencia de los hechos, sus consecuencias y sus responsables; así las cosas, los hechos debidamente probados permitirán demostrar efectivamente la vulneración de una norma disciplinaria específica, para que de este modo con total certeza proceda la aplicación de una sanción disciplinaria válida. (p. 243)

Las conductas inapropiadas en el trabajo afectan las reglas, en caso de comprobarlas e incumplirlas, se impondrán sanciones, por eso hay que conocer el marco disciplinario y ejecutarlo de la mejor manera para evitar tener problemas.

2.11. El Código de Trabajo

El Código de Trabajo es un documento legal, en donde, se definen los aspectos que rigen una relación laboral y que todo colaborador debe conocerlo para su buen desempeño.

Finalmente, de acuerdo con el Código de Trabajo en el “Artículo 1o. indica: El presente Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos” (MINTRAB, 2015, art. 1, p. 21).

Al tener una relación laboral, los colaboradores en ese mismo momento, están adquiriendo responsabilidades que deben cumplir de la mejor manera y por ende, conseguir los resultados propuestos a nivel laboral.

3. METODOLOGÍA

3.1. Definición del Problema

La presente investigación estudió la relación entre la satisfacción laboral definida como un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables de los colaboradores hacia su trabajo y los comportamientos contraproducentes referidos a aquellas acciones que toma el colaborador en su lugar de trabajo, que van en contra de las normas organizacionales, siendo dañinos y negativos, que caracterizan a los colaboradores que no hacen lo suficiente para beneficiar a la institución, lo que se ha observado en los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal y que repercuten en el rendimiento general de la institución.

Los colaboradores son parte esencial en toda institución porque participan con otros para realizar un trabajo y cumplir las metas que se han trazado; su comportamiento influye tanto en el éxito como en el fracaso de la misma, existiendo el riesgo de no alcanzar los objetivos planteados a nivel organizacional si esos comportamientos contraproducentes no se corrigen a tiempo.

3.2. Planteamiento del Problema

La presente investigación responde al planteamiento del problema:

¿Qué relación tiene la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal?

3.3. Delimitación del Problema

Los ámbitos de la investigación en los cuales se realizó la misma:

3.3.1. Ámbito geográfico

El estudio del problema se realizó en la zona 1 de la Ciudad de Guatemala.

3.3.2. Ámbito institucional

Se trabajó en la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

3.3.3. Ámbito personal o unidad de análisis

Colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

3.3.4. Ámbito temporal

Se estudió el problema en el período de enero 2018 a agosto 2019.

3.4. Objetivos de la Investigación

3.4.1. Objetivo General

Establecer la relación de la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

3.4.2. Objetivos Específicos

3.4.2.1. Identificar los factores de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

3.4.2.2. Determinar los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

3.4.2.3. Relacionar la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

3.5. Hipótesis de la Investigación

Hipótesis Ha: La satisfacción laboral se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Hipótesis Ho: La satisfacción laboral no se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

A continuación, se presenta el Cuadro operacional de la hipótesis planteada:

Tabla 4

Cuadro de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual de Variables	Indicadores de Variables	Definición Operativa de Variables
Independiente Satisfacción Laboral	“La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo” (Piligua y Arteaga, 2019: p. 4).	• Satisfacción con la supervisión • Satisfacción con el ambiente físico • Satisfacción con las prestaciones recibidas • Satisfacción intrínseca del trabajo • Satisfacción con la participación	Cuestionario de Satisfacción Laboral S 20/23 del autor José L. Meliá y José M. Peiró (1998), aplicado a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.
Dependiente Comportamientos Contraproducentes	“Los comportamientos laborales contraproducentes o negativos, también denominados “desviados”, se refieren a las conductas voluntarias que transgreden las normas atentando contra el bienestar de la organización, sus miembros o ambos” (Tupayachi, 2019, p. 2) menciona a (Robinson & Bennett, 1995).	Comportamientos: • Interpersonales • Organizacionales	Cuestionario de Comportamientos Contraproducentes Índice de Conductas Laborales Contraproducentes de los autores Dr. Ernesto Rosario-Hernández y Dra. Lilian V. Rovira Millán (2008), aplicado a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

3.6. Método de Investigación

Se utilizó el Método Científico en sus tres fases de investigación:

a) Recopilación de información: Se obtuvo información de fuentes bibliográficas como libros, tesis, artículos, revistas especializadas, periódicos, documentos electrónicos, entre otros, acerca de los temas de satisfacción laboral y de los comportamientos contraproducentes. Como trabajo de campo se realizaron encuestas para medir las variables de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes enfocados en los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

b) Presentación y Análisis de Resultados: Se presentaron los resultados a través de tablas y figuras estadísticas de información, se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial (suposición) para la corroboración de la hipótesis de los instrumentos aplicados a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, en donde, se confirmó la hipótesis establecida, que muestra la relación de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

c) Conclusiones: Se confirmó que la satisfacción laboral se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, resultando una correlación negativa baja, lo que indica que existen comportamientos contraproducentes de los colaboradores hacia la institución en un grado mínimo y que a largo plazo podrían afectar sino se corrigen a tiempo.

3.6.1. Tipo de Investigación

La investigación fue mixta porque se dieron a conocer los dos enfoques cuantitativo y cualitativo; en el enfoque cuantitativo se están presentando los resultados del trabajo de campo representadas en las diferentes figuras que muestran los hallazgos encontrados en las encuestas y en donde se prueba estadísticamente la hipótesis de la correlación de Pearson y en el enfoque cualitativo se explican los resultados de la relación de la

satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

3.7. Alcance y tipo de estudio

El alcance de la investigación es descriptivo porque estudió y describió los resultados de las variables de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, es explicativo porque sustenta las causas y efectos del estudio, y fue correlacional al relacionar las variables de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, ubicada en la región central de la Ciudad de Guatemala.

3.8. Técnicas de Recolección de Información

3.8.1. Técnica de Investigación Bibliográfica

La teoría de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes se recolectó de libros, tesis, artículos, revistas especializadas, periódicos, documentos electrónicos, entre otros.

3.8.2. Técnica de Investigación de Campo

En la recolección de información de campo se realizó una encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, sobre los temas de satisfacción laboral y de comportamientos contraproducentes.

Se tomó las estimaciones obtenidas únicamente de la realidad; esto permitió verificar las condiciones reales en que se han obtenido los datos, tanto cualitativos como cuantitativos.

3.9. Instrumentos de Investigación

Para esta investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

Las fichas de resumen de paráfrasis para la investigación bibliográfica, donde se recolectó información de libros, tesis, artículos, revistas especializadas, periódicos,

documentos electrónicos, entre otros, sobre los temas de satisfacción laboral y comportamientos contraproducentes.

Para la recolección de datos etarios de la muestra estudiada, se utilizó el cuestionario con cinco preguntas para poder tener los aspectos sobre género, división a la que pertenece, rango de edad, estado civil y años de trabajar para la organización.

El instrumento de recolección de información utilizado para medir la variable de la Satisfacción Laboral corresponde al cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de los autores José L. Meliá y José M. Peiró (1998), aplicado a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, con veintitrés ítems que logra mayores niveles de fiabilidad y validez, siendo una versión completa estructuralmente desarrollada, que fue creada para su aplicación en entornos organizacionales con la finalidad de identificar los factores que pueden tener mayor repercusión en la satisfacción de los colaboradores, trazado para obtener una evaluación útil y rica de contenido teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los empleados en los contextos organizacionales, permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción.

Los enunciados No. 1 a la No. 23 evaluaron las dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral S20/23, como se muestra a continuación:

Tabla 5

Enunciados del cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Enunciados	Indicadores
13,14,15,16,17,18	Satisfacción con la supervisión
6,7,8,9,10	Satisfacción con el ambiente físico
4,11,12,22,23	Satisfacción con las prestaciones recibidas
1,2,3,5	Satisfacción intrínseca del trabajo
19,20,21	Satisfacción con la participación

Nota: Información obtenida de (Salazar, 2018, p. 50) menciona a Meliá y Peiró (1998).

La escala de respuesta se midió a través de la escala Likert, con opciones de respuesta de “Bastante satisfecho” hasta “Bastante insatisfecho” en un continuo numérico del 5 al 1, donde las respuestas del formulario de Satisfacción Laboral se valoraron de la siguiente manera: 5. Bastante satisfecho 4. Algo satisfecho 3. Indiferente 2. Algo insatisfecho 1. Bastante insatisfecho; a una mayor puntuación indica un mayor nivel de satisfacción.

Para medir la variable de Comportamientos Contraproducentes se utilizó el Índice de Conductas Laborales Contraproducentes, desarrollado por los autores Dr. Ernesto Rosario-Hernández y Dra. Lilian Rovira Millán (2008), aplicado a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, instrumento con un conjunto de reactivos homogéneos, demostrando que es válido y confiable, por tener una excelente consistencia interna. La validez del constructo está apoyada en el análisis de factores para los comportamientos contraproducentes de tipo interpersonal y otro de tipo organizacional, donde se midieron 18 reactivos en total; siete reactivos son de la subescala de conductas laborales contraproducentes dirigidas a las personas (interpersonales) y once reactivos a la subescala de conductas laborales contraproducentes dirigidas hacia la organización (organizacionales).

Los enunciados No. 1 a la No. 18 están destinadas a evaluar los comportamientos contraproducentes interpersonales y organizacionales, como se detalla a continuación:

Tabla 6

Enunciados del cuestionario Índice de conductas laborales contraproducentes

Enunciados	Indicadores
2,5,7,10,12,15,18	Personas (Interpersonales)
1,3,4,6,8,9,11,13,14,16,17	Organización (Organizacionales)

Nota: Tomado de (Rosario-Hernández & Rovira, 2008, p. 25).

La escala de respuesta se midió a través de la escala Likert, con opciones de respuesta de “Nunca” hasta “Siempre”, en un continuo numérico del 1 al 5, donde las respuestas

del formulario de Comportamientos Contraproducentes se valoraron de la siguiente manera: 1. Nunca 2. Rara Vez 3. A Veces 4. Frecuentemente 5. Siempre

3.10. Población

La población objeto de estudio la constituyó los 186 colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, con características del grupo etario con rango de edad de 18 a 51 años, ubicados en la región central de la ciudad de Guatemala. La composición de la población de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, se indica a continuación:

Tabla 7

Población de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal

División	Personal Administrativo	Personal Operativo	Porcentaje
Administrativa Financiera	124		67%
Coordinaciones Técnico Profesionales		4	2%
Ejecutiva y de Recursos Humanos	35		19%
Fortalecimiento Institucional	23		12%
Total	186		100%

Nota: Información obtenida de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

3.11. Muestra

Se tomó la población para obtener la muestra para poblaciones finitas, en donde se utilizó un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5%, siendo la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra	¿?
Z: Nivel de confianza del evento	95% = 1.96
P: Probabilidad de que ocurra 50%	0.5
Q: Probabilidad de que no ocurra 50%	0.5
N: Tamaño de la población del evento	186
E: Nivel de error	5%= 0.05
1: Valor de la fórmula	1

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 186}{0.05^2(186 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 186}{0.0025(185) + 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{178.6344}{0.4625 + 0.9604}$$

$$n = \frac{178.6344}{1.4229}$$

$$n = 125.5424836601307 = 126$$

R// El total de la muestra es de 126 personas.

La muestra obtenida de 126 personas, se representó entre el personal de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, como se detalla a continuación:

Tabla 8

Muestra del personal de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal

División	Personal Administrativo	Personal Operativo	Porcentaje
Administrativa Financiera	84		67%
Coordinaciones Técnico Profesionales		3	2%
Ejecutiva y de Recursos Humanos	24		19%
Fortalecimiento Institucional	15		12%
Total	126		100%

Nota: Información obtenida de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Equivalente a un 68% del total de colaboradores, lo que la hace confiable en un 95%.

3.12. Estadística a utilizar en el Análisis de los Resultados

Para la presentación de resultados se utilizó la estadística descriptiva mostrando los resultados de datos de las variables de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

A través de tablas y figuras se utilizó el Coeficiente de correlación de Karl Pearson en el análisis estadístico de la información, para estimar la correlación existente entre la variable independiente la Satisfacción Laboral y la variable dependiente los Comportamientos Contraproducentes, y obtener el Índice de correlación entre ambas variables, donde la tabla indica una forma negativa (-) o positiva (+) entre los rangos de menos uno (-1) a uno (1), como se expone a continuación:

Tabla 9

Escala de interpretación de valores del coeficiente de correlación de Karl Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Tomado de (Díaz-Pinzón, 2021, p. 37).

Los resultados se calcularon según la fórmula Hoja Microsoft-Excel 2013, se describen a continuación:

Tabla 10

Fórmula Hoja Microsoft - Excel Coeficiente de Pearson

Medidas de Dispersión	Fórmula
Varianza (x)	$\sum x^2/n - \text{media}(x)^2$
Desviación Típica (x)	$\sqrt{\text{Varianza}(x)}$
Varianza (y)	$\sum y^2/n - \text{media}(y)^2$
Desviación Típica (y)	$\sqrt{\text{Varianza}(y)}$
Covarianza (x, y)	$\sum (x * y)^2 / n - [\text{media}(x) * \text{media}(y)]$
Coeficiente Pearson (x, y)	$\text{Covarianza}(x, y) / \text{DesvT}(x) * \text{DesvT}(y)$

4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo, se muestran los resultados obtenidos de la información recopilada a través del trabajo de campo, por medio de las boletas de encuestas, con una muestra de 126 colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal de la ciudad de Guatemala, con el fin de obtener información que demuestre la relación de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes.

Análisis de Resultados

La presente investigación responde al planteamiento del problema:

¿Qué relación tiene la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal?

A continuación, se presenta el análisis gráfico y estadístico del resultado de las encuestas aplicadas para la investigación de la siguiente manera:

- ✓ Resultados obtenidos mediante encuesta de Datos etarios aplicada a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- ✓ Resultados obtenidos mediante encuesta de Satisfacción laboral aplicada a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.
- ✓ Resultados obtenidos mediante encuesta de Comportamientos contraproducentes aplicada a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

4.1. Resultados obtenidos mediante encuesta de la variable de satisfacción laboral aplicada a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal

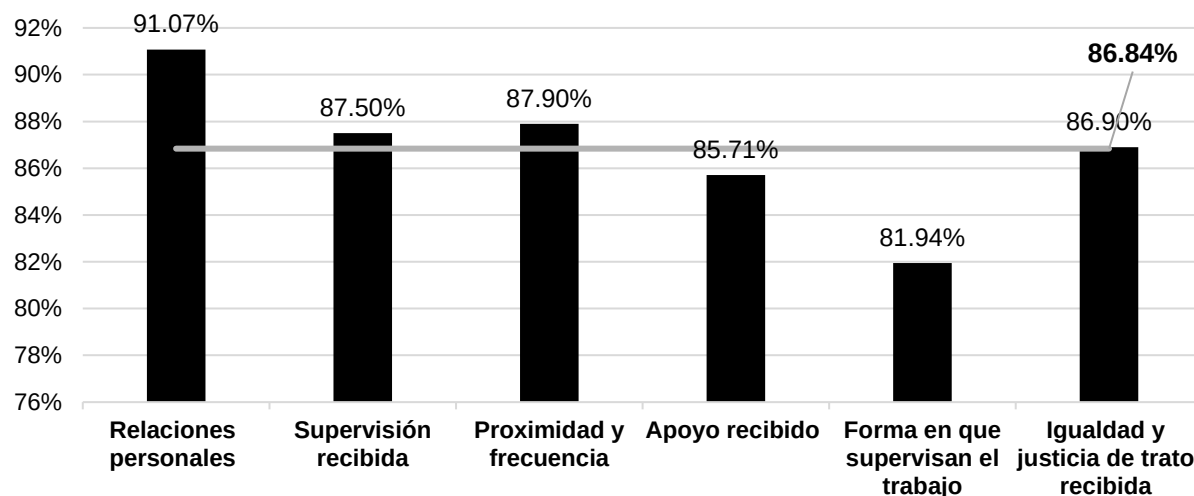
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la medición de la variable independiente de satisfacción laboral, mediante los indicadores de satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

Tabla 11

Indicador: Satisfacción con la supervisión

Ítem de Medición	Mínimo	Máximo	Real	Porcentaje
Relaciones personales	126	630	585	91.07%
Supervisión recibida	126	630	567	87.50%
Proximidad y frecuencia	126	630	569	87.90%
Apoyo recibido	126	630	558	85.71%
Forma en que supervisan el trabajo	126	630	539	81.94%
Igualdad y justicia de trato recibida	126	630	564	86.90%
	756	3780	3382	86.84%

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Figura 9*Satisfacción con la supervisión*

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Tal y como se muestra en la Figura No. 9, las relaciones personales es con lo que están más satisfechos, porque la convivencia y la asociación que mantienen los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal se basa en una relación sana y asertiva; la proximidad y frecuencia, en donde trabajan con cierta distancia, lo que les permite relacionarse diariamente entre ellos; la supervisión recibida, en donde los directores de división evalúan a los jefes de departamento y ellos a su vez, evalúan a los subalternos del departamento; la igualdad y justicia de trato recibida, es la manera en la que se dirigen hacia ellos con respeto, dándole el lugar que se merece a cada uno; el apoyo recibido, existe porque los jefes inmediatos o superiores están pendientes del trabajo que se realiza y la forma en que supervisan el trabajo, se refleja, porque cada año el departamento de desarrollo organizacional realiza evaluaciones de desempeño y en cada aniversario la Sede del Instituto de la Defensa Pública Penal elige al mejor colaborador, otorgando distintos premios, esto demuestra que se sienten identificados con la institución, teniendo una comunicación fluida y diaria con sus jefes inmediatos.

Tabla 12

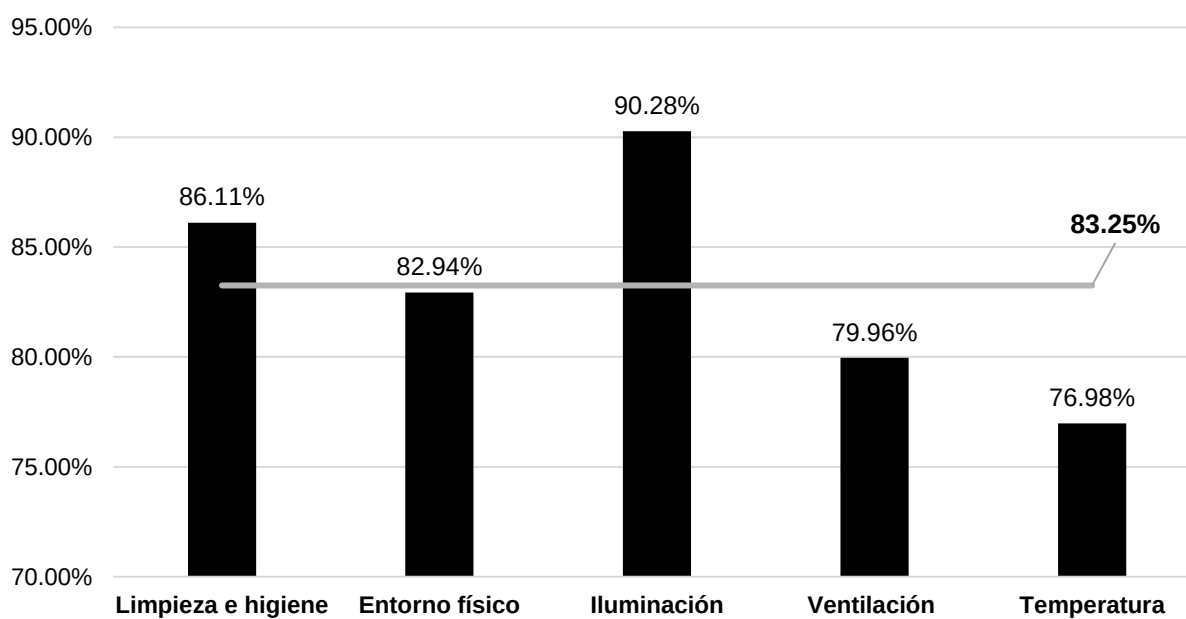
Indicador: Satisfacción con el ambiente físico

Ítem de Medición	Mínimo	Máximo	Real	Porcentaje
Limpieza e higiene	126	630	560	86.11%
Entorno físico	126	630	544	82.94%
Iluminación	126	630	581	90.28%
Ventilación	126	630	529	79.96%
Temperatura	126	630	514	76.98%
	630	3150	2728	83.25%

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Figura 10

Satisfacción con el ambiente físico



Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

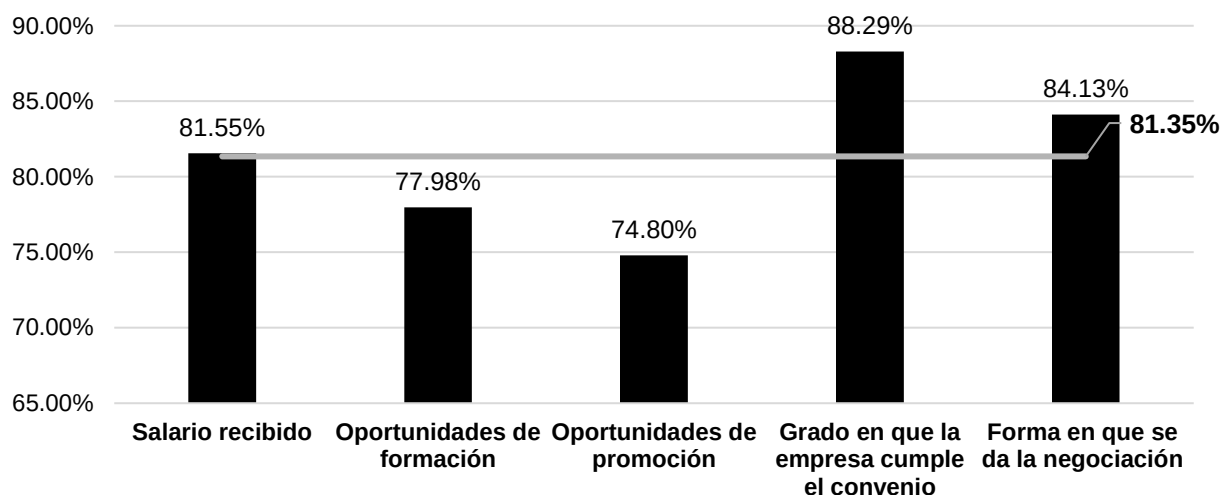
De acuerdo al resultado obtenido, los encuestados indicaron que la iluminación en el lugar de trabajo, por la forma que tiene el edificio, permite tener luz natural y artificial al mismo tiempo, así como también, las paredes están pintadas con colores cálidos y eso ayuda a que brinden claridad; en cuanto a la limpieza e higiene, hay personas encargadas de velar porque el lugar esté limpio e higiénico; el entorno físico, donde el edificio tiene un diseño estilo antiguo, es alto, amplio y los espacios están organizados de manera que los cuartos del edificio sean utilizados para oficinas, su ubicación es céntrica 7^a. Avenida 10-35 zona 1 de la ciudad, capital. (Véase Anexo No. 2, pp. 97-98) así como, la temperatura, donde se refieren a que en tiempo de invierno hace mucho frío por el viento que pasa por los corredores; y, por último, la ventilación en donde el viento que entra sí les afecta.

Tabla 13

Indicador: Satisfacción con las prestaciones recibidas

Ítem de Medición	Mínimo	Máximo	Real	Porcentaje
Salario recibido	126	630	537	81.55%
Oportunidades de formación	126	630	519	77.98%
Oportunidades de promoción	126	630	503	74.80%
Grado en que la empresa cumple el convenio	126	630	571	88.29%
Forma en que se da la negociación	126	630	550	84.13%
	630	3150	2680	81.35%

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Figura 11*Satisfacción con las prestaciones recibidas*

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

En el tercer indicador, se puede observar que el grado en que la empresa cumple el convenio, es en donde los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal se rigen por leyes y acuerdos de trabajo, ya que tienen reglamentos internos y disciplinarios, así como también, el Manual de Organización y Funciones, donde lo que les ofrecen lo cumplen; en cuanto a la forma en que se da la negociación donde todo colaborador firma un contrato antes de iniciar a trabajar en la institución y se siguen las reglas; con respecto al salario recibido, la institución paga sueldos según el puesto, el bono 14, bono estudiantil y el aguinaldo en las fechas establecidas, sin atrasos y son puntuales; en las oportunidades de formación pueden optar por medio de capacitaciones a una mejor formación profesional; luego, las oportunidades de promoción, donde los colaboradores tienen que ir adquiriendo experiencia dentro de la institución con conocimientos teóricos y prácticos para esperar una oportunidad y poder ser tomados en cuenta.

Tabla 14

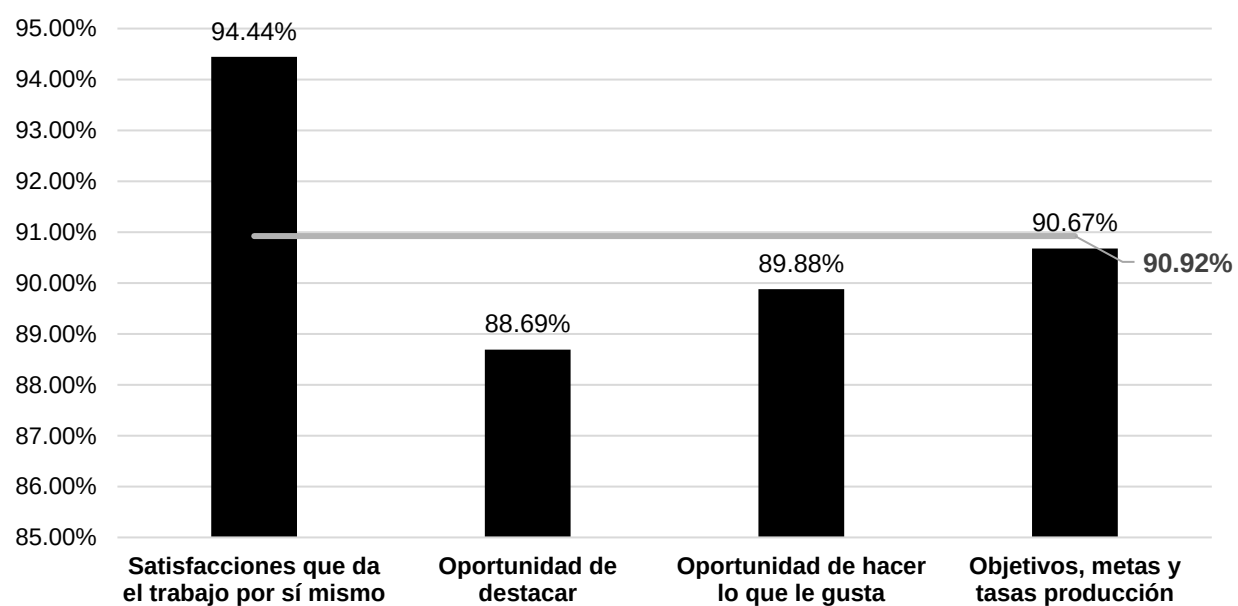
Indicador: Satisfacción intrínseca del trabajo

Ítem de Medición	Mínimo	Máximo	Real	Porcentaje
Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo	126	630	602	94.44%
Oportunidad de destacar	126	630	573	88.69%
Oportunidad de hacer lo que le gusta	126	630	579	89.88%
Objetivos, metas y tasas de producción	126	630	583	90.67%
	504	2520	2337	90.92%

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Figura 12

Satisfacción intrínseca con el trabajo



Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

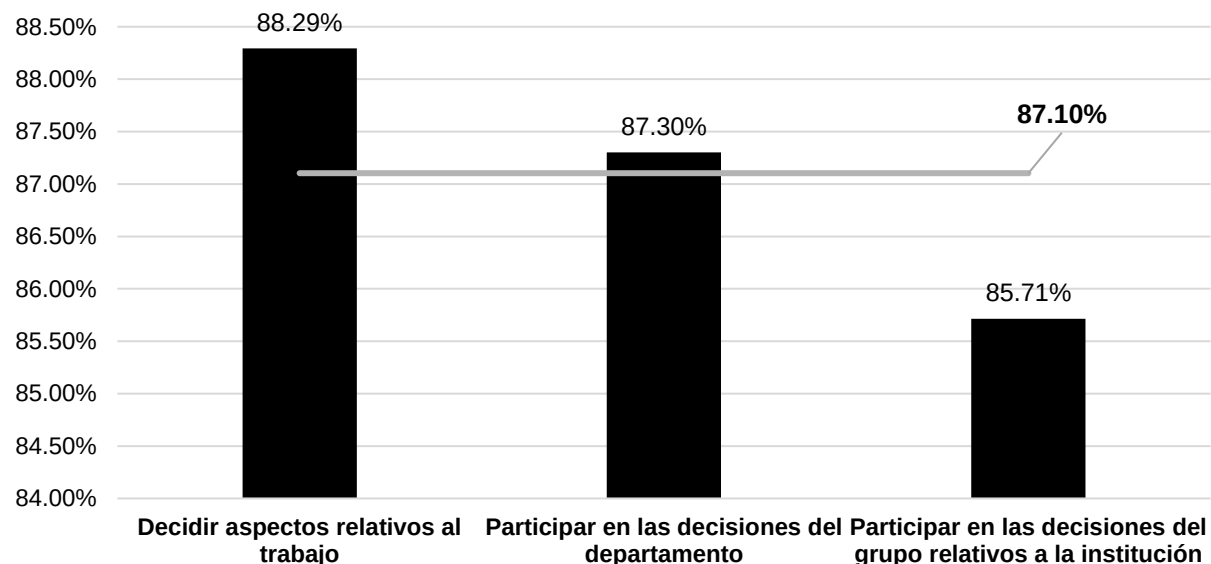
Como se observó en los resultados de la Figura No. 12, se nota claramente que los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, evidencian que la satisfacción que da el trabajo por sí mismo, a la mayoría les satisface el trabajo que realizan, siendo la mayoría profesionales y pocos los que están por terminar su carrera universitaria; los objetivos, metas y tasas de producción, en donde ejercen sus labores a base de metas establecidas; luego, la oportunidad de hacer lo que les gusta en donde laboran, tiene que ver con su profesión y el puesto para el que fueron elegidos y por último, la oportunidad de destacar, en donde hay puestos en los que se pueden destacar, tomando en cuenta la experiencia y preparación académica. La satisfacción intrínseca con el trabajo tiene el promedio general más alto de satisfacción en los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Tabla 15

Indicador: Satisfacción con la participación

Ítem de Medición	Mínimo	Máximo	Real	Porcentaje
Decidir aspectos relativos al trabajo	126	630	571	88.29%
Participar en las decisiones del departamento	126	630	566	87.30%
Participar en las decisiones del grupo relativos a la institución	126	630	558	85.71%
	378	1890	1695	87.10%

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Figura 13*Satisfacción con la participación*

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Al observar la presente figura, se despliega que, el decidir aspectos relativos al trabajo, es con lo que están más satisfechos, ya que toman en cuenta las ideas de los colaboradores; mientras que, participar en las decisiones del departamento está en segundo lugar, en donde los colaboradores pueden participar y decidir lo mejor para cada departamento, analizando un problema y dándole una solución; finalmente, participar en las decisiones del grupo relativos a la institución evidencia que ir tomando decisiones cuando están en grupo es más difícil que en forma individual. La satisfacción con la participación en general, tiene un promedio de satisfacción alta.

A continuación, se presenta el resumen de la medición de los indicadores de la variable Satisfacción Laboral:

Tabla 16

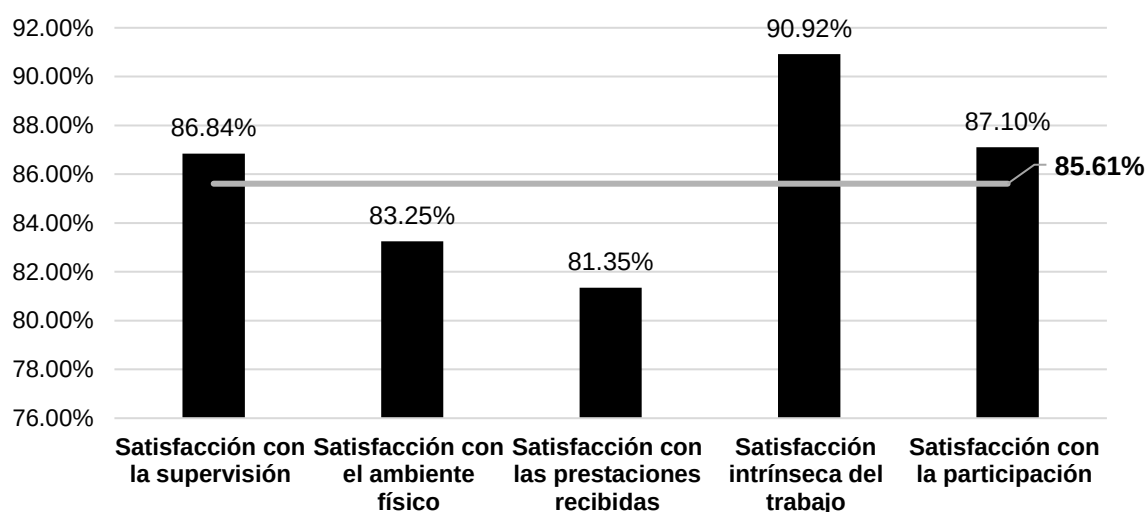
Resumen de indicadores de medición de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal

Ítem de Medición	Mínimo	Máximo	Real	Porcentaje
Satisfacción con la supervisión	756	3780	3382	86.84%
Satisfacción con el ambiente físico	630	3150	2728	83.25%
Satisfacción con las prestaciones recibidas	630	3150	2680	81.35%
Satisfacción intrínseca del trabajo	504	2520	2337	90.92%
Satisfacción con la participación	378	1890	1695	87.10%
	2898	14490	12822	85.61%

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Figura 14

Resumen de la satisfacción laboral



Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Al respecto de los datos encontrados, los autores Sánchez y García (2017) indican que “la satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo” y llama la atención que los índices de satisfacción más altos corresponden a la relación con sus jefes superiores relativos al trabajo, sin embargo, tal y como se muestra, la satisfacción con el ambiente físico, relacionadas a la ventilación y a la temperatura y la satisfacción con las prestaciones recibidas, referidas con las oportunidades de formación y con las oportunidades de promoción, se encuentran en menor grado si las comparamos con las anteriores, por debajo del 84% del nivel de satisfacción laboral.

4.2. Resultados de medición de la variable de Comportamientos Contraproducentes obtenidos mediante encuesta aplicada a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal

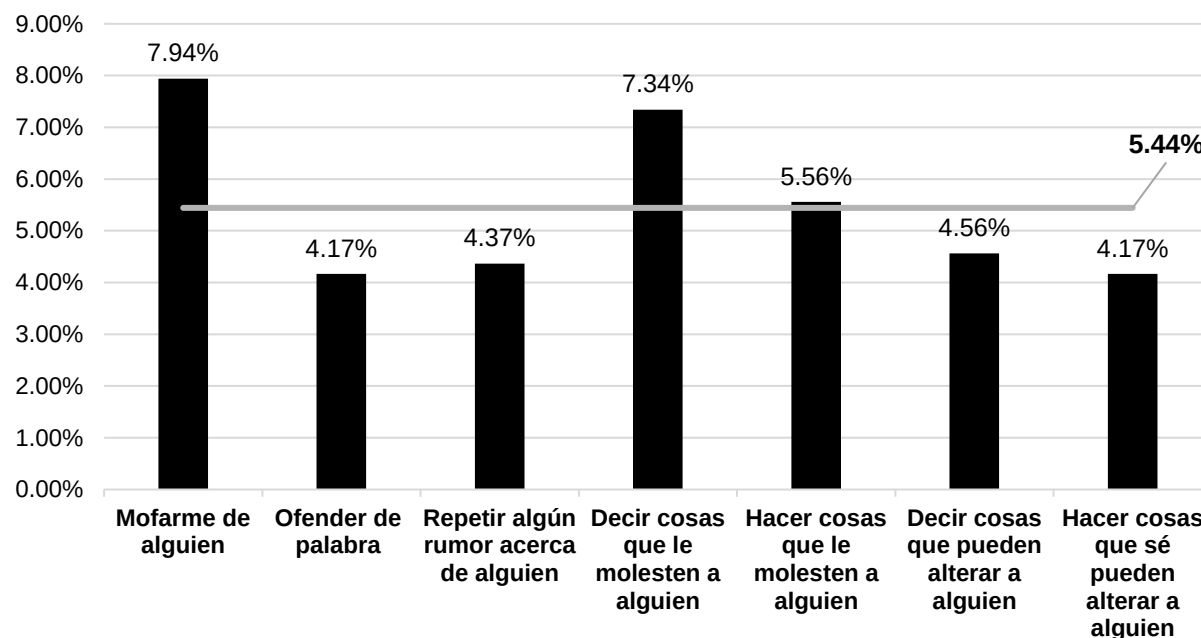
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la medición de la variable dependiente de comportamientos contraproducentes, mediante los indicadores de comportamientos contraproducentes interpersonales y comportamientos contraproducentes organizacionales.

Tabla 17

Indicador: Comportamientos contraproducentes interpersonales

Ítem de Medición	Mínimo	Máximo	Real	Porcentaje
Mofarme de alguien	126	630	166	7.94%
Ofender de palabra	126	630	147	4.17%
Repetir algún rumor acerca de alguien	126	630	148	4.37%
Decir cosas que le molesten a alguien	126	630	163	7.34%
Hacer cosas que le molesten a alguien	126	630	154	5.56%
Decir cosas que pueden alterar a alguien	126	630	149	4.56%
Hacer cosas que se pueden alterar a alguien	126	630	147	4.17%
	882	4410	1074	5.44%

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Figura 15*Comportamientos contraproducentes interpersonales*

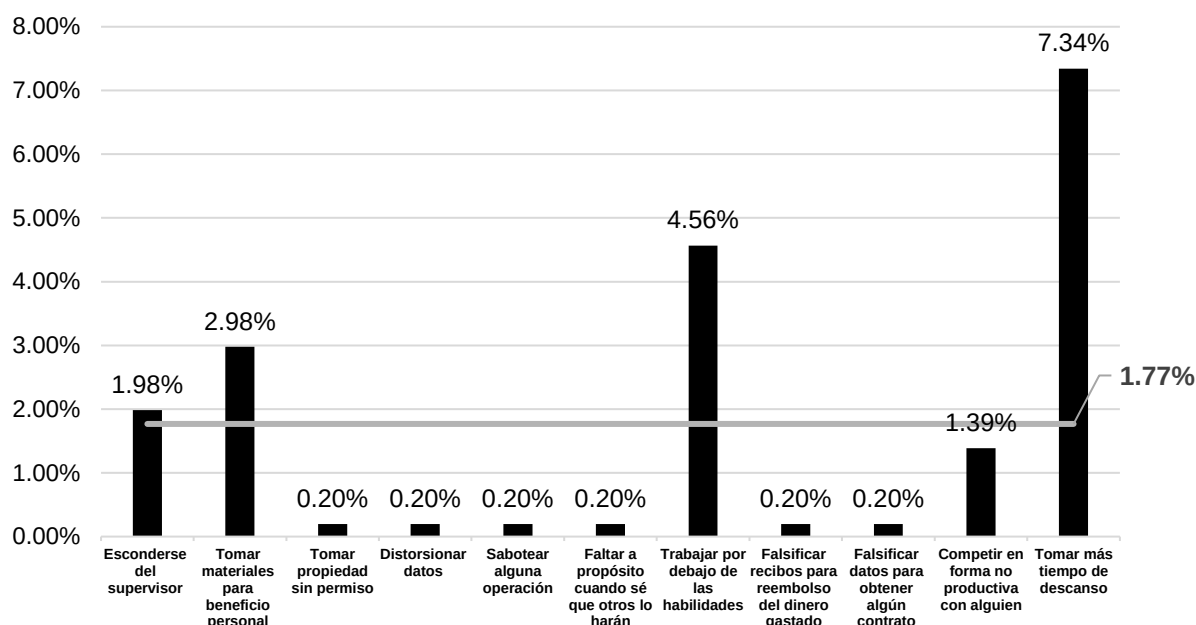
Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Al respecto de los resultados obtenidos, se observa que los comportamientos contraproducentes interpersonales identificados en los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, existen en forma mínima, los cuales, se caracterizan porque los colaboradores no hacen lo suficiente por comportarse de la mejor manera entre sus compañeros de trabajo, al contrario, trabajan para dañar el ambiente y generar malestar, demostrando desinterés por no realizar bien las actividades propias e impactando negativamente.

Tabla 18*Indicador: Comportamientos contraproducentes organizacionales*

Ítem de Medición	Mínimo	Máximo	Real	Porcentaje
Escondarse del supervisor	126	630	136	1.98%
Tomar materiales para beneficio personal	126	630	141	2.98%
Tomar propiedad sin permiso	126	630	127	0.20%
Distorsionar datos	126	630	127	0.20%
Sabotear alguna operación	126	630	127	0.20%
Faltar a propósito cuando sé que otros lo harán	126	630	127	0.20%
Trabajar por debajo de las habilidades	126	630	149	4.56%
Falsificar recibos para reembolso del dinero gastado	126	630	127	0.20%
Falsificar datos para obtener algún contrato	126	630	127	0.20%
Competir en forma no productiva con alguien	126	630	133	1.39%
Tomar más tiempo de descanso	126	630	163	7.34%
	1386	6930	1484	1.77%

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Figura 16*Comportamientos contraproducentes organizacionales*

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Y de acuerdo a los autores, Omar et al. (2012) los comportamientos contraproducentes organizacionales son “los comportamientos antisociales y violatorios de las normas, instalaciones y bienes de la organización. Por ejemplo: “revelo asuntos confidenciales de la empresa”; “saco insumos de la empresa (papel, artículos de librería, etc.) para uso personal”. Una persona con elevado puntaje en este factor sería muy proclive a involucrarse en actos de sabotaje, robos y similares transgresiones en contra de la organización como un todo”, lo que se evidencia en el trabajo de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, que tienen comportamientos contraproducentes organizacionales en forma mínima, teniendo conductas contrarias a los intereses de la institución, amenazando el bienestar y siendo potencialmente dañinos o desfavorables; los colaboradores en toda institución saben cuáles son las tareas y

responsabilidades que tienen a su cargo, no obstante, si deciden hacer lo mínimo o ir en contra de lo que la institución les pide, ponen en riesgo la estabilidad organizacional, ya que son contratados para trabajar con eficacia y de manera eficiente para optimizar la productividad del trabajo que se les asigne, por ello, la institución debe saber trabajar adecuadamente con los colaboradores, tomando en cuenta sus opiniones, ideas, sugerencias, trabajando en equipo y teniendo como fin lograr el bien común.

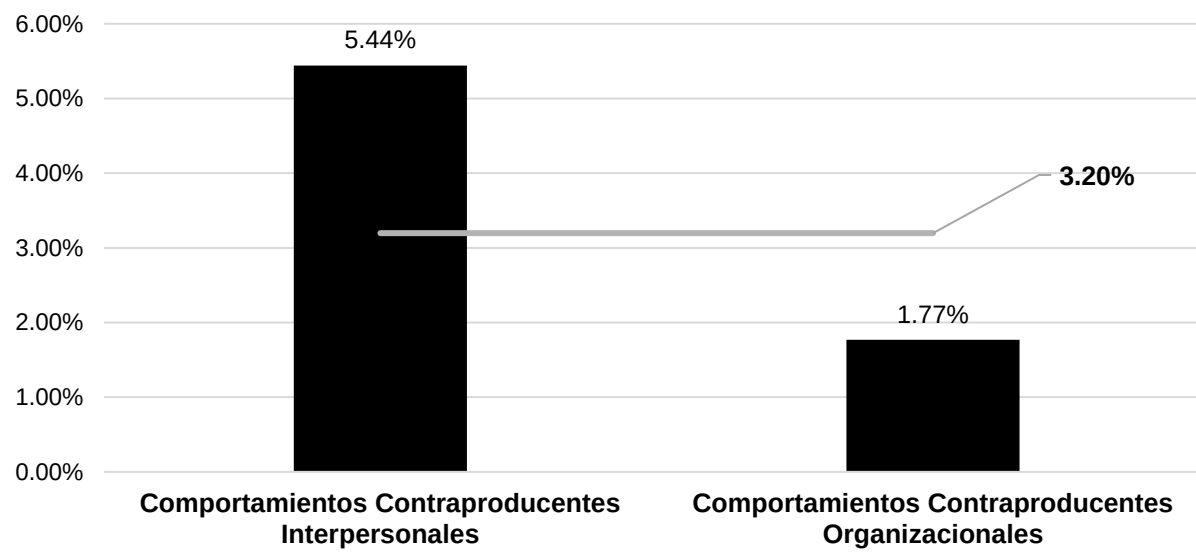
A continuación, se presenta el resumen de la medición de los indicadores de la variable Comportamientos contraproducentes:

Tabla 19

Resumen de comportamientos contraproducentes

Ítem de Medición	Mínimo	Máximo	Real	Porcentaje
Comportamientos Contraproducentes Interpersonales	882	4410	1074	5.44%
Comportamientos Contraproducentes Organizacionales	1386	6930	1484	1.77%
Total	2268	11340	2558	3.20%

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Figura 17*Resumen de comportamientos contraproducentes*

Nota: Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

En cuanto al último indicador utilizado, los autores Álvarez et al. (2021) denotan que los “comportamientos contraproducentes representan una oposición a los comportamientos considerados prosociales, los cuales buscan el bien y permiten el correcto desempeño de los individuos en su lugar de trabajo. En otras palabras, estas acciones son consideradas como algo “malo” o “negativo” y “deshonesto” en la organización”, donde los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, muestran que los comportamientos contraproducentes interpersonales son más notorios que los comportamientos contraproducentes organizacionales. El Comportamiento contraproducente en general tiene un resultado que indica un comportamiento que daña a la institución en un grado mínimo.

4.3. Presentación de resultados de correlación entre la variable independiente la satisfacción laboral con la variable dependiente los comportamientos contraproducentes de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal

La Correlación de Pearson o desviación lineal es la que cuantifica la correlación que existe entre dos variables. El análisis de correlaciones es la forma numérica en la que la estadística ha podido evaluar la relación que existe entre dos variables, midiendo la dependencia de una variable con respecto a la otra variable, estableciendo si la satisfacción laboral tiene relación o no con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Se utilizó la estadística descriptiva, para el análisis de los resultados obtenidos a través de la recopilación de datos mediante una encuesta, en donde se utilizaron tablas y figuras para su interpretación.

Asimismo, se plantearon dos hipótesis en el presente estudio, una hipótesis alternativa y una hipótesis nula, cuya relación se estableció por medio de la estadística inferencial. A continuación, el planteamiento de las mismas:

Hipótesis Ha: La satisfacción laboral se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Hipótesis Ho: La satisfacción laboral no se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

Lo anterior, se comprueba a través de la aplicación del coeficiente de correlación lineal de Pearson a las dos variables evaluadas, la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes, por tanto, esta medida estadística determinó la dependencia lineal entre ambas variables, midiendo el grado de relación en el comportamiento de las mismas.

En donde se establecieron las siguientes variables:

Variable x: Satisfacción laboral

Variable y: Comportamientos contraproducentes

Los cálculos se muestran a continuación:

Tabla 20

Resultados de medición de la relación entre la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes

Variable Satisfacción Laboral		Variable Comportamientos Contraproducentes	
Indicador	Resultado	Indicador	Resultado
Con supervisión	3382	Interpersonales	1074
Con ambiente físico	2728	Organizacionales	1484
Prestaciones recibidas	2680		
Intrínseca del trabajo	2337		
Con participación	1695		
Total: 12822 = 85.61%		Total: 2258 = 3.20%	

Nota: Información de la Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Tabla 21

Indicador: Resultados de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes

x: Satisfacción Laboral = **12822** **y:** Comportamientos Contraproducentes = **2258**

$(x - \bar{x})$	$(y - \bar{y})$	$(x - \bar{x})(y - \bar{y})$	$(x - \bar{x})^2$	$(y - \bar{y})^2$	$\bar{x}$	$\bar{y}$	x^2	y^2	xy
-0.00000480	0.00	-1224.952381	23906.85714	1262.54	101.76	20.30	1328698.00	53194.000	259082

Nota: Información de la Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Tabla 22

Indicador: Relación satisfacción laboral / comportamientos contraproducentes

X	Satisfacción Laboral	85.61%
y	Comportamientos Contraproducentes	3.20%

Nota: Información de la Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Tabla 23

Correlación de los indicadores de la variable satisfacción laboral con los indicadores de los comportamientos contraproducentes

Satisfacción Laboral	Comportamientos Contraproducentes	
	Interpersonales	Organizacionales
Satisfacción de la supervisión con	-18.54%	-22.20%
Satisfacción del ambiente físico con	-20.76%	-15.49%
Satisfacción de las prestaciones recibidas con	-15.52%	-3.19%
Satisfacción intrínseca del trabajo con	-6.87%	-10.57%
Satisfacción de la participación con	-23.45%	-21.06%
	-21.37%	-17.82%

Nota: Información de la Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Como se observa en la Tabla No. 23 el nivel de significancia estadística que midió la intensidad de asociación entre las dos variables, la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes, mediante el análisis del Coeficiente de correlación lineal de Pearson, donde se comparan los cinco indicadores de la variable satisfacción laboral: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción intrínseca del trabajo y Satisfacción con la participación con los dos indicadores de la variable Comportamientos contraproducentes,

tanto interpersonales como organizacionales, lo que llevó a determinar las siguientes relaciones:

Satisfacción laboral con comportamientos contraproducentes interpersonales: -21.37%

Satisfacción laboral con comportamientos contraproducentes organizacionales -17.82%

Tabla 24

Correlación de los indicadores de la variable satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes

Satisfacción Laboral	Comportamientos Contraproducentes	
	Interpersonales	Organizacionales
Satisfacción de la supervisión con	-22.33%	
Satisfacción del ambiente físico con	-20.85%	
Satisfacción de las prestaciones recibidas con	-11.87%	
Satisfacción intrínseca del trabajo con	-9.31%	
Satisfacción de la participación con	-25.13%	
	-22.30%	

Nota: Información de la Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

En la Tabla No. 24 se presenta el resumen de la relación de la variable independiente la satisfacción laboral con la variable dependiente de comportamientos contraproducentes que fue de -22.30%.

Con base a la información obtenida del porcentaje de satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes, se estableció por medio del Coeficiente de correlación de Pearson, la relación existente entre ambas variables, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

$$r = \frac{\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{(\sum(X - \bar{X})^2)(\sum(Y - \bar{Y})^2)}}$$

r = coeficiente de correlación

x = valores de la variable x en una muestra

$\bar{x}$ = media de los valores de la variable x

y = valores de la variable y en una muestra

$\bar{y}$ = media de los valores de la variable y

$$r = \frac{-1224.95}{\sqrt{(\sum 23906.86) \sum 1262.54)}}$$

$$r = \frac{-1224.95}{\sqrt{30183367.02}}$$

$$r = \frac{-1224.95}{5493.94}$$

Correlación de Pearson $r = \mathbf{-0.2229638}$

Para interpretar el nivel de correlación entre las variables de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes, de $r = \mathbf{-0.2229638}$ se utilizó la siguiente escala, como se muestra a continuación:

Tabla 25*Escala de interpretación de valores del coeficiente de correlación de Karl Pearson*

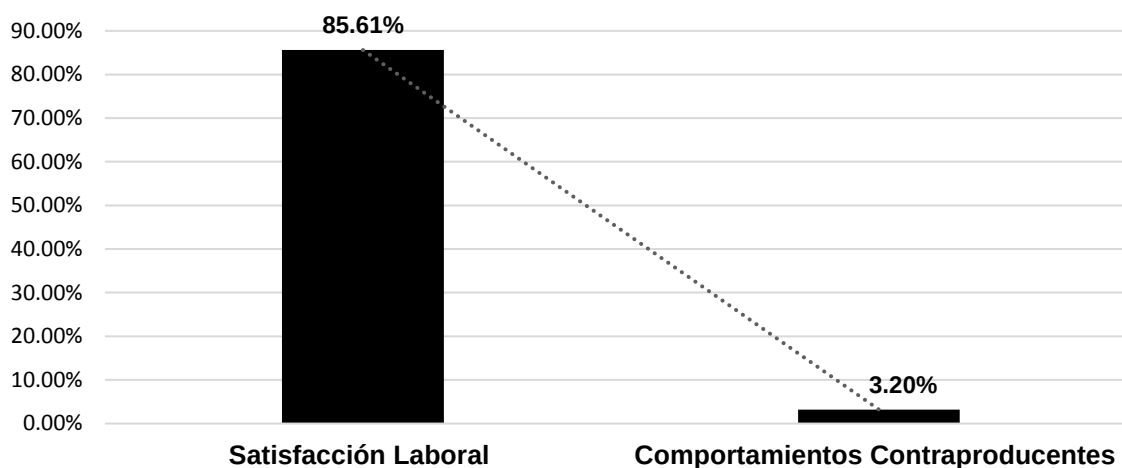
Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Tomado de (Díaz-Pinzón, 2021, p. 37).

Según la presentación y análisis estadístico de los resultados, se da por aceptada la **hipótesis alternativa Ha: La satisfacción laboral se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal**, porque de acuerdo a la Escala de interpretación de valores del coeficiente de correlación de Pearson, con un 95% de confianza y una puntuación de -0.2230, se evidencia que existe una correlación negativa baja, en donde, el signo negativo del coeficiente indica que la relación es inversa o negativa, lo que significa que las variables se relacionan inversamente o que se mueven en direcciones opuestas.

Figura 18

Relación satisfacción laboral / comportamientos contraproducentes

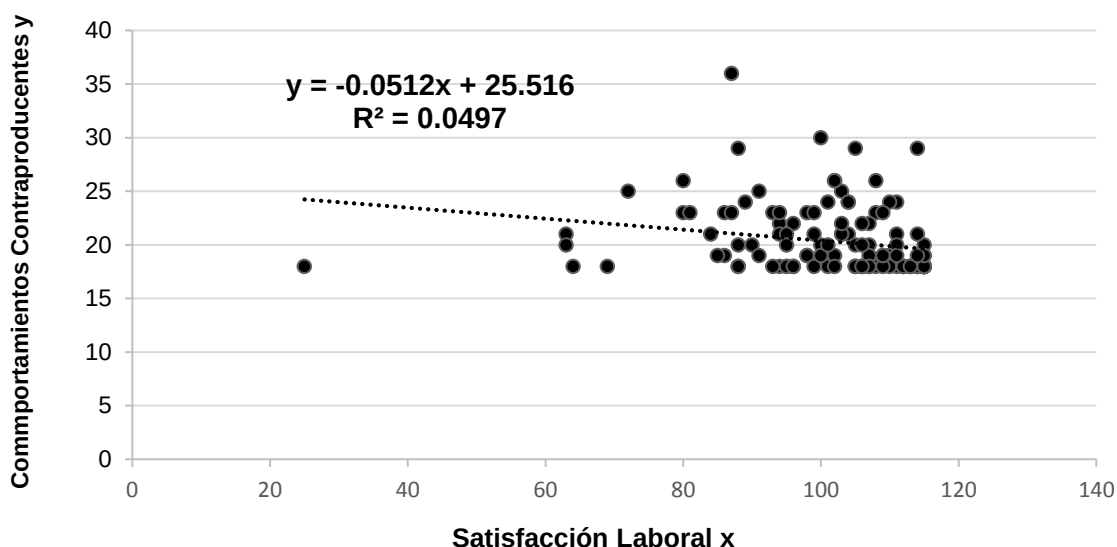


Nota: Información de la Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

Tal y como se muestra en la Figura No. 18, se determina qué tan intensa es la relación lineal entre las dos variables, es decir, la variable independiente la satisfacción laboral tiene una presencia alta en comparación con la variable dependiente de comportamientos contraproducentes, entre más satisfacción exista, menos presencia de comportamientos contrarios en la institución aparecen, a mejores condiciones de satisfacción laboral, menores condiciones de comportamientos contraproducentes existen.

Figura 19

Diagrama de dispersión de la correlación lineal de Pearson entre la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes



Nota: Diagrama de dispersión de la correlación lineal de Pearson entre la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal. Guatemala, septiembre 2019.

En la Figura No. 19 se muestra que el Diagrama de dispersión permite identificar la relación entre dos variables cuantitativas en un conjunto de datos en pares como una nube de puntos, en donde se utilizó un sistema de ejes cartesianos, que representan una distribución bivariable, donde la correlación de los puntos de la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes permiten conocer el comportamiento de ambas variables, cada uno de los puntos representa la intersección entre x y y , con ello, se observa la ecuación de estimación, demostrando un resultado del Coeficiente de Determinación o R^2 igual a 0.0497, en donde la relación inversa o negativa de las variables indica que a más satisfacción laboral menores comportamientos contraproducentes existen.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que:

1. Se identificaron como factores de satisfacción más altos, los que representan a la Satisfacción intrínseca del trabajo; la Satisfacción con la participación y la Satisfacción con la supervisión; los indicadores de satisfacción que tuvieron los resultados más bajos fueron la Satisfacción con el ambiente físico y la Satisfacción con las prestaciones recibidas, pero en medición global de la variable, se evidencia que existe Satisfacción Laboral Alta a nivel general en los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal.

2. Se evidenció que los comportamientos contraproducentes interpersonales de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, entendiéndose como los comportamientos que una persona adquiere al interactuar con otros, con competencias necesarias para poder relacionarse con sus compañeros de trabajo de una manera efectiva, tuvieron más presencia o aparecimiento alto dentro de este estudio, en comparación con los comportamientos contraproducentes organizacionales, que son los comportamientos que una persona tiene dentro de un ambiente organizacional, en donde cada colaborador ocupa un lugar importante dentro de la institución de acuerdo a sus capacidades y habilidades, teniendo como expectativa lograr el bien común, pero son los que trabajan activamente para perjudicar a la institución; por tanto, se puede determinar que los comportamientos contraproducentes interpersonales y organizacionales son los que amenazan el bienestar de la institución y/o la de sus miembros, a pesar de estar presentes en forma mínima.

3. De acuerdo a los resultados de este estudio, se confirma la hipótesis alternativa planteada, toda vez que se pudo relacionar la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, en donde la satisfacción laboral arrojó un resultado de 85.61% y los comportamientos contraproducentes de 3.20%, evidenciando que la satisfacción laboral muestra un resultado que la posiciona en el nivel de satisfacción alta en relación al aparecimiento bajo de los comportamientos contraproducentes, existiendo

en un grado mínimo y de acuerdo a la Tabla de valores de correlación lineal de Pearson tiene una correlación negativa baja, con una puntuación de -0.2230, con un 95% de confianza, donde se concluye que la relación de asociación es inversamente proporcional, es decir, si la variable independiente tiende a crecer, la variable dependiente tiende a decrecer, a mayor presencia de satisfacción laboral, menor presencia de condiciones de comportamientos contraproducentes existen, lo que significa que se mueven en direcciones opuestas, mientras que el valor de una variable aumenta la otra disminuye, demostrando que en la institución, existen esa clase de comportamientos de forma mínima.

6. RECOMENDACIONES

1. Es preciso fortalecer los indicadores de la Satisfacción con el ambiente físico relativos a la ventilación y a la temperatura; así como, la Satisfacción con las prestaciones recibidas, referidos a las oportunidades de formación y promoción, los cuales, mostraron un resultado menor de satisfacción en relación a las demás y determinaron el grado de bienestar que un colaborador experimenta en su lugar de trabajo.
2. Efectuar mediciones de comportamientos contraproducentes periódicamente para conocer las necesidades de los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal y corregirlos según los resultados, ya que los Comportamientos contraproducentes interpersonales son los que se refieren al proceder de las personas cuando se relacionan con otras, relativos a burlarse, decir o hacer cosas que le molesten o alteren a alguien, repetir rumores, ofender de palabra, los cuales, mostraron un resultado de aparecimiento mayor en comparación con los Comportamientos contraproducentes organizacionales, los cuales, perjudican el buen desempeño del trabajo en grupo, referidos a tomar más tiempo de descanso, trabajar por debajo de las habilidades, tomar materiales para beneficio personal, esconderse del supervisor y competir en forma no productiva con alguien, para erradicar los niveles de comportamientos contraproducentes dentro de la misma, en su totalidad.
3. Desarrollar planes de acción de mejora a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal, y así, reducir las deficiencias actuales.

7. BIBLIOGRAFÍA

Abenza Hurtado, J. D. (2020, septiembre 15). Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en el personal sanitario de las unidades de cuidados intensivos de servicio Murciano de Salud. 317. España. Retrieved 6 12, 2021, from <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/105921/1/Jes%c3%bas%20David%20Abenza%20hurtado%20Tesis%20Doctoral.pdf>

Acevedo Rivera, S. A., & Contreras Parraga, M. S. (2021). Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo. Huancayo, Perú. Retrieved 6 7, 2021, from https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10064/1/IV_PG_MR_HGO_TE_Acevedo_Contreras_2021.pdf

Álvarez Escalante, J. C. (2020, Octubre 23). Representaciones sociales sobre el comportamiento antisocial en las organizaciones. 106. Aguascalientes, México. Retrieved 3 2, 2021, from <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1995/449961.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Álvarez Escalante, J. C., & Ruvalcaba Coyaso, F. J. (2021, Enero-Junio). Comportamiento antisocial en las organizaciones; Una revisión y análisis conceptual. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social*, 7(1), 23. Retrieved 7 6, 2021, from <https://cuved.unam.mx/revistas/index.php/rdpcs/article/view/330/730>

Aparicio Guerrero, L. V. (2018). Importancia de los Valores Corporativos en el Desarrollo y Crecimiento para Empresas Pymes. Estudio Documental. Bogotá D.C., Colombia. Retrieved 7 26, 2021

- Arévalo Flores de Corzantes, N. L. (2016). *Memoria de Labores Año 2016 del Instituto de la Defensa Pública Penal*. Guatemala. Retrieved 5 23, 2019, from www.idpp.gob.gt
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de Administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163. Retrieved 7 12, 2021, from <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295/1317>
- Ávila Cadavid, A., Bernal Toro, V., & Alzate, L. (2017). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Revista Electrónica Psyconex*, 8(13). Retrieved 6 3, 2021, from <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326991>
- Bardalez Valles, J. (2019). Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 - Tarapoto 2016. 68. Tarapoto, Perú. Retrieved 5 17, 2020, from <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3790/MAEST.%20GEST.EMP.%20-%20Journeth%20Bardalez%20Valles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bayona, H., & Guevara, L. (2019, Enero-Junio). El Capital psicológico positivo y su relación con comportamientos discrecionales en trabajadores de Lima, Perú. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(1), 49-64. Retrieved 5 7, 2021, from <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66462>
- Betancur Jiménez, G. E. (2016, 1-6). La ética y la moral: Paradojas del ser humano Ethics and moral: Human being paradoxes. *Revista CES Psicología*, 9(1), 109-121. Retrieved 7 27, 2021, from <https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/3482/2562>
- Bohlander, G. W., Snell, S. A., & Morris, S. S. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (17a. ed.). México, México. Retrieved 5 21, 2019, from <https://books.google.com.gt/books?id=y0B->

BAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22George+W.+Bohlander%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Bolzan de Campos, C. (2018). Valores personales, valores organizacionales y medio ambiente: Una revisión teórica. *Revista de Gestao do Unilasalle*, 7(2), 1-19. Retrieved 6 3, 2021, from <http://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/desenvolve>

Bucci, L. E. (2020). *Violencia Laboral Mobbing: Víctimas Victimizadas* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Autores de Argentina. Retrieved 8 1, 2021, from https://books.google.com.gt/books?hl=es&lr=&id=ig8gEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=mobbing+libro+2021&ots=PpKy2gxwAF&sig=udDQeEh352ZIO1MQWvjc5cBLtJ0&redir_esc=y#v=onepage&q=mobbing%20libro%202021&f=false

Cabrera Salas, A. L. (2018, Marzo). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una Institución Pública Peruana. 73. Lima, Perú. Retrieved 6 14, 2021

Cardoza Tinoco, A. G., Bermúdez Balladares, F. J., & Zapata Gómez, R. E. (2019, Diciembre). La Cultura Organizacional Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. Managua, Nicaragua. Retrieved 8 1, 2021, from <https://docplayer.es/197922987-Facultad-de-ciencias-economicas-departamento-de-administracion-de-empresas-tema-administracion-subtema-cultura-organizacional.html>

Castañeda Amasifuen, M. (2020). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019. 97. Chiclayo, Perú. Retrieved 4 3, 2021, from https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2682/1/TL_Casta%C3%B1edaAmasifuenMaria.pdf

Chartzman Birenbaum, A. (2021, 7 20). Los riesgos psicosociales como consecuencia de la organización del trabajo. *Revista Jurídica del Trabajo*, 2(5), 21. Retrieved 8 5, 2021, from <http://www.revistajuridicadeltrabajo.com/index.php/rjt/article/view/72>

- Chávarry Correa, A. P. (2017). Justicia organizacional y compromiso laboral de los servidores administrativos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú -SENAMHI, Lima -2017. 107. Lima, Perú. Retrieved 4 6, 2020
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018, Septiembre-Diciembre). Relación entre Satisfacción laboral, Estrés Laboral y sus Resultado en Trabajadores de una Institución de Beneficiencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*(63), 178-186. Retrieved 10 28, 2020, from www.cienciaytrabajo.cl
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (Décima edición ed.). (S. d. McGraw-Hill Interamericana Editores, Ed.) México, México: Décima Edición. Retrieved 6 4, 2021, from https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8104
- Chile Villacorta, M. E., & Lagos Carrasco, J. L. (2021). La ética profesional y su incidencia en la perdurabilidad de las empresas de servicios de auditoría financiera en Lima Metropolitana en el año 2018. 83. Lima, Perú. Retrieved 3 5, 2021, from https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9147/chile_vme-lagos_cjl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comité General de la Psicología de España. (2018, 07 11). *Infocop Online Recomendaciones para prevenir las conductas inadecuadas entre los empleados*. Retrieved 2 16, 2019, from http://www.infocop.es/view_article.asp?id=7632
- Cortegana Montejó, R. G. (2021). Clima laboral y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L., distrito de Trujillo, 2021. 92. Trujillo, Perú. Retrieved 7 6, 2021, from <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18399/CORTEGANA%20MONTEJO%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Dabos, G. E., & Pujol-Cols, L. (2018). Estudios Gerenciales. Journal of Management and Economics for Iberoamerica. *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*, 34. Retrieved 6 14, 2019
- DEM, E. C. (2021). *Diccionario del Español de México*. México, México. Retrieved 6 10, 2021, from <https://dem.colmex.mx/>
- Díaz-Pinzón, J. E. (2021, Junio). Correlación entre las pruebas PCR y antígeno y el contagio por COVID-19 en Colombia. *Repertorio de Medicina y Cirugía*, 30(1), 35-40. Retrieved 7 2, 2021, from <https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/1207/1580>
- Escobar Valenzuela, G., Arredondo Campos, J., & Albarrán Vásquez, M. (2016). *Ética y Valores 1 Serie Integral por competencias* (Segunda ed.). Distrito Federal, México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. Retrieved 10 25, 2021, from <https://books.google.com.do/books?id=HBMhDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Espinoza Freire, E. E., & Calva Nagua, D. X. (2020, 7). La Ética en las investigaciones educativas Ethics in Educational Research. *Universidad y Sociedad*, 333-340. Retrieved 10 27, 2021, from <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Esquinca Moreno, A., Jiménez Terrazas, C. P., & Gaggiotti, H. (2018, Enero-Junio). Cultura organizacional e inteligencia competitiva en una institución de educación superior del norte de México. *Revista Noesis*, 27(53-2), 27. Retrieved 5 19, 2021, from <http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.4.3>
- Féliz Félix, M. (2019, 7). Análisis de los factores determinantes del Mobbing y su incidencia en la República Dominicana. Tarragona, República Dominicana. Retrieved 8 10, 2021, from <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/668972/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Flores Quispe, L. M. (2021). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución educativa San Pio X del Distrito de Cerro Colorado Arequipa 2018*. Arequipa, Perú. Retrieved 8 10, 2021, from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12415/UPflqulma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentes Fuentes, I. A. (2020). *Memoria de Labores*. Memoria de Labores Año 2020, IDPP, Guatemala, Guatemala. Retrieved 10 17, 2020
- Fuentes Fuentes, Idonaldo Arevael. (2021, Agosto). *Plan Estratégico Institucional -PEI- 2018-2025, Plan Operativo Multianual-POM- 2021-2025, Plan Operativo Anual-POA-2021*. Guatemala. Retrieved 8 12, 2021, from http://descargas.idpp.gob.gt/Data_descargas/leydeacceso/2021/05/PEI_POM_POA_2021_sep2021.pdf
- Gabini, S. (2018). Posibles predictores del rendimiento laboral. *1ra.*, 368. (Teseo, Ed.) Buenos días, Argentina: UAI. Retrieved 1 14, 2021, from <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gavilanes Llango, M. J., Álvarez Silva, J. S., Toasa-Cobo, C. S., Jaramillo-Acosta, A. P., & Lema-Vásquez, B. D. (2021). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud de Ambato, Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Ciencia, tecnología e innovación en salud pública*, 5(3), 14. Retrieved 4 3, 2021, from <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/QgrcJHsHrTDHxftdHWMpJpPMnskWWcfxnLB?projector=1&messagePartId=0.1>
- González Acedo, J. C., & Pérez Aroca, R. (2021). *Formación y Orientación Laboral* (8va. edición ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo, SA. Retrieved 8 3, 2021, from <https://books.google.com.gt/books?id=7nA-EAAAQBAJ&pg=PA7&dq=derechos+laborales+2021&hl=es&sa=X&ved=2ahUKE>

wiz9Jyd48v0AhWwSjABHT4kDh4Q6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=derechos%20laborales%202021&f=false

Herrero Lázaro, M. (Junio de 2017). Liderazgo de Servicio como Promotor de Procesos de Generación de Sentido: Efectos en el Alcance de Metas y en los Comportamientos Laborales Contraproducentes. 225. Madrid, España. Recuperado el 18 de 4 de 2021, de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/681833/herrero_lazaro_marta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto de la Defensa Pública Penal. (2018, 7 20). *IDPP*. Retrieved 7 23, 2021, from http://descargas.idpp.gob.gt/Data_descargas/documentos/00/folletoIDPP.pdf

Instituto de la Defensa Pública Penal. (2021). *IDPP Información Pública Estructura Orgánica*. Retrieved 4 6, 2021, from http://www.idpp.gob.gt/leyacceso/mostrar_incisos1.aspx?numeral=1

León Sánchez, M., & Díaz Paniagua, E. (2019). *Recursos Humanos y dirección de equipos en restauración*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A. Retrieved 4 18, 2019

Llanos Encalada, M. (2016). La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión humana. 126. Ecuador. Retrieved 6 18, 2021, from <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>

Manual de Organización y Funciones. (2017, octubre). Instituto de la Defensa Pública Penal Manual de Organización y Funciones. (Segunda). Guatemala, Guatemala. Retrieved 1 17, 2021, from Instituto de la Defensa Pública Penal Información Pública Manuales de procedimientos Manuales Administrativos Manual de Organización y Funciones I: www.idpp.gob.gt

Marín-Guarín, L. C., Fontalvo-Ballestas, Y. C., & García-Méndez, S. (17 de Junio de 2021). Satisfacción laboral en establecimientos gastronómicos de Bucaramanga,

Santander. *UDI Revista de Investigaciones*, 17(1), 25-33. Recuperado el 31 de 7 de 2021, de
https://www.google.com/search?q=Cuestionario+de+Satisfacci%C3%B3n+Laboral+S+20%2F23+utilizado+en+2020&rlz=1C1ALOY_esGT969GT969&biw=960&bih=662&sxsrf=ALiCzsYoZF7KmZCMvD-zYXRoSvFzsuEurQ%3A1651637937318&ei=sf5xYpONE8WMggfLn5awDQ&ved=0ahUKEwjTqbTk_sT3AhVFhuAK

Ministerio de Educación, UNEFCO. (2020). Fortalecemos valores, principios y virtudes. Bolivia, Bolivia. Retrieved 6 14, 2021, from
https://www.unodc.org/documents/bolivia/Cuaderno_de_Formacion_Continua_1.pdf

Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (2015, 2 27). *Código de Trabajo de Guatemala*. Retrieved 7 24, 2021, from
<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/gt/gt015es.pdf>

Montenegro Timón, J. D. (2018). *El debido proceso disciplinario laboral*. Colombia, Colombia. Retrieved 7 18, 2021, from
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23058/1/derecho-laboral-en-colombia_Cap05.pdf

Montoro-Valdivia, M. A. (2016, Noviembre). Relación del Comportamiento Organizacional con la aparición del estrés laboral en la institución educativa María Inmaculada - 2016. Piura, Perú. Retrieved 6 2, 2021, from
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2753>

Mota Ibarra, Y. E. (2020, 4). El Mobbing en Latinoamérica: Conceptos y Legislaciones. 38. Quito, Ecuador. Retrieved 7 19, 2021, from
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4179>

Naña Baquerizo, C. N. (2017). *Comportamiento organizacional* (Primera ed.). Huancayo, Perú. Retrieved 7 14, 2021, from

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf

Naumov García, S. L. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano* (Primera ed.). D.F., México. Retrieved 5 19, 2019

Omar, A., Vaamonde, J. D., & Uribe Delgado, H. (2012, Diciembre). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: Diseño y validación de una escala. *Diversitas: Perspectivas Psicológicas*, 8(2), 249-265. Retrieved 2 1, 2020, from https://www.researchgate.net/publication/273002494_Comportamientos_contraproducentes_en_el_trabajo_Diseño_y_validación_de_una_escala/link/54f4d9170cf2ba61506424b1/download

Pedraza Melo, N. A. (2018, junio). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 101. Retrieved 10 28, 2019

Pérez Cepeda, M. (2016, Enero-Marzo). La Conducta Organizacional ¿Es necesario instaurar el código de conducta organizacional? *Empresarial ICE-FEE-UCSG*, 10(1), 21-26. Retrieved 7 1, 2021, from https://scholar.google.com.gt/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=latindex+La+Conducta+Organizacional+%2C%BF+Es+necesario+instaurar+el+c%C3%B3digo+de+conducta+organizacional%3F&btnG=

Pérez Ordoñez, J. L. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Loreto_nauta, 2019*. Iquitos, Perú. Retrieved 8 14, 2021, from https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7338/Jos%c3%a9_Tesis_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Piligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019, Enero-Junio 29). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). Retrieved 7 11, 2021, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

- Rachels, J. (2017). *Introducción de la filosofía moral* (Quinta ed.). México. Retrieved 10 22, 2021, from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Of1FEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=info:efUOvcUDz-wJ:scholar.google.com/&ots=jcMn-D93pY&sig=N2PatLcnJpTBsY9JOIx0PUxEN5M#v=onepage&q&f=false>
- Raman, P., Sambasivan, M., & Naresh, K. (2016). Conducta laboral contraproducente entre los empleados gubernamentales de primera línea: Rol de la personalidad, inteligencia emocional, afectividad, trabajo emocional y agotamiento emocional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(1). Retrieved 9 25, 2018, from https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622016000100004
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la Lengua Española*. (Tricentenario, Ed.) Retrieved 7 3, 2021, from <https://dle.rae.es/contraproducente?m=form>
- Rico Pérez, M. C., Hernández Vela, H., & Hernández Gracia, T. J. (2020). *Desgaste ocupacional y acoso laboral experiencia de investigación* (Primera ed.). Durango, México: UJED. Retrieved 7 26, 2021, from https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_en|lang_es&id=juXuDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA74&dq=mobbing+2020+libro&ots=Ur96hryzIm&sig=zrrIzJ7yNZBXL1tPuOqSKencEX4#v=onepage&q=mobbing%202020%20libro&f=false
- Rivera-Porras, D., Gutiérrez-Suárez, C., Ortega-Aponte, D., & Arenas-Torrado, M. K. (2020). *Satisfacción Laboral Un análisis de los sectores económicos y productivos*. (E. U. Bolívar, Ed.) Barranquilla, Colombia: Editorial Mejoras. Retrieved 8 3, 2021, from https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/7276/Satisfacci%3b3n-laboral_an%c3%a1lisis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roa Colman, G. R., Martínez, C. M., & Acosta, J. (2017, 11 14). La Ética Profesional. *Revista Científica*. Retrieved 10 26, 2021, from

<https://www.columbia.edu.py/institucional/revista-cientifica/articulos-de-revision/869-la-etica-profesional>

- Rosario-Hernández, E., & Rovira Millán, L. V. (2008). Índice de Conductas Laborales Contraproducentes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27(1), 16-27. Retrieved 4 8, 2019, from https://www.researchgate.net/publication/267866440_Desarrollo_y_validacion_de_I_Indice_de_Conductas_Laborales_Contraproducentes_ICLC
- Salazar Cueva, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. 136. Quito, Ecuador. Retrieved 4 11, 2021, from <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Sánchez García, W. (2020). Satisfacción e insatisfacción laboral, asociadas a capacitación continua de tecnólogos médicos en radiología. Lima-Perú 2016. Lima, Perú. Retrieved 7 17, 2021, from <https://formacion.viguera.com/ojs/index.php/imagendiagnostica/article/view/55>
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017, junio 2). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Retrieved 3 12, 2020, from scientia@utp.edu.co
- Sheen, R. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial Un acercamiento a tres compañías peruanas* (Primera ed.). Lima: Fondo Editorial. Retrieved 8 12, 2021, from https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10711/Sheen_cultura_organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tejada Correa, J. G. (2016, Julio-Diciembre). Debido proceso y procedimiento disciplinario laboral. *Opinión Jurídica*, 15(30), 276. Retrieved 7 2, 2021, from <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v15n30/1692-2530-ojum-15-30-00227.pdf>

- Tupayachi Ochoa, L. S. (2019). Justicia y Comportamiento Discrecional en empleados de organizaciones ubicadas en Perú. Perú. Retrieved 2 15, 2021, from <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18535>
- Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Postgrado. (2018, agosto 14). Instructivo de Tesis para optar al grado académico de Maestro en Ciencias. Guatemala, Guatemala. Retrieved 3 10, 2021
- Vega Centeno, M. (2017). Ética y deontología. 182. Retrieved 10 29, 2021, from <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/173109/%c3%89tica%20y%20deontolog%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velandia-Bautista, F. (2019, septiembre). Predictores del robo por empleados: Una revisión sistemática. 126. Bogotá, Colombia. Retrieved 3 16, 2020
- Vidal Ledo, M. J., & Pérez Sánchez, A. M. (2016, Octubre-Diciembre). Formación en Valores. Conceptos éticos y tecnológicos, métodos y estrategias. *Educación Médica Superior*, 30(4). Retrieved 7 4, 2021, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000400016
- Villacis López, D., González, R., & Calderón, J. L. (2020, Enero-Junio). Estudio comparativo del rendimiento laboral en dos proyectos constructivos en Quito-Ecuador. *Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 4(1), 13. Retrieved 5 2, 2021, from <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/309>
- Weber Sánchez, A., & Silva, J. E. (2018, Julio-Septiembre). Análisis de valores éticos entre estudiantes de Medicina en la Universidad Anáhuac. *Investigación de Educación Médica*, 7(27). Retrieved 4 2, 2021, from <https://www.medigraphic.com/pdfs/invedumed/iem-2018/iem1827d.pdf>

Zayas Agüero, P. M., Almaguer Ortiz, M., & Álvarez Santos, L. (2018, 9 23).

Instrumentos para el estudio y la evaluación de la satisfacción laboral en una organización. *Revista Caribeña de Ciencias sociales*, 22. Retrieved 10 26, 2019, from <https://www.eumed.net/rev/caribe/2014/02/satisfaccion-laboral.html>

ANEXOS

Anexo No. 1

Boleta de Encuesta a los colaboradores de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal

	UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
<u>ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL INSTITUTO DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL</u>		
El objetivo de la presente encuesta es obtener información que refleje la relación de la satisfacción laboral con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores. Las respuestas se utilizarán exclusivamente para fines académicos, por lo que se agradece su colaboración contestando las siguientes preguntas.		
Instrucciones: Encontrará tres apartados de información A, B y C, se le pide contestarlos según instrucciones en cada uno de ellos.		
Apartado A. Lea detenidamente cada pregunta que se encuentra a continuación. Se le pide marcar con una "X" la opción que considere sea la adecuada en su situación.		
1. ¿Cuál es su género? ☐ Masculino ☐ Femenino		
2. ¿A qué División pertenece? ☐ Administrativa Financiera ☐ Coordinaciones Técnico Profesionales ☐ Ejecutiva y de Recursos Humanos ☐ Fortalecimiento Institucional		
3. ¿Cuál es su rango de edad? ☐ 18 años o menos; ☐ 19 a 25 años; ☐ 26 a 35 años; ☐ 36 a 50 años; ☐ 51 o más		
4. ¿Cuál es su estado civil? ☐ Soltero(a); ☐ Casado(a); ☐ Divorciado(a); ☐ Viudo(a); ☐ Unido(a)		
5. ¿Cuántos años lleva de trabajar para la organización? ☐ De 1 a 5 años; ☐ De 6 a 10 años; ☐ De 11 a 15 años; ☐ De 16 a 20 años; ☐ De 21 a 25 años; ☐ Más de 26 años		

Apartado B. Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán frecuente usted ha manifestado estas conductas, marcando con una "X" su respuesta. Para ello se le presentan respuestas en una escala de Bastante satisfecho a Bastante insatisfecho, donde Bastante satisfecho se valora en 5 y Bastante insatisfecho en 1.

No.	Aseveraciones					
		Bastante satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Bastante insatisfecho
1	Con mi trabajo, me siento.					
2	Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas y poder destacarme, me hacen sentir.					
3	Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan, me hacen sentir.					
4	Con el salario que recibo, me siento.					
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debo alcanzar, me hacen sentir.					
6	La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo, me hacen sentir.					
7	El entorno físico y el espacio de que dispongo en mi lugar de trabajo, me hacen sentir.					
8	La iluminación de mi lugar de trabajo, me hace sentir.					
9	La ventilación de mi lugar de trabajo, me hace sentir.					
10	La temperatura de mi local de trabajo, me hace sentir.					
11	Las oportunidades de formación que me ofrece mi institución, me hacen sentir.					
12	Las oportunidades de promoción que tengo, me hacen sentir.					
13	Con las relaciones personales con mis superiores, yo me siento.					
14	La supervisión que ejercen sobre mí, me hace sentir.					
15	La proximidad y frecuencia con que soy supervisado, me hace sentir.					
16	La forma en que mis supervisores juzgan mi tarea, me hace sentir.					
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibo de mi institución, me hacen sentir.					
18	El apoyo que recibo de mis superiores, me hace sentir.					
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a mi trabajo, me hace sentir.					
20	Mi participación en las decisiones de mi departamento o sección, me hace sentir.					
21	Mi participación en las decisiones de mi grupo de trabajo relativas a la institución, me hace sentir.					
22	El grado en que mi institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, me hacen sentir.					
23	La forma en que se da la negociación en mi institución sobre aspectos laborales, me hacen sentir.					
¡Gracias por su colaboración!						

Apartado C. Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán frecuente usted ha manifestado estas conductas en su trabajo, marcando con una "X" su respuesta. Recuerde que no hay contestaciones correctas ni incorrectas. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico, donde Nunca se valora en 1 y Siempre en 5.

No.	Aseveraciones	<i>Nunca</i>	<i>Rara Vez</i>	<i>A Vezes</i>	<i>Frecuentemente</i>	<i>Siempre</i>
1	Me he llegado a esconder para evitar que mi supervisor(a) me vea y me ponga a trabajar.					
2	Me he mofado de algún(a) compañero(a) de trabajo.					
3	He tomado materiales del trabajo para mi beneficio personal.					
4	He tomado propiedad de la institución sin permiso.					
5	He ofendido de palabra a algún(a) compañero(a) de trabajo.					
6	He distorsionado datos de la institución.					
7	He repetido algún rumor o chisme acerca de algún(a) compañero(a) de trabajo.					
8	He saboteado alguna operación en mi trabajo.					
9	He faltado a propósito a mi trabajo cuando sé de antemano que otros compañeros(as) estarán ausentes ese día.					
10	He dicho cosas que sé le van a molestar a algún(a) compañero(a) de trabajo.					
11	He llegado a trabajar por debajo de mis habilidades.					
12	He hecho cosas que sé le van a molestar a algún(a) compañero(a) de trabajo.					
13	He llegado a falsificar algún recibo para que me reembolsen dinero gastado en un viaje de trabajo.					
14	He llegado a falsificar números o datos para que la compañía tuviera una mejor oportunidad de obtener algún contrato y yo poder lucir bien.					
15	He dicho cosas que sé, pueden alterar a algún(a) compañero(a) de trabajo.					
16	He competido en forma no productiva con algún(a) compañero(a) de trabajo; como, por ejemplo, si está trabajando lentamente, yo también así lo hago.					
17	Me he tomado más tiempo de descanso del reglamentario cada vez que se me ha presentado la oportunidad.					
18	He hecho cosas que sé, pueden alterar a algún(a) compañero(a) de trabajo.					
¡Gracias por su colaboración!						

Anexo No. 2

Fotos de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal

Edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal



Foto: Imagen tomada en el trabajo de campo con fecha 22 de agosto de 2019.

División Administrativa Financiera del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal



Foto: Imagen tomada en trabajo de campo con fecha 22 de agosto de 2019.

**División de Coordinaciones Técnico Profesionales del edificio de la Sede Central
del Instituto de la Defensa Pública Penal**

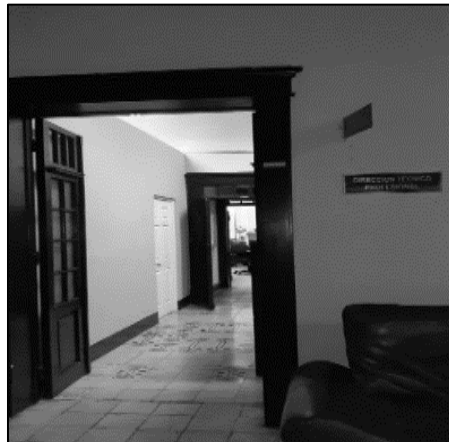


Foto: Imagen tomada en trabajo de campo con fecha 22 de agosto de 2019.

**División Ejecutiva y de Recursos Humanos del edificio de la Sede Central del
Instituto de la Defensa Pública Penal**



Foto: Imágenes tomada en trabajo de campo con fecha 22 de agosto de 2019.

División de Fortalecimiento Institucional del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal



Foto: Imagen tomada en trabajo de campo con fecha 22 de agosto de 2019.

Interior del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal

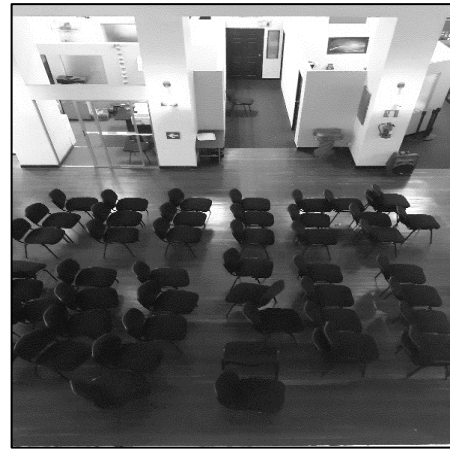
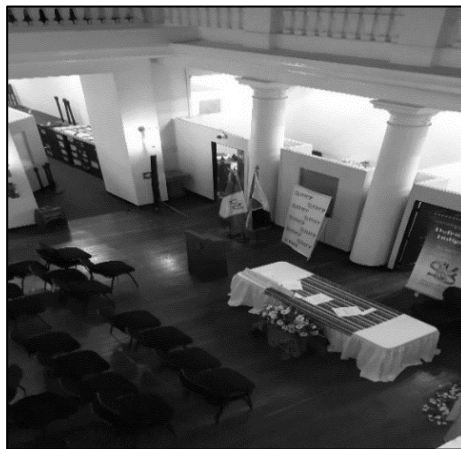


Foto: Imágenes tomada en trabajo de campo con fecha 22 de agosto de 2019.

Área de la Iluminación en el edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal



Foto: Imagen tomada en trabajo de campo con fecha 22 de agosto de 2019.

Corredores del segundo nivel del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal



Foto: Imágenes tomada en trabajo de campo con fecha 22 de agosto de 2019.

Entorno Físico del segundo nivel del edificio de la Sede Central del Instituto de la Defensa Pública Penal

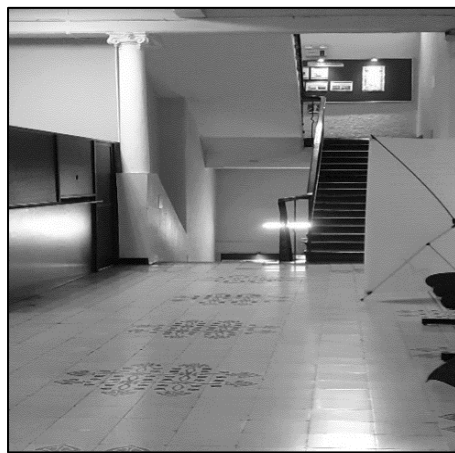


Foto: Imágenes tomada en trabajo de campo con fecha 22 de agosto de 2019.

Anexo No. 3

Resultados de medición de la relación entre la satisfacción laboral y los comportamientos contraproducentes

Persona	Satisfacción Laboral x	Comportamientos Contraproducentes y	$(x-\bar{x})$	$(y-\bar{y})$	$(x-\bar{x})(y-\bar{y})$	$(x-\bar{x})^2$	$(y-\bar{y})^2$	$\bar{x}$	$\bar{y}$	x2	y2	xy
1	105	18	3.24	-2.30	-7.452758789	10.485260524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11025	324	1890
2	72	25	-29.76	4.70	-139.8337115	885.770977324263	22.07508189952130	101.7619048	20.30158730	5184	625	1800
3	110	19	8.24	-1.30	-10.72260009	67.866212524263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	12100	361	2090
4	93	23	-8.76	2.70	-23.64323519	76.770975724263	7.28143109952128	101.7619048	20.30158730	8649	529	2139
5	111	24	9.24	3.70	34.16628861	85.342402924263	13.67825649952130	101.7619048	20.30158730	12321	576	2664
6	113	18	11.24	-2.30	-25.86545719	126.294783724263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12769	324	2034
7	98	23	-3.76	2.70	-10.15117169	14.151927724263	7.28143109952128	101.7619048	20.30158730	9604	529	2254
8	99	23	-2.76	2.70	-7.452758989	7.628118124263	7.28143109952128	101.7619048	20.30158730	9801	529	2277
9	111	18	9.24	-2.30	-21.26228259	85.342402924263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12321	324	1998
10	63	21	-38.76	0.70	-27.07180659	1502.485263724260	0.48778029952129	101.7619048	20.30158730	3969	441	1323
11	88	18	-13.76	-2.30	31.67422531	189.390023724263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	7744	324	1584
12	103	25	1.24	4.70	5.817082211	1.532879724263	22.07508189952130	101.7619048	20.30158730	10609	625	2575
13	94	22	-7.76	1.70	-13.18291769	60.247166124263	2.88460569952129	101.7619048	20.30158730	8836	484	2068
14	94	23	-7.76	2.70	-20.94482249	60.247166124263	7.28143109952128	101.7619048	20.30158730	8836	529	2162
15	110	19	8.24	-1.30	-10.72260009	67.866212524263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	12100	361	2090
16	96	18	-5.76	-2.30	13.26152691	33.199546924263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	9216	324	1728
17	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
18	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
19	107	18	5.24	-2.30	-12.05593339	27.437641324263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11449	324	1926
20	80	23	-21.76	2.70	-58.72260029	473.580500524263	7.28143109952128	101.7619048	20.30158730	6400	529	1840
21	90	20	-11.76	-0.30	3.547241111	138.342404524263	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	8100	400	1800
22	98	19	-3.76	-1.30	4.896447511	14.151927724263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	9604	361	1862
23	106	18	4.24	-2.30	-9.754346089	17.961450924263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11236	324	1908
24	88	20	-13.76	-0.30	4.150415711	189.390023724263	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	7744	400	1760
25	115	19	13.24	-1.30	-17.23053659	175.247164524263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	13225	361	2185
26	80	26	-21.76	5.70	-124.0083147	473.580500524263	32.47190729952130	101.7619048	20.30158730	6400	676	2080
27	91	25	-10.76	4.70	-50.56387019	115.818594924263	22.07508189952130	101.7619048	20.30158730	8281	625	2275
28	96	22	-5.76	1.70	-9.786092289	33.199546924263	2.88460569952129	101.7619048	20.30158730	9216	484	2112
29	112	18	10.24	-2.30	-23.56386989	104.818593324263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12544	324	2016
30	98	19	-3.76	-1.30	4.896447511	14.151927724263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	9604	361	1862
31	69	18	-32.76	-2.30	75.40438401	1073.342406124260	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	4761	324	1242
32	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
33	94	21	-7.76	0.70	-5.421012889	60.247166124263	0.48778029952129	101.7619048	20.30158730	8836	441	1974
34	112	18	10.24	-2.30	-23.56386989	104.818593324263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12544	324	2016
35	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
36	101	18	-0.76	-2.30	1.753590411	0.580498924263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	10201	324	1818
37	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
38	87	36	-14.76	15.70	-231.7384738	217.913833324263	246.44016129952100	101.7619048	20.30158730	7569	1296	3132
39	94	18	-7.76	-2.30	17.86470151	60.247166124263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	8836	324	1692
40	84	21	-17.76	0.70	-12.40513989	315.485262124263	0.48778029952129	101.7619048	20.30158730	7056	441	1764

Persona	Satisfacción Laboral x	Comportamientos Contraproducentes y	$(x-\bar{x})$	$(y-\bar{y})$	$(x-\bar{x})(y-\bar{y})$	$(x-\bar{x})^2$	$(y-\bar{y})^2$	$\bar{x}$	$\bar{y}$	x2	y2	xy
41	115	20	13.24	-0.30	-3.992441389	175.247164524263	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	13225	400	2300
42	89	24	-12.76	3.70	-47.19879079	162.866214124263	13.67825649952130	101.7619048	20.30158730	7921	576	2136
43	110	18	8.24	-2.30	-18.96069529	67.866212524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12100	324	1980
44	91	19	-10.76	-1.30	14.00755861	115.818594924263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	8281	361	1729
45	86	23	-15.76	2.70	-42.53212409	248.437642924263	7.28143109952128	101.7619048	20.30158730	7396	529	1978
46	104	24	2.24	3.70	8.277399711	5.009070124263	13.67825649952130	101.7619048	20.30158730	10816	576	2496
47	101	24	-0.76	3.70	-2.817838389	0.580498924263	13.67825649952130	101.7619048	20.30158730	10201	576	2424
48	64	18	-37.76	-2.30	86.91232051	1425.961454124260	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	4096	324	1152
49	102	26	0.24	5.70	1.356764711	0.056689324263	32.47190729952130	101.7619048	20.30158730	10404	676	2652
50	108	23	6.24	2.70	16.83295531	38.913831724263	7.28143109952128	101.7619048	20.30158730	11664	529	2484
51	104	21	2.24	0.70	1.563114111	5.009070124263	0.48778029952129	101.7619048	20.30158730	10816	441	2184
52	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
53	95	21	-6.76	0.70	-4.722600189	45.723356524263	0.48778029952129	101.7619048	20.30158730	9025	441	1995
54	100	20	-1.76	-0.30	0.531368111	3.104308524263	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	10000	400	2000
55	95	18	-6.76	-2.30	15.56311421	45.723356524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	9025	324	1710
56	63	20	-38.76	-0.30	11.69009821	1502.485263724260	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	3969	400	1260
57	110	24	8.24	3.70	30.46787591	67.866212524263	13.67825649952130	101.7619048	20.30158730	12100	576	2640
58	111	21	9.24	0.70	6.452003011	85.342402924263	0.48778029952129	101.7619048	20.30158730	12321	441	2331
59	103	21	1.24	0.70	0.864701411	1.532879724263	0.48778029952129	101.7619048	20.30158730	10609	441	2163
60	105	20	3.24	-0.30	-0.976568389	10.485260524263	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	11025	400	2100
61	102	19	0.24	-1.30	-0.309901689	0.056689324263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	10404	361	1938
62	113	18	11.24	-2.30	-25.86545719	126.294783724263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12769	324	2034
63	99	18	-2.76	-2.30	6.356765011	7.628118124263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	9801	324	1782
64	100	30	-1.76	9.70	-17.08767989	3.104308524263	94.05920889952130	101.7619048	20.30158730	10000	900	3000
65	114	21	12.24	0.70	8.547241111	149.770974124263	0.48778029952129	101.7619048	20.30158730	12996	441	2394
66	107	20	5.24	-0.30	-1.579742989	27.437641324263	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	11449	400	2140
67	114	18	12.24	-2.30	-28.16704449	149.770974124263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12996	324	2052
68	111	20	9.24	-0.30	-2.786092189	85.342402924263	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	12321	400	2220
69	106	18	4.24	-2.30	-9.754346089	17.961450924263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11236	324	1908
70	105	29	3.24	8.70	28.16628841	10.485260524263	75.66238349952130	101.7619048	20.30158730	11025	841	3045
71	106	18	4.24	-2.30	-9.754346089	17.961450924263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11236	324	1908
72	114	18	12.24	-2.30	-28.16704449	149.770974124263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12996	324	2052
73	107	22	5.24	1.70	8.896447411	27.437641324263	2.88460569952129	101.7619048	20.30158730	11449	484	2354
74	103	21	1.24	0.70	0.864701411	1.532879724263	0.48778029952129	101.7619048	20.30158730	10609	441	2163
75	95	18	-6.76	-2.30	15.56311421	45.723356524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	9025	324	1710
76	112	18	10.24	-2.30	-23.56386989	104.818593324263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12544	324	2016
77	113	18	11.24	-2.30	-25.86545719	126.294783724263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12769	324	2034
78	88	18	-13.76	-2.30	31.67422531	189.390023724263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	7744	324	1584
79	93	18	-8.76	-2.30	20.16628881	76.770975724263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	8649	324	1674
80	96	18	-5.76	-2.30	13.26152691	33.199546924263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	9216	324	1728

	Satisfacción Laboral x	Comportamientos Contraproducentes y	(x- $\bar{x}$)	(y- $\bar{y}$)	(x- $\bar{x}$)(y- $\bar{y}$)	(x- $\bar{x}$) ²	(y- $\bar{y}$) ²	$\bar{x}$	$\bar{y}$	x ²	y ²	xy
81	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
82	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
83	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
84	88	29	-13.76	8.70	-119.7067275	189.390023724263	75.66238349952130	101.7619048	20.30158730	7744	841	2552
85	112	18	10.24	-2.30	-23.56386989	104.818593324263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12544	324	2016
86	114	29	12.24	8.70	106.4520027	149.770974124263	75.66238349952130	101.7619048	20.30158730	12996	841	3306
87	25	18	-76.76	-2.30	176.6742252	5892.390028524260	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	625	324	450
88	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
89	108	18	6.24	-2.30	-14.35752069	38.913831724263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11664	324	1944
90	99	21	-2.76	0.70	-1.928949389	7.628118124263	0.48778029952129	101.7619048	20.30158730	9801	441	2079
91	86	19	-15.76	-1.30	20.51549511	248.437642924263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	7396	361	1634
92	107	19	5.24	-1.30	-6.817838189	27.437641324263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	11449	361	2033
93	102	18	0.24	-2.30	-0.547996889	0.056689324263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	10404	324	1836
94	109	18	7.24	-2.30	-16.65910799	52.390022124263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11881	324	1962
95	109	19	7.24	-1.30	-9.421012789	52.390022124263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	11881	361	2071
96	114	18	12.24	-2.30	-28.16704449	149.770974124263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12996	324	2052
97	105	18	3.24	-2.30	-7.452758789	10.485260524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11025	324	1890
98	85	19	-16.76	-1.30	21.81708241	280.961452524263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	7225	361	1615
99	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
100	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
101	103	22	1.24	1.70	2.102796611	1.532879724263	2.88460569952129	101.7619048	20.30158730	10609	484	2266
102	107	18	5.24	-2.30	-12.05593339	27.437641324263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11449	324	1926
103	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
104	81	23	-20.76	2.70	-56.02418759	431.056690924263	7.28143109952128	101.7619048	20.30158730	6561	529	1863
105	109	23	7.24	2.70	19.53136801	52.390022124263	7.28143109952128	101.7619048	20.30158730	11881	529	2507
106	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
107	114	18	12.24	-2.30	-28.16704449	149.770974124263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12996	324	2052
108	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
109	105	18	3.24	-2.30	-7.452758789	10.485260524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11025	324	1890
110	115	18	13.24	-2.30	-30.46863179	175.247164524263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	13225	324	2070
111	104	24	2.24	3.70	8.277399711	5.009070124263	13.67825649952130	101.7619048	20.30158730	10816	576	2496
112	106	22	4.24	1.70	7.198034711	17.961450924263	2.88460569952129	101.7619048	20.30158730	11236	484	2332
113	100	19	-1.76	-1.30	2.293272911	3.104308524263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	10000	361	1900
114	115	19	13.24	-1.30	-17.23053659	175.247164524263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	13225	361	2185
115	102	26	0.24	5.70	1.356764711	0.056689324263	32.47190729952130	101.7619048	20.30158730	10404	676	2652
116	113	18	11.24	-2.30	-25.86545719	126.294783724263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	12769	324	2034
117	108	26	6.24	5.70	35.54724091	38.913831724263	32.47190729952130	101.7619048	20.30158730	11664	676	2808
118	107	18	5.24	-2.30	-12.05593339	27.437641324263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11449	324	1926
119	87	23	-14.76	2.70	-39.83371139	217.913833324263	7.28143109952128	101.7619048	20.30158730	7569	529	2001
120	95	20	-6.76	-0.30	2.039304611	45.723356524263	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	9025	400	1900
121	106	20	4.24	-0.30	-1.278155689	17.961450924263	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	11236	400	2120
122	101	20	-0.76	-0.30	0.229780811	0.580498924263	0.09095489952129	101.7619048	20.30158730	10201	400	2020
123	106	18	4.24	-2.30	-9.754346089	17.961450924263	5.29730409952130	101.7619048	20.30158730	11236	324	1908
124	114	19	12.24	-1.30	-15.92894929	149.770974124263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	12996	361	2166
125	109	19	7.24	-1.30	-9.421012789	52.390022124263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	11881	361	2071
126	111	19	9.24	-1.30	-12.02418739	85.342402924263	1.69412949952129	101.7619048	20.30158730	12321	361	2109
	12822	2558	-0.00000480	0.00	-1224.952381	23906.86	1262.54	12,822.00	2,558.00	1,328,698.00	53,194.00	259082