



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela de Posgrado**

**TESIS**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES  
DE LA SALUD DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO  
2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD**

**Autores:**

**LIC. HOYOS OSORIO, LUISA DEL ROSARIO**

**LIC. MORENO AGUILAR, FRANCO JESÚS**

**Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del  
Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019**

**Línea de investigación**

Economía, empresa y salud

**Asesor**

Mg. Danilo Sánchez Coronel

**II**

## DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a nuestros padres por habernos forjado la perseverancia y las ganas de superación que hoy nos permite lograr una meta más. Asimismo, consideramos necesario resaltar la presencia y apoyo incondicional de la amada hija de uno de los autores, quien es la energía que siempre ilumina sus días.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, a nuestros padres por su apoyo incondicional.

A nuestro asesor por guiarnos en el desarrollo de la tesis y a todas aquellas personas que nos han alentado a seguir adelante.

# ÍNDICE

ÍNDICE.....	V
RESUMEN .....	IV
ABSTRACT .....	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 Planteamiento del Problema: .....	2
1.2 Formulación del problema .....	4
1.3 Objetivos de la investigación .....	5
1.4 Justificación de la investigación .....	7
1.5 Limitaciones de la investigación: .....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 Antecedentes acerca de la satisfacción laboral.....	10
2.2 Antecedentes acerca del desempeño laboral.....	20
2.3 Bases Teóricas de la Investigación: .....	18
2.4 Hipótesis.....	22
2.5 Operacionalización de variables e indicadores .....	25
2.6 Definición de términos básicos.....	28
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....	29
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	31
3.2 Diseño de la Investigación.....	31
3.3 Enfoque de estudio: .....	31
3.4 Población y muestra .....	32
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.6 Procesamiento de datos y análisis estadístico .....	40
3.7 Aspectos éticos .....	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1 Resultados del objetivo general .....	43
4.2 Prueba de hipótesis general.....	42
4.3 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 1 .....	45
4.4 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 2 .....	47
4.5 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 3 .....	49
4.6 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 4 .....	51
4.7 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 5 .....	53
4.8 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 6 .....	55
4.9 Discusión de resultados .....	57
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	63
5.1 Conclusiones.....	64
5.2 Recomendaciones.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67

ANEXOS .....	
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2. Instrumentos .....	80
Anexo 3. Validación de Instrumentos .....	85
Anexo 4. Consentimiento informado .....	88
Anexo 5. Carta de aprobación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales .....	89
Anexo 6. Programa de Intervención .....	90
Anexo 7 Informe de porcentaje de turnitin .....	92

## TABLAS

- TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES. **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**4
- TABLA 2. VARIABLE-TÉCNICA- INSTRUMENTO. **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- TABLA 3. ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- TABLA 4. ESTADÍSTICA DE ALFA DE CRONBACH. **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- TABLA 5. ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- TABLA 6. ESTADÍSTICA DE ALFA DE CRONBACH 34
- TABLA 7. RELACIÓN POR NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, 2019. 43
- TABLA 8. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 44
- TABLA 9. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 45
- TABLA 10. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: DE SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 46
- TABLA 11. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 47
- TABLA 12. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 48
- TABLA 13. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 49
- TABLA 14. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: DE SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE SE REALIZA EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 50
- TABLA 15. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES: DE SATISFACCIÓN CON OPORTUNIDADES DE DESARROLLO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.51
- TABLA 16. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON OPORTUNIDADES DE DESARROLLO Y DESEMPEÑO LABORAL

EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 52

TABLA 17. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO – SUPERIOR Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019 53

TABLA 18. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO – SUPERIOR Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 54

TABLA 19. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 55

TABLA 20. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: DE SATISFACCIÓN CON REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019. 56

TABLA 21. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS. **¡ERROR!** **MARCADOR** **NO**  
**DEFINIDO.**

TABLA 22. ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD. **¡ERROR!** **MARCADOR** **NO**  
**DEFINIDO.**

TABLA 23. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS. **¡ERROR!** **MARCADOR** **NO**  
**DEFINIDO.3**

TABLA 24. ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD. **¡ERROR!** **MARCADOR** **NO**  
**DEFINIDO.3**

TABLA 25. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS. **¡ERROR!** **MARCADOR** **NO**  
**DEFINIDO.4**

TABLA 26. ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD. 74

TABLA 27. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS. **¡ERROR!** **MARCADOR** **NO**  
**DEFINIDO.5**

TABLA 28. ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD. 75

## RESUMEN

El objetivo de este estudio es determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernal, año 2019. El estudio es, transversal y correlacional. En 150 trabajadores, se utilizó el Cuestionario de Chiang, para medir la satisfacción laboral y el instrumento Evaluación de desempeño y conducta laboral, para el desempeño laboral. **Resultados:** Se encontró asociación significativa ( $p < 0,05$ ) entre satisfacción laboral y grado de desempeño laboral con baja correlación y negativa ( $R = -0,169$ ), respecto a la dimensión satisfacción por el trabajo con desempeño laboral es significativa ( $p < 0,05$ ); el grado de correlación es negativa y muy baja ( $R = -0,183$ ), satisfacción con el ambiente físico del trabajo y desempeño laboral es significativa ( $p < 0,01$ ) con baja correlación y negativa ( $R = -0,213$ ), en la dimensión de satisfacción con la forma en que realiza el trabajo y desempeño laboral es significativa ( $p < 0,05$ ); el grado de correlación es baja y negativa ( $R = -0,200$ ), satisfacción con oportunidades de desarrollo y desempeño laboral es significativa ( $p < 0,05$ ) con grado muy bajo de correlación y negativo ( $R = -0,184$ ), Satisfacción con la relación subordinado-superior y desempeño laboral es significativa ( $p < 0,01$ ) con grado muy bajo de correlación y negativo ( $R = -0,233$ ), y satisfacción con remuneración: no existe relación se obtuvo un  $p > 0,05$ . **Conclusión:** existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral; no

obstante, es de grado bajo y negativo.

**Palabras claves:** Satisfacción en el Trabajo, Carga de Trabajo, Servicio de Admisión en Hospital

## ABSTRACT

The objective of this study is to determine the relationship between job satisfaction and job performance in health workers in the administrative area of the Sergio E. Bernales National Hospital, 2019. The study is cross-sectional and correlational. In 150 workers, the CHIANG Questionnaire was used to measure job satisfaction and the instrument Performance evaluation and work conduct for job performance. Results: A significant association ( $p < 0.05$ ) was found between job satisfaction and degree of job performance with low correlation and negative ( $R = -0.169$ ), with respect to the dimension job satisfaction with job performance is significant ( $p < 0.05$ ); the degree of correlation is negative and very low ( $R = -0.183$ ), satisfaction with the physical work environment and job performance is significant ( $p < 0.01$ ) with low and negative correlation ( $R = -0.213$ ), in the dimension satisfaction with the way in which work is performed and job performance is significant ( $p < 0.05$ ); the degree of correlation is low and negative ( $R = -0.200$ ), satisfaction with development opportunities and job performance is significant ( $p < 0.05$ ) with a very low degree of correlation and negative ( $R = -0.184$ ), Satisfaction with subordinate-superior relationship and job performance is significant ( $p < 0.01$ ) with a very low degree of correlation and negative ( $R = -0.233$ ), and satisfaction with remuneration: there is no relationship, a  $p > 0.05$  was obtained. Conclusion: there is a relationship between job satisfaction and job performance; however, it is low-grade and negative.

Key words: Job Satisfaction, Workload, Admitting Department, Hospital

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, se conoce que la satisfacción laboral es un elemento clave para el adecuado desempeño laboral. Si bien resulta de gran relevancia que el desempeño laboral de los trabajadores sea evaluado correspondientemente a la labor que realizan, para así podemos verificar que este resulte idóneo, enfocarnos en el desempeño laboral no nos garantiza que se logren buenos resultados al momento de que un trabajador cumpla con sus labores, influye mucho el estado de satisfacción laboral que éste presente. Las emociones, sentimientos son la fuerza para dirigir nuestros propósitos y por ende al desempeño, las organizaciones de salud compuesta por trabajadores cuyo propósito es conseguir un mejor estado y calidad de vida de los pacientes, están muy relacionado con los estados de satisfacción; por lo que esto influye en el rendimiento y desempeño laboral, Por esto la satisfacción laboral es fundamental en cualquier tipo de profesión y organización donde se labore. Con estas premisas se plantea esta investigación, la cual pretende determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales (HNSEB).

La investigación está estructurada en cinco capítulos:

En el capítulo I, correspondiente al planteamiento del problema, se presenta la problematización que tiene el HNSEB y objetivos de la investigación. Continuando, en el capítulo II, se muestran los antecedentes nacionales, internacionales y el marco teórico, que sirven como sustento a la investigación. En el capítulo III, se describe la metodología a utilizar, también las variables de la investigación, la muestra y los referencias bibliográficas y anexos.instrumentos para adjuntar la información. Cabe resaltar que el capítulo IV presenta los resultados de la investigación, las conclusiones y recomendaciones de los autores. Finalmente, se adicionan las

# **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del Problema:**

El factor humano de toda organización desempeña un papel fundamental González et al. (1) en la realización de las funciones de planificación, organización, dirección y control, con el objetivo de lograr una mayor eficiencia y eficacia; es decir, es el que pone en funcionamiento a la organización para el cumplimiento de sus fines.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su publicación Panorama laboral América Latina y el Caribe 2019, explica en sus proyecciones de crecimiento que, debido al rezago de la demanda de empleo, las tendencias de desaceleración macroeconómica aún no registran grandes impactos en los principales indicadores laborales. Mientras tanto los salarios del sector público y de las trabajadoras domésticas crecieron más que los del sector privado. Se observó que se requiere atención especial es el de las mujeres. Ellas son poco más de la mitad de la población, pero menos del 40 % de los trabajadores. Para el 2020, el reto es generar empleo de calidad y prestar atención a grupos especiales (jóvenes, mujeres, migrantes y varios otros (2).

En Perú, se realizó una encuesta de satisfacción laboral durante el año 2016, la cual reflejó que el 76% de peruanos tiene una baja satisfacción laboral, debido a diversas razones, entre ellas la falta de un jefe idóneo, el no reconocimiento de logros obtenidos, etc. Esto se ve reflejado en el desempeño laboral de los peruanos, quienes, al no sentirse satisfechos en sus trabajos, hay una repercusión negativa en el desempeño (3).

Cabe destacar que cualquier organización logra cumplir sus objetivos gracias al trabajo que realiza el personal y por ello Montoya, Boyero en el 2016 nos dice que es importante tener como prioridad los recursos humanos, basándose en la satisfacción laboral (4). Por esta razón, en el sector salud, las organizaciones surgen para satisfacer las necesidades y las exigencias de las demandas de calidad de los servicios que requiere el hombre en una sociedad, las cuales agrupan a profesionales, que trabajan para lograr un objetivo en común, como la promoción, prevención, restauración y mantenimiento de los procesos de salud.

La oficina ejecutiva de planeamiento estratégico conformado por Liliana Mott Berrospi y Juvenal Heyerdahl Solano Alzamora actualmente, el Hospital Nacional Sergio E. Bernales (HNSB) presenta deficiencias en recursos humanos que requieren actualización y perfeccionamiento para el mejor cumplimiento de las funciones, y se cumpla con el plan de desarrollo de las personas. Estos resultados se obtuvieron del POA (Plan Operativo Anual 2020). Asimismo, es necesario resaltar la problemática que existe a nivel logístico, asignado para obtener material médico, compra de equipos y no médicos por reposición de aquellos que han dejado de operar por sus constantes fallas (5).

Esto no permite que el trabajador pueda cumplir su labor adecuadamente, por lo que se determinó efectuar una evaluación de la situación actual para conocer los problemas que impiden lograr los objetivos trazados. Por ello, el desempeño laboral de los trabajadores es la pieza clave para obtener el triunfo de una organización.

Un grupo de investigadores elaboraron una herramienta para cuantificar la

satisfacción laboral, la cual se empieza a replantear y adaptar dicho cuestionario verificándose la confiabilidad y validez de la instrumentación, aplicado en varios países (6).

Sin embargo, para poder medir el desempeño laboral se utilizó la guía del MINSA denominada Evaluación de desempeño y conducta laboral, verificándose la confiabilidad y validez de dicho cuestionario por el MINSA en su resolución ministerial N° 626-2008/MINSA del 11 de septiembre del 2008, que aprueba la directiva administrativa Norma y procedimiento para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral (7).

Por esto, en el presente trabajo de investigación, buscamos evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el año 2019.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

➤ ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

➤ ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión satisfacción por

el trabajo con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?

➤ ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión ambiente físico del trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?

➤ ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión forma que realiza su trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?

➤ ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión oportunidades de desarrollo y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?

➤ ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión relación subordinado – superior y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?

➤ ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión remuneración y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

➤ Determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en

trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre satisfacción laboral, en su dimensión satisfacción por el trabajo, y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.
  
- Identificar la relación entre satisfacción laboral, en su dimensión con el ambiente físico del trabajo, y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.
  
- Identificar la relación entre satisfacción laboral, en su dimensión con la forma que realiza su trabajo, y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.
  
- Identificar la relación entre satisfacción laboral, en su dimensión con oportunidades de desarrollo, y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.
  
- Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión con el relación subordinado – superior con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.
  
- Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión remuneración y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del

Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

Esta investigación tiene una justificación teórica dado que aporta con conocimientos para comprender la realidad sobre la Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño Laboral en trabajadores del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, esta problemática es común a muchas organizaciones en especial a establecimientos de salud, estos aportes sirven como datos de referencia y consulta, para abordar dificultades similares en otras organizaciones en diferentes instituciones del estado.

Además tiene justificación práctica, de poder evaluar periódicamente con estos instrumentos a la organización, con la finalidad de monitorizar la relación entre la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral, e ir configurando perfiles que muestren cómo evoluciona periódicamente estas dos variables de estudio y así sirvan a la gestión de la institución para tomar las medidas necesarias para mejorar el desempeño de los trabajadores considerando mejorar la satisfacción laboral, ya que el recurso humano es lo más valioso en toda organización.

Esta investigación es relevante ya que va a permitir no solo conocer, el estado en que se encuentran tanto la satisfacción como el desempeño laboral en el área administrativa; sino va a servir como iniciativa para extender el estudio a las demás áreas de la institución.

El trabajo de investigación es viable, esto no representará un costo importante para aplicar un cuestionario validado, por lo tanto, esto implica el nivel de incorporación de la preparación de cada trabajador, esta puede ser emocional, intelectual, física

y emocional, son aspectos que se tiene que atender para el aumento del desempeño laboral del trabajador.

### **1.5. Limitaciones de la investigación:**

Las limitaciones de tipo metodológicas están en relación a la muestra; es decir los participantes, de inicio mostraron cierta resistencia, ya que se sentían evaluados y que estos resultados podrían afectarles en su hoja de vida, pero con un trabajo de convencimiento que solo se trataba de un estudio, con fines de una tesis, poco a poco accedían a colaborar, en relación al procedimiento de determinar el desempeño, ya que se utilizaron fuentes secundarias, no ha permitido un mejor control en la toma de datos; pero sin embargo que lo hayan hechos otros disminuye el sesgo del investigador.

Según la investigación de enfoque cuantitativo, es demasiado objetiva lo que limita el recojo de data importante y de mayor profundidad; como lo permitiría una investigación mixta; o ampliar esta investigación con otra de enfoque cualitativa.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Antecedentes acerca de la satisfacción laboral**

### **2.1.1 Internacionales**

Calderón (8) en el 2016 realizó una investigación en el país Guatemala titulada *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango* de tipo descriptiva con la finalidad de determinar el nivel de Satisfacción laboral que tienen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. Fue una investigación donde no se tomó en cuenta la edad, ni sexo, ni etnia. Los resultados fueron recolectados en porcentajes de 43% satisfechos porque se sienten identificados con la empresa, un 37% se siente satisfecho porque tiene desarrollo laboral y solo el 20% se sintió insatisfecho debido a la falta de reconocimiento al mérito laboral por parte de la empresa. Esto demuestra que la falta de reconocimiento o incentivos laborales afectan en la satisfacción laboral del trabajador, sin embargo, al revertir esto puede generar mayor identificación con la empresa, incrementar el desarrollo laboral e incrementar la motivación del trabajador.

Pizarro et al (9), en el año 2020 en Chile su artículo *titulado Motivación, Satisfacción Laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud*, analizaron la relación que existe entre la Motivación, satisfacción laboral y el flow en la salud. En la investigación de tipo correlacional, participaron 214 funcionarios. Para medir la satisfacción laboral, utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral (NTP 394) propuesta por Warr, Cook y Wall en 1979. Los resultados de la investigación fueron

altamente significativos llegando a obtener un 99% de relación entre sus variables llegando a la conclusión de que la satisfacción laboral puede verse considerablemente motivada por factores psicológicos como el flow.

Troya et al (10) en su investigación *Evaluación de la Satisfacción Laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en enero del 2020* donde el objetivo fue valorar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en primer y segundo nivel de atención y los factores asociados en cuatro ciudades del Ecuador en enero del año 2020. Un estudio cuantitativo donde se utilizó el cuestionario de Front Roja modificado para medir la satisfacción laboral y permitió obtener resultados positivos respecto a la satisfacción laboral en la población a pesar de no encontrar relación entre variables sociodemográficas y la satisfacción laboral. Sin embargo, este estudio contradice a la investigación mencionada anteriormente donde se evidenció que si influyó altamente los aspectos psicológicos debido a que se detectó cuatro componentes que arrojaban como resultado insatisfacción laboral siendo el cansancio emocional uno de los más destacables.

Por otro lado, en la investigación realizada por Pablos (11), en el año 2016. *Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid* con el objetivo de detectar el grado de satisfacción laboral de la enfermera asistencial, uso a 806 enfermeras(os) para realizar el estudio descriptivo. Utilizó como instrumento el cuestionario modificado

de satisfacción Laboral del Personal Administrativo y Servicios de la Universidad de Salamanca, este cuestionario consta de tres partes: Información de carácter general, percepción del ámbito de trabajo, comentario y sugerencias. El resultado fue que el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo, y un 30% se encuentra insatisfecho con el ámbito laboral. Por consiguiente, se recomendó mejorar la infraestructura y condiciones ambientales en el lugar de trabajo ya que esto puede generar falta de interés al hacer el trabajo y así repercutir en las mejorías de los pacientes y propia salud del personal.

Montoya et al (12) en el año 2018 realizó una *investigación Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. El objetivo Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Estudio de tipo cuantitativo que obtuvo como resultados Un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) y administrativos ( $r = 0,468$ ;  $p < 0,001$ ) llegando a la conclusión de que la satisfacción laboral está asociada a un buen clima organizacional en docentes y trabajadores administrativos. Esta conclusión nos llevó a resaltar la importancia de trabajar en un ambiente donde los compañeros de trabajo se lleven bien porque se demostró que ese factor incrementa la satisfacción

Laboral del trabajador generando así mayor interés y motivación por su trabajo.

En el estudio realizado en España por García et al (13) en el año 2020. *La Satisfacción Laboral de los profesionales como pieza clave en la calidad asistencial*, El estudio fue de tipo descriptivo, con una muestra de 1844 personas de las cuales el 96% de las personas encuestadas fueron mujeres, el 53% ejercían sus labores en la misma unidad desde hace 5 años. Los resultados obtenidos de las 1089 encuestas recolectadas fueron que las variables edad, ejercicio de profesión, cargo profesional, área de trabajo mostraron relaciones estadísticamente significativas ( $p < 0,05$ ) con la percepción de satisfacción laboral. Por lo tanto, la satisfacción es baja para la mayoría de los profesionales, excepto en contenido de su trabajo relación interprofesional. Es por ello que en la mayoría de los trabajos es probable que el buen ambiente laboral, buena infraestructura y motivación influyan de una manera positiva o negativa como en las investigaciones anteriores se ha visto evidenciado.

Finalmente, Toro et en el año 2011 en su estudio llamado *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería*. El clima organizacional y la satisfacción laboral generalmente se asumen como factores que inciden sobre el desempeño laboral de las empresas, una noción con fundamento teórico y empírico desarrollado, pero con pocos estudios destinados a cuantificar la asociación esperada. Esta investigación presenta el diagnóstico del clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa de servicios de Ingeniería de la ciudad de Barranquilla,

Colombia, junto a la determinación de la correlación de ambos factores con el desempeño laboral de sus empleados. El clima organizacional percibido, es calificado como positivo, mientras que la satisfacción laboral es calificada como neutral, ambos factores de manera individual se correlacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral, pero el modelo evaluado que mostró una mayor correlación es el que incluye a ambos como predictores del desempeño. Se insta a futuras investigaciones en torno al clima organizacional y la satisfacción laboral, a que incluyan la incidencia de estos sobre el desempeño laboral, ya que es el desempeño, en sus diferentes facetas, lo que se pretende impactar con este tipo de intervenciones.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

Marín et al (14) en el año 2017, en el país Perú, en su *investigación Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*, el objetivo de este estudio fue identificar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; y determinar la nivelación de la motivación laboral de los empleados, El estudio fue descriptivo, observacional y transversal, participaron 136 trabajadores mediante una encuesta auto aplicada en los siguientes meses de febrero y junio del 2016. Se obtuvieron los siguientes resultados: Disminución en los indicadores presión en el trabajo, distención en el trabajo, pero el más significativo fue el indicador de relación personal. La conclusión general se encontró muy baja relación entre la motivación y la satisfacción laboral, pero del mismo modo el nivel de satisfacción laboral estuvo

medianamente satisfecho.

Millán (15) en el año 2017 realizó en Chiclayo una investigación *Clima Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad – 2017*, donde se obtuvieron los mejores resultados en significación de la tarea con 4,317%, condiciones de trabajo con 4,207% y las que obtuvieron menos resultados fueron los beneficios económicos con 4,042 y reconocimiento personal y/o social con 4,129%.

Boada (16) realizó una investigación en el año 2019 titulada, *Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*, tomó a 182 agentes de seguridad como muestra y evaluando varias dimensiones, obtuvo resultados bajos de parte de un 11% y 14% del personal en las dimensiones reconocimiento personal y/o social y condiciones de trabajo coincidiendo nuevamente que las malas infraestructuras generan una disminución de satisfacción laboral que se evidencia en los trabajadores. Sin embargo, en la dimensión beneficio económico solo el 0.8% se mostró insatisfecho llegando a la conclusión de que el personal puede omitir insatisfacción laboral al momento de recibir ingresos económicos, minimizando así la falta de un buen ambiente laboral e infraestructura.

## **2.2 Antecedentes acerca del desempeño laboral**

### **Antecedentes Nacionales:**

Para Burga y Wiesse (17) en el 2018 en su investigación *Motivación y Desempeño laboral del Personal Administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque* en su conclusión señala que la empresa en estudio presenta una adecuada motivación, debido a las constantes capacitaciones y las buenas relaciones, todo ello genera un buen ambiente institucional, del mismo modo permitió un buen desempeño laboral con eficiencia.

Por consiguiente, Huaripoma y Rosado (18) hicieron una investigación titulada *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017*. Estudio correlacional con una muestra de 164 trabajadores, se encontraron resultados positivos que demostraron que el desempeño laboral incrementa más cuando el trabajador percibe posibilidades de desarrollo profesional, hay compañerismo y competitividad para lograr un incentivo en equipo ya que eso permite el compromiso con el grupo de trabajo creando así pensamientos positivos que incrementaron el desempeño laboral de cada trabajador.

Oyague (19) en el 2018, en su investigación *Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores en el Centro de Salud San Luis 2018* logró concluir que existe relación latente entre las dos variables estudiadas realizadas en un centro de salud, donde el valor de la significancia fue de 0.017, siendo menor al nivel de significancia de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna por tanto se determina que existe una relación significativa entre la variable motivación y la variable desempeño laboral siendo la correlación de Spearman

0,311 indicando que presenta correlación positiva media considerando que el nivel de sig = 0,017 < 0,05.

Rodríguez et al (20) en el año 2011, Chile en su estudio *clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena* Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales. Tuvieron como objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios ("comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la

satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

Asimismo, Becerra (21) realizó la investigación *Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en Agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, Arequipa 2016* cuyo objetivo fue Identificar las principales consecuencias del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Caja Sullana, Andrés Avelino Cáceres. La muestra estuvo conformada por 49 trabajadores. En relación a la satisfacción laboral, el 63% dijo estar satisfecho, seguido del 25% que indica que su satisfacción es alta, en tanto que un pequeño 12% indicó que su satisfacción fue baja debido a la poca remuneración que obtienen por su trabajo. Este estudio demuestra que una mala remuneración no solo puede afectar en la satisfacción laboral como mencionamos en estudios citados anteriormente, también afecta al desempeño laboral debido a la relación que hay entre una satisfacción y desempeño laboral.

### **Antecedentes Internacionales:**

Sanin et al (22) en el año 2014, Bogotá En su estudio Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios se analiza cómo la satisfacción laboral media las relaciones entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral), evaluado este último por los jefes. Participaron 731 empleados y sus correspondientes jefes de cinco empresas colombianas de los sectores industriales y de servicios. Los resultados obtenidos a través de Ecuaciones Estructurales muestran que la satisfacción laboral media parcialmente la relación entre apertura al cambio y

desempeño (evaluado por el jefe). Se encontró además que la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian positiva y directamente con la satisfacción laboral general y que esta, a su vez, predice el desempeño y el cumplimiento de normas, evaluados por el jefe.

## **2.3 Bases Teóricas de la Investigación:**

### **2.3.1 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un conjunto que el factor humano lo desarrolla respecto al trabajo que ellos pueden realizar. Se encontraron algunas informaciones y conceptos de la satisfacción laboral. Para Mueller y McCloskey (23), La Satisfacción Laboral se define como un conjunto de sentimientos positivos hacia un trabajo. Sin embargo, Newstrom y Davis, alegan que la Satisfacción Laboral pertenece a una totalidad de afectos ya sean buenos o malos con el fin de que los trabajadores lo perciban cuando realizan su labor y no solo está conformado de sentimientos positivos como argumentan los autores mencionados anteriormente. Así mismo, Blum y Nayloy citados por Hannoun (24) refieren que la Satisfacción Laboral es el efecto de varios comportamientos que tiene un trabajador al realizar su trabajo. Por otro lado, Spector citado por Abrajan et al (25) le da una importancia más relevante a la Satisfacción Laboral porque para él, la Satisfacción Laboral es el impacto que produce la institución y se asocia con los trabajadores. También es necesario resaltar la importancia que tiene la satisfacción Laboral y cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores En cambio, Ortiz y Lirios citados por Ortiz, Cruz (26) nos dicen que la insatisfacción laboral es producida por la menor

eficiencia de la institución y se puede ver a través de sus expresiones, lealtad, comportamiento o retiro. Robbins citado por Caballero (27) menciona que la satisfacción laboral es la actitud general que el empleador toma hacia su trabajo por lo tanto tiene actitudes positivas hacia la misma persona, en cambio cuando una persona tiene una insatisfacción laboral tiene malas conductas hacia el mismo. En términos conceptuales existen muchas definiciones del concepto de satisfacción laboral como la de Fridja citado por Feldman y Blanco (28) recomienda que la emoción es un componente experiencial del afecto y es una apreciación subjetiva de un estado emocional. Bracho citados por Charaja y Mamaní (29), asegura que la satisfacción laboral es una contestación afectiva esto es por tiene buenas relaciones con las experiencias de cada miembro de la institución. Por consiguiente, Blum citado por Chiang y San Martín (30) en el 1976 nos indican que la satisfacción en el trabajo es un buen efecto de varias buenas actitudes que tiene el trabajador hacia su centro laboral. Además, Sikula citado por Gamboa (31) define que cuando un individuo puede encontrar dentro de los componentes de una organización, una respuesta a sus necesidades entonces puede afirmarse que está satisfecho, y define la satisfacción laboral como una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado. Es decir, respuestas emocionales, motivacionales en relación a la organización. Otro concepto de gran relevancia es la de los autores Robbins y Coulter citados por Araya y Pedreros (32) nos dice que para motivar a los empleados en la realización de sus labores es necesario permitirles satisfacer sus necesidades. Así como mencionan Porter y Lawler (33) que, como resultado de la motivación con el

desempeño de trabajo, la persona disfruta más el hecho de hacer su trabajo y se siente satisfecho laboralmente, Davis y Newstrom (34) coinciden con la teoría anterior porque nos dicen que la Satisfacción en el trabajo es como un grupo de afecto acogedor y hostil dónde los trabajadores recién su trabajo.

Finalmente, otra definición importante es de Herzberg citado por Marín y Placencia (35) nos dice en su teoría de los dos factores se trata cuando el empleado tiene satisfacción o insatisfacción y es producto de las actitudes del mismo trabajador, estos están relacionados al contexto o ambiente laboral al que denominó factores de higiene, y que es necesario resolverlas para generar estados de satisfacción. El segundo factor está más relacionado a la experiencia de satisfacción que se genera al realizar el trabajo y a ese factor le denominó factor motivacional o endógeno.

### **2.3.2 Desempeño laboral**

En primer lugar, Chiavenato (36) define que el desempeño laboral ante todo es una eficiencia de los trabajadores que laboran dentro de las organizaciones, va a depender de sus acciones y de los frutos que pueda tener.

A continuación, la evaluación del desempeño según Chiang et al (37) definen que existen varios criterios que miden el desempeño primero son las habilidades, capacidades, y cualidades estos son singularidades de la propia persona que usa para interrelacionarse con la condición de su centro de trabajo y la institución para elaborar nuestra conducta , en relación con la Evaluación de Desempeño en la administración pública, Ramírez (38) comenta que por lo general en las administraciones públicas el trabajo y el rendimiento son intrascendentes en lo que hace a la retribución y a la carrera de los funcionarios, siendo la evaluación, tal vez,

el elemento de la Gerencia de Recursos Humanos que genera más pasiones, especialmente en el sector público, no obstante , McGregor en su teoría de desempeño laboral citado por Madero-Gómez y Rodríguez-Delgado (39), define que los trabajadores son los autores, él planteamiento de esta teoría es imaginaria, es verdadero y que tiene mucha influencia las habilidades del trabajador.

Por otra parte, Guevara (40) indica que el desempeño laboral es la estimación que se espera proporcionar a la institución de distintos episodios de la conducta que una persona lleva acabo en un determinado tiempo. Además, Mondy y Noe (41) dicen que aquellos que trabajan en al área de administración tienen que determinar ciertos procesos como programas de compensación, planeación de recursos humanos, evaluación del desempeño. Por ello según Robbins referido por (42) afirman que el desempeño laboral es fundamental y metódico para evaluar y predominar sobre sus cualidades de los trabajadores, su conducta y efectos interrelacionado con el trabajo, del mismo modo el grado de absentismo, finalmente nos dicen que es un sistema de evaluación eficaz, evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, finalidad y objetivos

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Ha= Existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019

Ho= No Existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en

trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019

#### **2.4.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción por el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Ho= No existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción por el trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con el ambiente físico del trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Ho= No existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con el ambiente físico del trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con la forma que realiza su trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Ho= No existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con la forma que realiza su trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Existe relación entre la satisfacción laboral, en su dimensión con oportunidades de desarrollo y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Ho= No existe relación entre la satisfacción laboral, en su dimensión con oportunidades de desarrollo y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con el relación subordinado – superior y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Ho= No existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con el relación subordinado – superior y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con remuneración y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Ho= No existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con remuneración y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.



		21.Los objetivos, metas de productividad que debe alcanzar. 22.Su relación con las autoridades más inmediatas. 23.El apoyo que recibe de su jefatura. 24.Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución. 25.Oportunidades de capacitación que le ofrece su institución. 26.El hecho de tener que rotar en otras áreas, en sus funciones de su trabajo. 27.La igualdad y justicia de trato que recibe De su institución. 28.El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales. 29.Su grado de satisfacción general con esta institución 30.Las oportunidades con que usted cuenta de desarrollar un cargo de mayor nivel 31La proximidad y frecuencia con la que es supervisado 32.La supervisión por parte de su jefatura que ejercen sobre usted. 33.La forma en que su jefatura juzga su trabajo.		
--	--	---	--	--

## Variable 2: Desempeño Laboral

### Definición Operacional:

El desempeño laboral estará medido por el instrumento Evaluación de desempeño y conducta laboral MINSA que fue aprobado por el ministerio de salud con resolución ministerial N° 626-2008/MINSA del 11 de Setiembre del 2008 y cuenta con cinco escalas de medición.

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango
-------------	-----------	-------	--------------------	-----------------

<p>Funciones</p> <p>Comportamiento</p> <p>Rendimiento</p>	<p>Planificación/ colaboración</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Iniciativa</p> <p>Oportunidad</p> <p>Calidad del trabajo</p> <p>Confiabilidad y discreción</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Cumplimientos de las normas</p>	<p>PLANIFICACION/COLABORACION: Para el grupo ocupacional profesional: Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.</p> <p>RESPONSABILIDAD: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.</p> <p>INICIATIVA: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y suspensión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.</p> <p>OPORTUNIDAD: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.</p> <p>CALIDAD DEL TRABAJO: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p> <p>CONFIABILIDAD Y DISCRESION: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.</p> <p>RELACIONES INTERPERSONALES: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.</p>	<p>Ordinal</p> <p>Variable: cualitativa</p>	<p>0 – 7(deficiente desempeño profesional)</p> <p>· 8 – 15 (regular desempeño profesional) ·</p> <p>16 – 23 (bueno en su desempeño profesional) ·</p> <p>24– 31 (muy bueno en su desempeño profesional) ·</p> <p>32 – 40 (excelente desempeño profesional)</p>
---	--	--	---	--

## 2.6 Definición de términos básicos

- **Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que el factor humano lo desarrolla respecto al trabajo que ellos pueden realizar, Robbins (44) nos dice que la de satisfacción laboral son las respuestas afectivas principales de cada una de las personas, como premios equitativos y teniendo buena relación con sus compañeros de trabajo.
  
- **Desempeño laboral:** Según Palaci el desempeño laboral es la estimación que se espera proporcionar a la institución de distintos episodios de la conducta que una persona lleva acabo en un determinado tiempo, referido por Amaya y Mairene (45).
  
- **Relaciones públicas:** aplicación de variadas técnicas comunicativas, con la finalidad de dar información sobre una empresa o un negocio para que la misma gane prestigio y popularidad (46).
  
- **Trabajador:** Es la persona física que presta un servicio a una entidad u empresa un trabajo subordinado y debe tener la edad legal en su país (47).
  
- **Organización:** Una organización se basa en coordinar y conseguir ciertos objetivos que desempeñan funciones concretas, compuesto por un grupo de personas con el propósito de alcanzar sus metas (48).

➤ **Eficacia:** Es la producción de una persona que realiza un efecto o presta el servicio (49).

➤ **Eficiencia:** La palabra *eficiencia* proviene del latín *efficientia*. De manera general el concepto puede ser definido como la facultad de orientar algo o a alguien con el objetivo de alcanzar una determinada meta con el uso más racional de recursos (50).

## **CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO**

### 3.1 Tipo y nivel de investigación

#### Tipo:

- Tipo Descriptivo, implica la observación y descripción del comportamiento de una muestra tiene como finalidad definir y catalogar el objeto del estudio por su finalidad la investigación es aplicada (51).
- De análisis cuantitativo, los datos son cuantificables y se tiene q usar herramientas estadísticas para tener la obtención de resultados, El enfoque utilizado entre las variables es el cuantitativo (52).

Según el análisis de la investigación es de corte transversal, porque se recolectan los datos en un tiempo determinado (53), La investigación tiene un diseño observacional, tiene como objetivo determinar si dos variables se relacionan. la investigación se realizó sin manipular las variables de estudio, basándose en la No experimental (54).

- 3.2 La investigación tiene un diseño observacional, tiene como objetivo determinar si dos variables se relacionan, el nivel de la investigación es correlacional (55).

### 3.4 Población y muestra

### 3.4.1 Población

La población abarca a los trabajadores del área administrativa quienes laboran diariamente en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales (HNSEB), siendo ellos un total de 243 trabajadores.

### 3.4.2 Muestra

La muestra es de 150 trabajadores del área administrativa del HNSEB, en Lima, que cumplieron con los criterios de inclusión, utilizando un muestreo no probabilístico. Para obtener los resultados se utilizó la calculadora de muestras netquest.com (56).

- Margen de error 5%
- Nivel de confianza 95%
- Tamaño de población 245

Tamaño de muestra: 150

Ecuación estadística para proporciones poblacionales:

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2(p * q))}{N}}$$

Variables	
Z	0,95
P	0,5
Q	0,5
E	0,05
N	243

Reemplazando:

$$n = \frac{0,95^2(0,5 * 0,5)}{0,05^2 + \frac{(0,95^2(0,5 * 0,5))}{243}}$$

$$n = 150$$

N= tamaño de muestra Z= nivel de confianza deseado P= proporción de la población con la característica deseada (éxito) q= proporción de la población sin la característica deseada (fracaso) e= nivel de error dispuesto a cometer N= tamaño de población.

### **3.4.3 Unidad de Análisis**

Trabajadores del área administrativa del HNSEB.

### **3.4.4 Criterios de inclusión**

- Trabajadores con asistencia mayor a 1 año de trabajo.
- Trabajadores que tenga una relación laboral (contratado cas, nombrados, contratados por terceros) en el HNSEB.
- Trabajadores que deseen participar de forma voluntaria en el presente estudio.
- Trabajadores del área administrativa.

### **3.4.5 Criterios de Exclusión**

- Trabajadores con enfermedades permanentes y temporales
- Trabajadores hospitalizados
- Trabajadores con permisos laborales
- Trabajadores que se encuentran de vacaciones

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó para el estudio de las variables de la presente investigación las siguientes técnicas e instrumentos:

#### **3.5.1 Descripción de instrumentos**

➤ Variable 1: satisfacción laboral

La presente investigación de utilizo para medir la satisfacción laboral el Cuestionario de Chiang, Nace a partir de las ocho escalas de Clima Organizacional de Koys & Decottis (1991) (57), a partir de la cual se empieza a replantear y adaptar dicho cuestionario verificándose la confiabilidad y validez de la instrumentación. por ello se consideró por dicho autor, quien define la satisfacción laboral como el concepto una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos. En el trabajo de investigación, la variable 1 satisfacción laboral será medida tomando en cuenta los factores de satisfacción y evaluados mediante 37 (ítems)

<b>NUESTRAS ESCALAS DE SATISFACCIÓN LABORAL</b> <b>N =547 sujetos</b>	
Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	<b>I Satisfacción por el trabajo en general</b>  <b>k = 8</b>  <b>a =0,910</b>
En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.	
La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.	
Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección	
Sus colegas de su grupo de trabajo	
Atención que se presta a sus sugerencias	
Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	
La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	
Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	
El apoyo administrativo que usted recibe.	
<hr/>	
La iluminación de su lugar de trabajo	<b>II Satisfacción con el ambiente físico del trabajo</b>  <b>k = 7</b>  <b>a =0,897</b>  <b>(a = 0,899 sin ítem 19)</b>
La ventilación de su lugar de trabajo.	
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	
Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	
La temperatura de su local de trabajo.	
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	
La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	
<hr/>	
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	<b>III Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo</b>  <b>k = 6</b>  <b>a =0,868</b>
Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	
Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	
Con su relación con sus autoridades más inmediatas.	
El apoyo que recibe de sus superiores.	
<hr/>	
Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.	<b>IV Satisfacción con las oportunidades de desarrollo</b>
Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.	
La estabilidad en sus funciones de su trabajo	
La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.	

El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	<b>k = 7</b>
Su grado de satisfacción general con esta Institución.	<b>a =0,834</b>
Las oportunidades de promoción con que se cuenta	
<hr/>	
La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<b>V Satisfacción con la relación subordinado - supervisor k = 4 a =0,904</b>
La supervisión que ejercen sobre usted	
La forma en que sus superiores juzgan su tarea	
La forma en que usted es dirigido	
<hr/>	
El salario que usted recibe	<b>VI Satisfacción con la remuneración k = 3 a =0,813 (a= 0,913 sin ítem 10)</b>
Sus condiciones laborales	
La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	

Fuente: Elaborado a partir de Koys & Decottis, (1991)

### 3.5.2 Validación de instrumento cuestionario CHIANG

El cuestionario se encuentra validado en Talca, 2008 para cuantificar la satisfacción laboral y cuantifica facetas de satisfacción relevantes para diferentes tipos de trabajos, según el marco teórico (57).

Los aspectos de satisfacción fueron evaluados mediante una escala Likert cuyas preguntas cuentan con cinco opciones de respuesta, para hallar el puntaje final se realizó la sumatoria de todas las respuestas obtenidas y se comparó el resultado con la escala elaborada para este fin.

<b>CONFIABILIDAD: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>	
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Unidad de análisis Sujetos (N =547)</b>
	Alfa de Cronbach si se elimina un elemento

<b>Cuestionario Completo</b>	0,947	Sí, ítems 21 Alfa de Cronbach 0,949 Sí, ítems 27 Alfa de Cronbach 0,948
Cuestionario Completo sin ítems 21 y 27	0,951	
Escala de satisfacción laboral S21/26  Meliá y Otros, (1990)	0,90	Las subescalas oscilan entre 0,76 y 0,89
Escala de satisfacción laboral S4/82  Meliá y Peiró, (1986)	0,95	

Fuente: Elaborado a partir de Koys & Decottis, (1991)

- Variable 2: Evaluación de desempeño y conducta laboral del MINSA
  
- Para poder medir la variable desempeño laboral fue a través de la una encuesta que es llamada evaluación de desempeño y conducta laboral , que es promovido por el Ministerio de salud (MINSA) según resolución ministerial N° 626-2008/MINSA del 11 setiembre del 2008 aprueba la directiva administrativa N° 142-MINS/OGGRH-V.01 Norma y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral , dejando sin efecto la resolución ministerial N° 03886-91-sa/dm del 7 de mayo de 1991 .(58)

Así mismo el Instrumento es llamado "evaluación de desempeño y conducta laboral" utilizado son los cuestionarios que utiliza el Ministerio de salud uno sobre el clima institucional que se encuentra en el Documento Técnico Metodología para el

Estudio del Clima organizacional V.02. Resolución Ministerial Lima 14 de junio del 2011. Y tiene como objeto realizar la medición del estudio del clima organizacional en el personal de salud, cuyas opiniones servirán y permitirán mejorar la gestión de la organización de la Institución.

Esta evaluación contiene preguntas basadas en conductas del personal evaluadas mediante una escala de clasificación. tiene una escala tipo Likert , se medirá tomando en cuenta los factores de planificación , responsabilidad , iniciativa oportunidad , calidad de trabajo , confiabilidad y discreción , relaciones interpersonales , cumplimientos de las normas.

Participantes:

Es un muestreo No probabilístico.

INSTRUMENTO	DESCRIPCION	ESTRUCTURA
Guía de observación del Minsa	Formulario de Evaluación de desempeño por el método de escala grafica con utilización de puntos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 DIMENSIONES</li> <li>• 9 INDICADORES</li> <li>• NIVELES</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>VALORATIVOS</b></li> <li>❖ NIVEL I (5PUNTOS)</li> <li>❖ NIVEL II (4PUNTOS)</li> <li>❖ NIVEL III ( 3 PUNTOS )</li> <li>❖ NIVEL IV ( 2 PUNTOS )</li> <li>❖ NIVEL V ( 1PUNTO)</li> </ul>

FUENTE: Elaboración propia

**Validación de la encuesta evaluación de desempeño y conducta laboral**

**MINSA**

Confiabilidad del instrumento:

El cuestionario del desempeño laboral presenta 8 dimensiones tipo Likert, de acuerdo con el número de ítems se ha seleccionado la técnica de confiabilidad del alfa de Crombach, el cual ha sido sometido a una muestra piloto de 50 unidades de análisis.

Grado de confiabilidad del instrumento

Variable	Número de elementos	alfa de crombach
Desempeño laboral	50	0,930

Fuente: Elaboración propia

TABLA 2. VARIABLE-TÉCNICA- INSTRUMENTO.

<b>VARIABLES</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
1.Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario de Chiang
2. Desempeño laboral	Encuesta	Evaluación de desempeño y conducta laboral MINSA

FUENTE: ELBORACION PROPIA

### 3.6 Procesamiento de datos y análisis estadístico

Los datos serán recolectados en el HNSEB, mediante dos instrumentos: Cuestionario de Chiang y la evaluación de desempeño y conducta laboral que serán valoradas a través de la Escala de Likert, el instrumento será aplicado en una

encuesta personal y confidencial con el trabajador.

- Selección de los trabajadores
- Solicitud de aceptación con consentimiento informado.
- Aplicación del instrumento.

Con el fin de realizar el análisis, se calculará las medidas de tendencia central como la media donde, según Gómez, es la disposición central más utilizada, sencilla y de cuantificar, puesto que sus ecuaciones son especialmente para el manejo algebraico (59). La media es según la suma de los valores observados, dividido por la cifra total de las observaciones; también usaremos la mediana, esto identificara el valor que se encuentra en la mitad de un conjunto de datos. Esto es hacia fines de este estudio trabajaremos con un nivel de confianza del 95% y un nivel de 5% Significancia.

Para realizar la correlación de los datos de nuestras dos variables usamos el coeficiente de correlación de Rho Spearman el cual es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables tablas estadísticas.

Para la estructuración de las tablas estadísticas se utilizó el Programa Excel V. 2010 y además la página netquest.com para aplicar la fórmula de la muestra de nuestro trabajo de investigación

Para la estructuración de las tablas estadísticas se utilizó el Programa Excel V. 2010 y además la página netquest.com para aplicar la fórmula de la muestra de nuestro trabajo de investigación.

Todos los datos obtenidos son recolectados, ordenados y tabulados bajo el sistema computarizado, se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para Windows.

Para medir la confiabilidad de la encuesta se empleará la prueba estadística de las dos mitades y alfa de Cronbach aceptándose un valor confiable alfa  $> 0.5$ .

### **3.7 Aspectos éticos**

La declaración de Helsinki, promulgada junto a la Asociación Médica Mundial, es una proposición de fundamentos éticos para los estudios de investigación en seres humanos, incorporado la investigación del material humano y de información identificables.

Para fines de cualquier investigación médica en que se participe seres humanos o sus datos, se debe pedir que los participantes firmen un consentimiento informado para poder realizar la recolección estos datos y su posterior análisis, así mismo, los dos principios bioéticos en conflicto son la autonomía y justicia. El consentimiento informado fue recolectado únicamente por los dos evaluadores sin pasar por otros filtros, al recolectar todo en la base de datos, los documentos fueron eliminados para proteger completamente la confidencialidad de los participantes. Asimismo, se verificó que los evaluadores no mantengan una relación con el participante. El consentimiento informado se aplicó a todos los trabajadores del área administrativa

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1 Resultados del objetivo general**

Se observa que 76 trabajadores con nivel Satisfecho que presentan un nivel Muy

bueno de desempeño laboral, además 114 tienen nivel de Satisfecho y Muy satisfecho (Tabla 7).

TABLA 7. RELACIÓN POR NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, 2019.

Tabla cruzada Satisfacción Laboral\*Desempeño Laboral

Recuento	Desempeño Laboral			
	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
Indiferente	6	26	4	36
Satisfecho	28	76	0	104
Muy Satisfecho	3	7	0	10
	37	109	4	150

#### 4.2 Prueba de

##### hipótesis general

Ha=Existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019

Ho= No Existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019

Según el método estadístico de Rho de Spearman, se obtiene un nivel de significancia de 0.38, la cual es significativa ( $p < 0,05$ ); sin embargo, el grado de correlación es muy bajo ( $R = -0,169$ ), dado que se encuentra en el rango de 0 a -0,20, además la dirección de esta relación es negativa (Tabla 8).

Podemos afirmar que, si bien existe relación entre ambas variables, la dirección negativa con la cual se manifiestan los resultados, no apoyan la Hipótesis del investigador, dado que esta asume en primera instancia una relación directa positiva.

TABLA 8. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

Correlaciones			
Desempeño		Satisfacción	
		Laboral	
Laboral			
Coeficiente de correlación		1,000	
,169'			
Satisfacción Laboral Sig.(bilateral)		,038	
Rho de Spearman	N	150	150
Desempeño Laboral			
Coeficiente de correlación		-,169'	
Sig.(bilateral)		,038	
N		150	150

Fuente: Elaboración propia

#### 4.3. Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 1

En relación al primer objetivo específico, se reportan los resultados de la prueba de normalidad (Tabla 9). La muestra, al ser mayor a 50, corresponde considerar la prueba de Kolmogorov - Smirnov para la evaluación de la normalidad. Así, se muestra que en las variables satisfacción por el trabajo y desempeño laboral no se ajustan a una distribución normal debido a que la significancia bilateral se encuentra

por debajo de 0,05 ( $p < 0,05$ ).

TABLA 9. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión: Satisfacción por el trabajo	,108	150	,001	,000	150	,965
Desempeño Laboral (Puntaje)	,186	150	,000	,915	150	

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, empleamos una prueba estadística no paramétrica, ya que este tipo de pruebas permiten trabajar con variables de libre distribución, como es el caso de las variables mencionadas. Así como se empleó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman (Tabla 10), donde se observa que la correlación entre satisfacción por el trabajo y desempeño laboral es significativa ( $p < 0,05$ ); sin embargo, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,183$ ), dado que el coeficiente de correlación se encuentra en el rango de 0 a  $-0,20$ , además la dirección de esta relación es negativa.

Podemos afirmar que, si bien existe relación entre ambas variables, la dirección (negativa) con la cual se manifiestan los resultados, no apoyan la Hipótesis del

investigador, dado que esta asume en primera instancia una relación directa positiva.

TABLA 10. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: DE SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

Correlaciones			
			Desempeño Laboral Dimensión Satisfacción por el trabajo  (puntaje)
	Coeficiente de correlación	1,000	,183°
,025	Satisfacción Laboral (puntaje)	Sig.(bilateral)	
Rho de Spearman	N	150	150
	Coeficiente de correlación	-,183°	
1,000	Dimensión: Satisfacción por el trabajo	Sig.(bilateral)	.025
	N	150	150

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 2

Se puede observar los resultados de la prueba de normalidad. Dado que la muestra tiene un tamaño mayor a 50 ( $N > 50$ ), corresponde considerar la prueba de Kolmogorov – Smirnov para la evaluación de la normalidad (Tabla 11).

Se observa que las variables de satisfacción con el ambiente físico de trabajo y desempeño laboral no se ajustan a una distribución normal debido a su nivel de significancia ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se empleó una prueba estadística no paramétrica de Spearman, ya que este tipo de pruebas permiten trabajar con variables de libre distribución, como es el caso de ambas variables mencionadas.

TABLA 11. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión: Satisfacción con 150 ,000 el ambiente físico de trabajo	,175		,000	,962		
Desempeño Laboral ,000	,186		,915	150		

(Puntaje)

Fuente: Elaboración propia

Encontramos que la correlación entre las variables de satisfacción con el ambiente físico de trabajo y desempeño laboral empleando el método estadístico de Rho de Spearman, es altamente significativa ( $p < 0,01$ ); sin embargo, el grado de correlación es baja ( $R = -0,213$ ) (Tabla 12), dado que el coeficiente de correlación se encuentra en el rango de 0,20 a 0,40, además la dirección de esta relación será negativa.

Podemos afirmar que, si bien existe relación entre ambas variables, la dirección (negativa) con la cual se manifiestan los resultados, no apoyan la Hipótesis del investigador, dado que esta asume en primera instancia una relación directa positiva.

TABLA 12. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

Correlaciones		Dimensión: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Dimensión: Desempeño Laboral (puntaje)
	Coefficiente de correlación	1,000	-.213**
Dimensión: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Sig.(bilateral)		,009
Rho de Spearman	N	150	150

		Coefficiente de correlación	-213 <sup>***</sup>	1,000
Desempeño Laboral				
(puntaje)		Sig. (bilateral)		,009
	N		150	1
	50			

Fuente: Elaboración propia

#### 4.5 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 3

Se observan los resultados de la prueba de normalidad. Dado que la muestra tiene un tamaño mayor a 50 ( $N < 50$ ), corresponde considerando a método de prueba de Kolmogorov - Smirnov para la evaluación de la normalidad.

Se observa que las variables de satisfacción y desempeño laboral no se ajustan a una distribución normal debido a que la significancia bilateral está muy por debajo de 0,05 ( $p < 0,05$ ) (Tabla 13). Por lo tanto, se empleó una prueba estadística no paramétrica de Spearman, ya que este tipo de pruebas permiten trabajar con variables de libre distribución, como es el caso de ambas variables mencionadas.

TABLA 13. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Dimensión: Satisfacción con 150 ,000	,155		,150	,000		,951

La forma en que realiza el trabajo				
Desempeño Laboral	,186	000	,915	150
(Puntaje)				

Fuente: Elaboración propia

Se reporta correlación entre las variables de satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo y desempeño laboral empleando el método estadístico de Rho de Spearman, es significativa ( $p < 0,05$ ); sin embargo, el grado de correlación es baja ( $R = -0,200$ ), dado que el coeficiente correlación se encuentra en el rango de 0,20 a 0,40, además la dirección de esta relación será negativa (Tabla 14). Podemos afirmar que, si bien existe relación entre ambas variables, la dirección (negativa) con la cual se manifiestan los resultados, no apoyan la Hipótesis del investigador, dado que esta asume en primera instancia una relación directa positiva.

TABLA 14. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: DE SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE SE REALIZA EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

Correlaciones				
		Dimensión: Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo	Desempeño Laboral (puntaje)	
		Coefficiente de correlación	1,000	-200'
Dimensión: Satisfacción con La forma en que realiza el trabajo		Rho de Spearman		
	Sig.(bilateral)			,014
	N		150	150
		Coefficiente de correlación	-200''	1,000

Desempeño Laboral (puntaje)	Sig.(bilateral)	,014	
	N	150	150

Fuente: Elaboración propia

#### 4.6 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 4

Se observan los resultados de la prueba de normalidad. Dado que la muestra tiene un tamaño mayor a 50 ( $N > 50$ ), corresponde considerando a método de prueba de Kolmogorov - Smirnov para la evaluación de la normalidad.

Se observa que las variables de satisfacción con oportunidades de desarrollo y desempeño laboral no se ajustan a una distribución normal debido a que la significancia bilateral está muy por debajo de 0,05 ( $p < 0,05$ ) (Tabla 15). Por lo tanto, se empleó una prueba estadística no paramétrica de Spearman, ya que este tipo de pruebas permiten trabajar con variables de libre distribución, como es el caso de ambas variables mencionadas.

Tabla 15. Pruebas de normalidad para las variables: de satisfacción con oportunidades de desarrollo y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

Pruebas de normalidad					
Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.

Dimensión: Satisfacción con	,13&	150	000	,953
150 ,000				
oportunidades de desarrollo				
Desempeño Laboral	,186	150	000	,915
,000				150
(Puntaje)				

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, se muestra que la correlación entre las variables de satisfacción con oportunidades de desarrollo y desempeño laboral, empleando el método estadístico de Rho de Spearman, es significativa ( $p < 0,05$ ); sin embargo, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,184$ ), dado que el coeficiente correlación se encuentra en el rango de 0 a 0,20, además la dirección de esta relación será negativa (Tabla 16). Podemos afirmar que, si bien existe relación entre ambas variables, la dirección (negativa) con la cual se manifiestan los resultados, no apoyan la Hipótesis del investigador, dado que esta asume en primera instancia una relación directa positiva.

TABLA 16. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON OPORTUNIDADES DE DESARROLLO Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

Correlaciones		
	Dimensión: Satisfacción con Oportunidades de desarrollo	Desempeño Laboral (puntaje)
Coefficiente de correlación	1,000	-,184"

Dimensión: Satisfacción con				
La forma en que realiza el				
trabajo	Sig.(bilateral)			,024
Rho de Spearman	N	150		150
<hr/>				
	Coefficiente de correlación	-,184"		1,000
Desempeño Laboral				
(puntaje)	Sig.(bilateral)			,024
	N	150		150
<hr/>				

Fuente: Elaboración propia

#### 4.7 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 5

Se realizó la prueba de normalidad, dado que la muestra tiene un tamaño mayor a 50 ( $N < 50$ ), correspondió considerar la prueba de Kolmogorov - Smirnov para la evaluación de la normalidad. Se observa que las variables de satisfacción con la relación subordinado – superior y desempeño laboral no se ajustan a una distribución normal debido a que la significancia bilateral está muy por debajo de 0,05 ( $p < 0,05$ ) (Tabla 17). Por lo tanto, se empleó una prueba estadística no paramétrica de Spearman, ya que este tipo de pruebas permiten trabajar con variables de libre distribución, como es el caso de ambas variables mencionadas.

TABLA 17. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO – SUPERIOR Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019

Pruebas de normalidad						
		Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk	
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl
						Sig.
Dimensión: Satisfacción con		,158		150	000	,942
150	,000					
la relación subordinado-superior						

Desempeño Laboral (puntaje)	,186	150	000	,915
-----------------------------	------	-----	-----	------

---

Fuente: Elaboración propia

Se reporta la correlación entre las variables de satisfacción con la relación subordinado - superior y desempeño laboral, empleando el método estadístico de Rho de Spearman, la cual es altamente significativa ( $p < 0,01$ ); sin embargo, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,233$ ), dado que el coeficiente de correlación se encuentra en el rango de 0 a 0,20, además la dirección de esta relación será negativa (Tabla 18).

Podemos afirmar que, si bien existe relación entre ambas variables, la dirección (negativa) con la cual se manifiestan los resultados, no apoyan la Hipótesis del investigador, dado que esta asume en primera instancia una relación directa positiva.

TABLA 18. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO – SUPERIOR Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

Correlaciones		
	Dimensión: Satisfacción con la relación subordinado- superior	Desempeño Laboral (puntaje)
Coefficiente de correlación	1,000	-,233'

Dimensión: Satisfacción con la relación subordinado-superior		Rho de Spearman	Sig.(bilateral) N	150	,004 150
1,000		Coeficiente de correlación		-,233"	
Desempeño Laboral (puntaje)		Sig.(bilateral) N	,004 150	150	

Fuente: Elaboración propia

#### 4.8 Resultados y prueba de hipótesis del objetivo específico 6

Se realizó la prueba de normalidad, dado que la muestra tiene un tamaño mayor a 50 ( $N < 50$ ), correspondió considerar la prueba de Kolmogorov - Smirnov para la evaluación de la normalidad. Se observa que las variables de satisfacción con remuneración y desempeño laboral no se ajustan a una distribución normal debido a que la significancia bilateral está muy por debajo de 0,05 ( $p < 0,05$ ) (Tabla 19). Por lo tanto, se empleó una prueba estadística no paramétrica de Spearman, ya que este tipo de pruebas permiten trabajar con variables de libre distribución, como es el caso de ambas variables mencionadas.

TABLA 19. PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN CON REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

Pruebas de normalidad						
		Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk	
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gf Sig.
Dimensión: Satisfacción con		,234		150	000	,885
150	,000					

remuneración					
Desempeño Laboral (puntaje) ,000	,186	150	000	,915	150

Fuente: Elaboración propia

De igual manera, se reporta la correlación entre las variables de satisfacción con remuneración y desempeño laboral, empleando el método estadístico de Rho de Spearman, la cual no es significativa ( $p > 0,05$ ) (Tabla 20).

TABLA 20. PRUEBA DE CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES: DE SATISFACCIÓN CON REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019.

Correlaciones			
	Dimensión: Satisfacción con remuneración	Coefficiente de correlación	Dimensión: Desempeño Laboral (puntaje)
Rho de Spearman			1,000 -108
	remuneración	Sig.(bilateral)	<b>,189</b>
	N	150	150
		Coefficiente de correlación	-,108
1,000	Desempeño Laboral (puntaje)	Sig.(bilateral)	
	<b>,189</b>		
	N	150	150

Fuente: Elaboración propia

#### 4.9 Discusión de resultados

Las diferentes organizaciones muestran interés en su personal para que se sienta satisfecho con la labor que realiza ya que de esta manera podrán tener resultados buenos y alcanzar las metas y aumentar el nivel de productividad.

Algunos autores han destacado la importancia de tener un buen nivel adecuado de satisfacción laboral y es importante identificar los conceptos de las dos variables de estudio.

En la presente investigación se obtuvo confirmación de nuestra hipótesis alterna, por lo tanto, se observó que si existe relación entre las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral es solamente significativa ( $p < 0,05$ ); sin embargo, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,169$ ). (Sanin & Salanova en su investigación Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicio también, mostró alguna relación por su parte, se aprecia que presenta una relación con nuestras variables, ya que obtuvo como resultado una significancia de relación de la satisfacción laboral con las dimensiones de desempeño con un resultado de  $p < 0,01$ . Esto sugiere que, en el contexto de la investigación, los empleadores que exploran diferentes alternativas y que muestran una actitud positiva ante lo cambiante de la vida, suelen sentirse más satisfechos e involucrarse, Es posible que la relación entre estas variables se deba a que los jefes consideren que los colaboradores abiertos al cambio son personas que agregan valor a su trabajo, en la investigación

de El desempeño general correlacionó significativa y positivamente con la satisfacción general ( $r=0.466$ ), Sin embargo (Rodríguez & retamal) en su investigación de clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena obtiene como resultado satisfacción laboral y desempeño: identificó dos modelos significativos, uno con solo el clima como predictor del desempeño y otro con la satisfacción y el clima como predictores del desempeño en conjunto. Ambos modelos resultaron significativos con un resultado de  $p<0.05$ ).

Con respecto a nuestro primer objetivo específico, se observa que la correlación entre satisfacción por el trabajo y desempeño laboral es significativa ( $p<0,05$ ), el grado de correlación es muy baja ( $R= -0,183$ ), dado que el coeficiente correlación se encuentra en el rango de 0 a  $-0,20$ , Sin embargo, en relación a satisfacción por el trabajo, nuestro estudio coincide con Calderon (2016) ya que el aspecto psicológico influye mucho en esta variable tal como menciona en su investigación Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango donde no toma en cuenta la edad, sexo ni etnia lo cual nosotros consideramos que son factores que limitan su investigación ya que se deben tomar en cuenta para medir la satisfacción laboral porque los trabajadores son sometidos a niveles de estrés que pueden influir en su satisfacción laboral dependiendo a su edad o sexo ya que un trabajador joven puede tolerar mayores cantidades de estrés que un trabajador más longevo. Aun así, los resultados obtenidos en su investigación fueron positivas arrojando porcentajes de 43% se sienten satisfechos por sentirse identificados con su empresa y el 37% siente esa

satisfacción laboral debido al desarrollo laboral que tienen. Asimismo, nuestro estudio guarda relación con Pizarro Ruz, en su artículo titulado Motivación, Satisfacción Laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud, se observa que se presenta una correlación directamente proporcional y estadísticamente significativa entre Flow y Satisfacción Laboral ( $r=,363$ ;  $\text{Sig.}=,000$ ), lo cual significa que la Satisfacción Laboral también se relaciona con la experiencia de Flow. Además, existe un 13.18% de la varianza del Flow que se explica con la relación que tiene con Satisfacción Laboral. En síntesis, se puede observar que todas las variables del estudio se correlacionan significativamente al 99% ( $\text{sig.} = ,001$ ). Se tomó en cuenta el aspecto psicológico para relacionarlo en la influencia positiva que pueda tener la satisfacción laboral en un trabajador lo cual es aceptable porque al compararlo con nuestro estudio también toma aspectos importantes como el ambiente de trabajo y oportunidades de desarrollo que consideramos adecuadas en el incremento de la satisfacción laboral en el trabajador cuando son adecuadas. Según Alderfer en su teoría de la existencia, relación y progreso (ERG) no representa solamente una forma distinta de agrupar las necesidades consideradas por Maslow ya que distingue de la teoría de este.

Sin embargo, el estudio de Carlos Troya también guarda relación con nuestro estudio a pesar de diferir con el estudio de Pizarro Ruiz debido a que si toma en cuenta la edad, sexo y en su investigación se observó que la mayoría de participantes fue de sexo femenino ( $n=166$ , 86,5%), el estado civil no soltero fue mayoritario ( $n=110$ ; 57,3%), muy pocos trabajaban en más un lugar ( $n=5$ ; 2,6%), solo una quinta parte de los participantes ocupaba un puesto de liderazgo ( $n=35$ ; 18,2%), la mayoría respondió trabajar en establecimientos de segundo nivel de

atención (n=173; 90,1%). Respecto a los resultados comparados en el primer objetivo específico, proponemos realizar capacitaciones constantes a los trabajadores del hospital del área administrativa para identificar las necesidades existentes y poder solucionarlas, asimismo generar mayor comunicación laboral entre jefaturas y personal asistencial con la finalidad de que las autoridades estén pendientes de las deficiencias que sus trabajadores presentan.

En nuestro segundo objetivo específico se observa que las variables de satisfacción con el ambiente físico de trabajo y desempeño laboral no se ajustan a una distribución normal debido a su nivel de significancia ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se empleó una prueba estadística no paramétrica de Spearman y encontramos que la correlación entre las variables de satisfacción con el ambiente físico de trabajo y desempeño laboral empleando el método estadístico de Rho de Spearman, es altamente significativa ( $p < 0,01$ ); sin embargo, el grado de correlación es baja ( $R = -0,213$ ) estando de acuerdo con la investigación realizada por Pablos G., M Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid que tuvo resultados de más de 50% de satisfacción con el ambiente de trabajo y un 30% no se mostraron satisfechos con el ambiente donde trabajan. Algo similar sucede en el hospital y debido a ello se propone elaborar un programa de gestión que facilite la identificación de fortalezas y debilidades internas que tiene el hospital, específicamente el área administrativa. En relación a nuestro tercer objetivo específico, hay correlación entre las variables de satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo y desempeño laboral empleando el método estadístico de Rho de Spearman, es significativa ( $p < 0,05$ ); sin embargo, el grado de correlación es baja ( $R = -0,200$ ) y estos resultados coinciden con Huaripoma y Rosado y su investigación Relación entre el clima

laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017 donde se encontraron resultados positivos de una significancia de R spearman ( $p < 0,000$ ) demostrando que si existe relación entre la supervisión y desempeño laboral del trabajador, por lo tanto, el desempeño laboral incrementa más cuando el trabajador percibe posibilidades de desarrollo profesional, hay compañerismo y competitividad para lograr un incentivo en equipo ya que eso permite el compromiso con el grupo de trabajo creando así pensamientos positivos que incrementaron el desempeño laboral de cada trabajador.

Así mismo es conveniente efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente, para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan también conocer las necesidades del equipo.

En nuestro cuarto objetivo específico la correlación entre las variables de satisfacción con oportunidades de desarrollo y desempeño laboral, empleando el método estadístico de Rho de Spearman, es significativa ( $p < 0,05$ ); sin embargo, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,184$ ). El desempeño laboral tiene relación con la satisfacción laboral siempre y cuando cumplan con sus dimensiones. Según Maslow no dice en su teoría, que el empleador necesita más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir oportunidades. Sin embargo Herzberg en su teoría de la motivación- higiene al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, el mismo puede determinar su éxito o fracaso

Por ello, nuestros resultados concuerdan con la investigación realizada por Boada Llerena titulada Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú donde el total de la muestra se obtuvo

que el 0% de los 124 agentes de seguridad evaluados percibe insatisfacción laboral, mientras que el 56.5% afirma sentirse satisfecho laboralmente y el 18.5%, muy satisfecho. El 25% restante obtuvo un puntaje promedio (ni satisfecho ni insatisfecho). Esta comparativa de resultados demostró que los reconocimientos a los trabajadores y un buen ambiente de trabajo incrementa la satisfacción laboral y desempeño laboral del trabajador favoreciendo a las empresas, es notoria la diferencia al mantener activo y haciendo sentir necesario a un trabajador en una empresa. Según los resultados obtenidos, se puede afirmar que es importante para los empleados un buen seguimiento a su desempeño laboral, que les brinden una adecuada retroalimentación, y cumplimiento de metas que feliciten constantemente sus logros.

En relación a nuestro quinto objetivo específico la correlación entre las variables de satisfacción con la relación subordinado - superior y desempeño laboral, es altamente significativa ( $p < 0,01$ ); sin embargo, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,233$ ) coincidiendo con Cáceres donde la correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) y administrativos ( $r = 0,468$ ;  $p < 0,001$ ) Hay que resaltar la importancia de trabajar en un ambiente donde los trabajadores se lleven bien con sus jefes porque se demostró que ese factor incrementa la satisfacción Laboral del trabajador generando así mayor interés y motivación por su trabajo.

Finalmente, en nuestro objetivo específico 6 se reporta la correlación entre las variables de satisfacción con remuneración y desempeño laboral, empleando el

método estadístico de Rho de Spearman, la cual no es significativa ( $p > 0,05$ ) al no obtener una relación entre variables coincidimos nuevamente con Calderón debido a que menciona en su investigación que un bajo porcentaje se vio insatisfecho debido a la falta de buenas remuneraciones o reconocimientos por parte de la empresa al igual que en nuestra investigación. Reforzando estos resultados esta la investigación de Becerra Cervantes donde se resalta a un porcentaje del 12% de trabajadores insatisfechos por la baja remuneración que reciben por su trabajo. Su estudio, al igual que el nuestro demuestra que una mala remuneración no solo puede afectar en la satisfacción laboral como mencionamos en estudios citados anteriormente, también afecta al desempeño laboral debido a la relación que hay entre una satisfacción y desempeño laboral, Por lo tanto La motivación del personal provoca una actividad indicando la dirección del comportamiento, es posible considerar la expectativa y la accesibilidad , como por ejemplo el nivel de salario que busca evitar la rotación de personal en factor de la competencia y que cumpla en satisfacer todas las necesidades básicas del empleado.

Sin embargo (toro & Salazar) en su investigación Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicio de ingeniería nos indica que obtuvieron los coeficientes de correlación de Pearson y Spearman, para medir la relación entre las dimensiones de la Satisfacción laboral y el Desempeño laboral de los participantes del estudio. Los resultados nos muestran que estas dos variables tienen una alta correlación positiva y significativa a nivel general una de ellas es la dimensión de remuneración con un resultado de remuneración, resultado de Rho Spearson 0,368, Es por ello que crear un programa de incentivos por objetivo cumplido favorecerá la

satisfacción que pueda sentir el trabajador. También asignar mayores trabajos en equipo con reconocimientos económicos o condecoraciones al lograr una meta puede revertir el problema incrementando así la satisfacción laboral y simultáneamente generar un desempeño laboral más óptimo en el trabajador que beneficiara tanto a la empresa como al empleado, Los resultados de esta investigación aportan conocimiento en relación con aspectos positivos del trabajo y de la vida de las personas ,por lo tanto Futuras investigaciones podrían examinar el modelo diferenciando por tipo de cargo, ya que es posible que los efectos de estos atributos sobre el desempeño estén en función de esta condición.

# CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1 Conclusiones

- En la investigación se detectó que existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño, pero, el grado de correlación es muy bajo ( $R = -0,169$ ), además la dirección de esta relación es negativa.
- En relación al primer objetivo específico, sí existe relación entre la

satisfacción por el trabajo y el desempeño laboral, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,183$ ).

- En relación al segundo objetivo específico, sí existe relación entre la satisfacción con el ambiente físico de trabajo con el desempeño laboral, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,213$ ).

- En relación al tercer objetivo específico, sí existe relación entre la satisfacción con la forma en que realiza el trabajo con el desempeño laboral, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,200$ ).

- En relación al cuarto objetivo específico, sí existe relación entre la satisfacción con oportunidades de desarrollo con el desempeño, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,184$ ).

- En relación al quinto objetivo específico, sí existe relación entre la satisfacción con la relación subordinado-superior con el desempeño laboral, el grado de correlación es muy baja ( $R = -0,233$ ).

- En relación al sexto objetivo específico, no hay relación entre la satisfacción con remuneración con el desempeño laboral.

## **5.2 Recomendaciones**

- Respecto a las variables de estudio satisfacción laboral con el desempeño laboral, realizar mayores investigaciones que permitan corroborar nuestros resultados encontrados.
- En la satisfacción por el trabajo, establecer buenas relaciones sociales con los compañeros de trabajo, esto hará que incremente la satisfacción de los trabajadores.
- Por consiguiente, en la satisfacción con el ambiente físico de trabajo y el desempeño, se sugiere que las autoridades del hospital puedan proporcionar ambientes adecuadas a los trabajadores del área administrativa.
- Asimismo, en el ítems de satisfacción con la forma en que realiza el trabajo y el desempeño laboral, se debe reconocer los logros que obtiene a través de reconocimientos a los trabajadores del área administrativa, esta recomendación permitirá que la satisfacción y desempeño laboral incremente.
- En la satisfacción con oportunidades de desarrollo y el desempeño, que los trabajadores se deben alinear al entorno de objetivos y crear desafíos, implicar en nuevos planes interesantes y novedosos que busquen proliferar las habilidades de los trabajadores para que se sientan más satisfechos y motivados.

- Así mismo, en la satisfacción con la relación subordinado-superior y el desempeño laboral, se sugiere dar autonomía al trabajador, esto dará una mayor confianza en ellos mismos, generará satisfacción de poder desarrollar sus habilidades profesionales para obtener mejores resultados, logros que le permitan ganar reconocimientos de la empresa. El desempeño aumentará cada vez que el trabajador sienta la importancia de su criterio para resolver situaciones laborales.
- Por consiguiente, en la satisfacción con remuneración y el desempeño laboral, habilitar un lugar de trabajo óptimo, crear un ambiente agradable que tenga infraestructura y material necesario para un desempeño adecuado de los trabajadores, asignarle al equipo de trabajo una meta semanal, quincenal o mensual con un incentivo o estímulo monetario que les permita trabajar en equipo e incrementar el compañerismo

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gonzales PB, Atencio CE. Incidencia del factor humano y la calidad de servicio en organizaciones privadas del estado zulía. revista ciencias sociales. [internet] .2010;Ago[citado 2020 Ago 17 ] 16(3).disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3600946>
2. Organización Internacional del Trabajo.( OIT ) Sección de panorama laboral América latina y el CARIBE 2019. disponible en:

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_732198.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_732198.pdf)

3. Info Capital Humano. guía del capital humano. Info Capital 2018. disponible en: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>.
4. Montoya AC, Boyero SM. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. revista científica visión de futuro.2016 [citado el 17 de Agosto de 2020 ] ; 20(2). disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
5. Ministerio de Salud. [internet] resolucion directoral nº 342-2019 . Plan operativo institucional anual 2020. disponible en: <https://hnseb.gob.pe/repositorio-principal/resoluciones-directorales/2020/rd2020-057.pdf>
6. Vega M, Huerta C, Salazar M , Nuñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. universum. 2008; 2(23). doi: 10.4067/s0718-23762008000200004
7. Ministerio de Salud(MINSA) .Evaluación del desempeño y la conducta laboral. el Ministerio 2020. disponible en: <https://sites.google.com/site/plataformavirtualminsa/evaluacion-del-desempeno>.

8. Calderon A. Nivel de satisfaccion laboral que poseen los trabajadores del area administrativa de la municipalidad de huehuetenang .[Tesis de Maestria en satisfaccion laboral ] Guatemala : Universidad Rafael Landivar 2016.
  
9. Pizarro Ruz, Jenny, Fredes Collarte, Dailet, Inostroza Peña, Carolina, Torreblanca Urbina, Elisa, Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. Revista Venezolana de Gerencia [Internet]. 2019;24(87):843-859. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499013>
  
10. Troya, C., Padilla, M. Camacho, L. Banavides, L. Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. Práctica Familiar Rural. 2020 marzo; 5(1). doi:<https://doi.org/10.23936/pfr.v5i1.145>
  
11. Pablos M. Satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de badajoz y cárceles de Madrid.[ Tesis Doctoral en Satisfaccion Laboral] Madrid : Universidad de Extremadura 2016 disponible en : [https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
  
12. Montoya Cáceres Pamela, Beiiio-Escamlila Natalia, Bermúdez Jara Nikol, Burgos Ríos Felicinda, Fuentealba Sandoval María, Padilla Pérez Alejandro. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Cienc Trab. [Internet]. 2017 Abr [citado 2020 Ago 18] ; 19( 58 ): 7-13. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>.
  
13. García A, González R, Varga Del Hoyo R, González S, García M, Bailo P. La satisfacción laboral de los profesionales como pieza clave en la calidad asistencial. metas de enfermería 2020 FEB;23(1):7-16. Disponible en : <https://biblioteca.euit.fdsll.cat/bib/58505>

14. Helen MS , Maritza PM . Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. horizonte medico (lima) . 2017; 17(4).
  
15. Millan Lobaton , J , Montero Cajusol M. Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa oncorad de chiclayo del 2016 chiclayo [tesis ]: universidad catolica santo toribio de mogovejo 2017 .
  
16. Boada N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una pyme de servicios de seguridad en el Peru 2018 .[tesis ] universidad sa ignacio de loyola 2018. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)
  
17. Burga G, Wiese S. Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región lambayeque chiclayo, :[ tesis ]Peru : Universidad Catolica Santo Toriibio de; 2018. Recupeada de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1108>
  
18. Huaripona Coronado M , Rosado Evangelista P. Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017. Peru [tesis ]: Universidad San Ignacio de Loyola 2018.
  
19. Oyague D. Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el centro de salud san luis,2018 [tesis ] PERU: Universidad Cesar Vallejo ; 2018. Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20859>
  
20. Rodriguez m , Retamal J. Clima y Satisfaccion laboral como predictores del desempeño : en una organización estatal chilena . Chile [artículo ] . chile: Universidad Andres Bello Recuperada de <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>

21. Becerra Cervantes C. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia andrés avelino CÁCERES de caja sullana, arequipa 2016. Recuperada de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6055>
  
22. Sanin P , Salanova S . Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicio , Bogotá. ([artículo] . Bogotá : Universidad Psicológica . Recuperada de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64730432009.pdf>
  
23. Mueller CW, McCloskey JC. Nurses' job satisfaction: a proposed measure. *Nurs Res.* 1990;39(2):113-117. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2315065/>
  
24. Hannoun G. La satisfacción laboral [tesis] Argentina : Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas 2011. Recuperada de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitaes/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
  
25. Abrajan M, Contreras J, Montoya S. Grado de satisfacción laboral y condiciones. enseñanza e investigación en psicología. [Internet] 2009; 14(1). Disponible en : <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
  
26. Ortiz P, Cruz L .Clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. psicología para America Latina . 2008;(13). Disponible en: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1870-350x2008000200017](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1870-350x2008000200017)

27. Caballero K. El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la. profesorado. revista de currículum y formación de profesorado.[Internet] 2002;[citado el 17 de agosto de 2020] 6(1-2). Disponible en : <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
  
28. Feldman L, Blanco G . Las emociones en el Ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. revista de la facultad de medicina. [internet] 2006; [citado el 17 de agosto de 2020] 29(2). Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0798-04692006000200002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0798-04692006000200002)
  
29. Charaja Y, Mamani J. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – puno – perú, 2013. comuni@cción.[Internet] 2014;[citado el 17 de agosto de 2020] 5(1).Disponible en : [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
  
30. Chiang M, San Martín N. Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Cienc Trab. [Internet]. 2015 Dic [citado 2020 Ago 18] ; 17( 54 ): 159-165. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>.
  
31. Gamboa E. Satisfacción Laboral: descripción Teórica de sus Determinantes. Revista psicológiccientífica.com. [Internet] . 2010 [citado el 17 de agosto de 2020] Disponible en <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
  
32. Araya-Castillo L, Pedreros-Gajardo M. Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicacion al mercado laboral de CHILE del año 2009. [internet] revista de ciencias sociales (cr)[citado el 17 de agosto de 2020 ] . 2013; iv(142). Disponible en <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/14301/13574>

33. Porter, L. W., & Lawler, E. E.. The effects of "tall" versus "flat" organization structures on managerial job satisfaction. *Personnel Psychology*, 17(2), 135–148. (1964).  
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1964.tb00057.x>
34. Keith D , John N . La naturaleza de las actitudes de los trabajadores. revista seguridad minera.[Internet] 2012[citado el 17 de agosto de 2020] 8 8 va. Edición 1997, 734 pp. disponible en: <https://www.revistaseguridadminera.com/comportamiento/la-naturaleza-de-las-actitudes-de-los-trabajadores/>
35. Marín H, Placencia M. Motivacion y satisfaccion Laboral del personal de una organización de salud de sector privado [internet] 2002 [citado el 17 de agosto de 2020] (n° 128): p. 79 - 86. disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
36. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. Octava edición. Mc Graw-Hill Interamericana. México 2007. Disponible en:  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
37. Chiang M, Salazar C, Huerta P, & Nuñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*, 23(2), 66-85.(2008). Disponible en:  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
38. Ramírez C. Gestion estrategica de recursos humanos y evaluacion del desempeñio en la administracion publica chilena. revista gobierno y administracion del estado.[Internet] 2020 [ citado el 17 de agosto de 2020] 4(88) Disponible en:

<https://es.slideshare.net/cheramig/crg-evaluacin-del-desempeo-y-gestin-estrategica-de-rrhh>

39. Madero-Gómez S, Rodríguez-Delgado D. Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. CienciaUAT [revista en la internet]. 2018 dic [citado 2020 ago 10]; 13( 1 ): 95-107. disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2007-78582018000200095&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2007-78582018000200095&lng=es).
40. Guevara P. Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua ECUADOR: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO facultad de ciencias administrativas; 2016. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
41. Mondy, W., & Noe, R. (2005). Administración de recursos humanos. Pearson Educación. Disponible en: [https://www.academia.edu/13319770/Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_edicion\\_Wayne\\_Mondy\\_Robert\\_Noel](https://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_Wayne_Mondy_Robert_Noel)
42. Pilatasig M. La selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato Tesis en Psicología Industrial Universidad Técnica de Ambato. 2015. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13041/1/FCHE-PSIP-127.pdf>
43. Chiang M, Salazar C, Núñez A, Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Theoria [Internet]. 2007;16(2):61-76. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
44. ROBBINS, S. (1996) Comportamiento Organizacional. México. Editorial PRENTICE–May. Disponible en: <https://books.google.es/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
45. Amaya PE, Mayrene GC. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la Universidad del Zulia. revista de ciencias

- sociales.[internet] 2010 [citado el 17 de agosto de 2020 ] ; 16(3). disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
46. Concepto definición .de, Redacción. [Internet] 2019 [citado el 17 de agosto de 2020]  
Definición de Relación 2020. Disponible en : <https://conceptodefinicion.de/relacion/>.
  47. Martha RC . Significado del trabajo desde la psicología. psicología desde el Caribe.  
[Internet] 2017[ citado el 17 de agosto de 2020 ] ; 34(2). disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>
  48. Garcia I.Economia simple.net definicion de organización .[Internet] . 2017 [citado el 17  
de agosto de 2020 ] Disponible en  
:<https://www.economiasimple.net/glosario/organizacion>.
  49. Mokate K. Eficacia, Eficiencia, Equidad y sostenibilidad:¿qué queremos decir?  
[Internet ] diseño y gerencia de políticas y programas sociales Banco Interamericano  
de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) "Diseño y  
gerencia de políticas y programas sociales. [ citado el 17 de agosto de 2020 ]  
Disponible en :  
[https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf)
  50. Eficiencia. Argentina: Para: Concepto. De. Disponible en: <https://concepto.de/eficiencia/>. 26  
de mayo de 2020. Disponible en: <https://concepto.de/eficiencia/>.
  51. QuestionPro. ¿Qué es la investigación descriptiva? . disponible en:  
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>
  52. Veiga de Cabo J , Fuente E, Zimmermann M. Modelos de estudios en investigación  
aplicada: conceptos y criterios para el diseño. medicina y seguridad del trabajo.

- [internet] 2008 [citado el 17 de agosto]; 54(210). disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=s0465-546x2008000100011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=s0465-546x2008000100011)
- 53 Salgado A. Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. liber. [Internet ] 2007 [ citado el 17 de agosto ] ; 13(13).Disponible en :  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_abstract)
- 54 Salgado A. Revisión de diseños de investigación resaltantes para. rev latino-am enfermagem. [ Internet] 2007 [citado el 17 de agosto ] ; 15(3). Disponible en :  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_abstract)
- 55 Mondragon A. Uso de la correlación de spearman en un estudio. ibero americana. [Internet] 2014 [ citado el 17 de agosto de 2020 ]; 8(1).Disponible en :  
[https://www.researchgate.net/publication/281120822\\_USO\\_DE\\_LA\\_CORRELACION\\_D\\_E\\_SPEARMAN\\_EN\\_UN\\_ESTUDIO\\_DE\\_INTERVENCION\\_EN\\_FISIOTERAPIA](https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_D_E_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA)
- 56 Netquest.com. calculadora de muestras.  
Disponible en : <https://www.netquest.com/es/calculadora-tamano-muestra>
- 57 Chiang M, Salazar C, Huerta P, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. universum (talca). 2008; 2(23).  
Disponible en : [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0718-23762008000200004](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0718-23762008000200004)
- 58 Ministerio de Salud. resolucion 626 (MINSa). 2008. Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral acceso 8 de mayo de 2020. disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631\\_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/276353/247631_RM626-2008.pdf20190110-18386-gv6oc3.pdf)
- 59 Quevedo F. Medidas de tendencia central y dispersión. medwave.[Internet] 2011 [citado 17 de agosto de 2020 ] ; 11(3). Disponible en :  
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/MBE04/4934>
- 60 Manzini J . Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. acta bioethica.[internet] 2000 [ citado el 17 de agosto de 2020 ];

6(2). Disponible en :

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1726-569X2000000200010&lng=es&nrm=i](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-569X2000000200010&lng=es&nrm=i)

## **ANEXO**



<p>Cuál es la relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con el relación subordinado – superior con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p> <p>Cuál es la relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con remuneración con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p>	<p>Identificar la relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con la forma que realiza su trabajo con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Sergio E. Bernales, año 2019</p> <p>Identificar la relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con oportunidades de desarrollo con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Sergio E. Bernales, año 2019</p> <p>Identificar la relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con el relación subordinado – superior con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019</p>	<p>H<sub>0</sub>= ¿No existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con el ambiente físico del trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con la forma que realiza su trabajo con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p> <p>H<sub>0</sub>= ¿No existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con la forma que realiza su trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con oportunidades de desarrollo con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p> <p>H<sub>0</sub>= ¿No existe relación entre la satisfacción laboral, en su dimensión con oportunidades de desarrollo y desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con el relación subordinado – superior con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p>		<p><b>Técnicas de instrumentos</b></p> <p><b>variable 1</b> : satisfacción laboral:</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de CHIANG</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumentos: evaluación de desempeño y conducta laboral</p>
---	---	---	--	---

	<p>Identificar la relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con remuneración con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019</p>	<p>¿No existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con el relación subordinado – superior y el desempeño laboral en trabajadores de salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con remuneración con el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p> <p>¿No existe relación entre la satisfacción laboral en su dimensión con remuneración y el desempeño laboral en trabajadores de la salud del área administrativa del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019?</p>			
--	---	---	--	--	--

## Anexo 2. Cuestionario de Chiang

Atendiendo a como usted se siente:

Respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que UD, se posicionará

marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

1: muy insatisfecho.

2: insatisfecho.

3: ni satisfecho ni insatisfecho.

4: satisfecho.

5: muy satisfecho.

m	Preguntas	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Hay buena relación entre los miembros de mi servicio.					
2	En mi servicio de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.					
3	La jefatura me estimula para mejorar mi trabajo.					
4	Su participación en las decisiones de su servicio o, departamento.					
5	Sus colegas de su grupo de trabajo.					
6	Atención que se presta a sus sugerencias					
7	Reconocimiento que obtiene por un buen servicio.					

8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.					
9	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.					
10	El apoyo administrativo que usted recibe.					
11	La iluminación de su lugar de trabajo.					
12	La ventilación de su lugar de trabajo.					
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
14	Las condiciones físicas en las cuales UD., desarrolla su trabajo.					

15	La temperatura de su lugar de trabajo.					
16	La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar su acto médico donde más se siente a gusto.					
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar su acto médico en lo que mejor se ha capacitado.					
21	Los objetivos, metas de productividad que debe alcanzar.					
22	Su relación con las autoridades más inmediatas.					

23	El apoyo que recibe de su jefatura.					
24	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.					
25	Oportunidades de capacitación que le ofrece su institución.					
26	El hecho de tener que rotar en otras áreas, en sus funciones de su trabajo.					
27	La igualdad y justicia de trato que recibe  De su institución.					
28	El grado en que su institución cumple  los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
29	Su grado de satisfacción general con esta  institución.					
30	Las oportunidades con que usted cuenta, de  desarrollar un cargo de mayor nivel.					
31	La proximidad y frecuencia con la que es supervisado.					
32	La supervisión por parte de su jefatura que ejercen sobre usted.					
33	La forma en que su jefatura juzga su trabajo.					
34	La forma en que usted recibe información y capacitación en reunión de gestión por parte de la jefatura.					
35	El salario que usted recibe.					
36	Sus condiciones laborales.					

37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					
----	--	--	--	--	--	--

Muchísimas gracias por su participación.

## Anexo 2. Evaluación de desempeño y conducta laboral (MINSA)

Guía de observación para evaluar el desempeño laboral

Trabajador de Salud: Médico ( ) Obstetra ( ) Enfermero ( ) Técnico Enf ( )

Condición laboral: Contratado ( ) Nombrado ( )

Factores Únicos	Niveles Valoración				
	I	II	III	IV	V
PLANIFICACION: Para el grupo ocupacional profesional: Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.

<p>RESPONSABILIDAD:</p> <p>Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.</p>	<p>Excelente</p> <p>grado de responsabilidad en los trabajos que realiza</p> <p>Facilidad para sumar funciones.</p>	<p>Muy responsable en las funciones encomendadas.</p> <p>Muestra compromiso.</p>	<p>Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.</p>	<p>Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.</p>	<p>Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados.</p> <p>Poco compromiso.</p>
<p>INICIATIVA:</p> <p>Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y suspensión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.</p>	<p>Apoda con iniciativas, logrando los objetivos en la labor que desempeña.</p>	<p>Con frecuencia realiza aportes imponentes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos Institucionales.</p>	<p>Se apega a la rutina establecida, a veces sus objetivos.</p>	<p>Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.</p>	<p>Por 10 general se apega a la rutina establecida, reportando siempre anomalías existentes.</p>
<p>OPORTUNIDAD:</p> <p>Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.</p>	<p>Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de los fijado.</p>	<p>Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas.</p>	<p>Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada</p> <p>No obstante ocupa todo su tiempo.</p>	<p>No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.</p>	<p>No cumple con las plazas fijados.</p> <p>Se observa tiempo perdido.</p>

CALIDAD DEL TRABAJO:	Realiza excelentes trabajos.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente Incurre en errores apreciables.
Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Excepcionalmente comete errores.				

CONFIABILIDAD Y DISCRECION:	Sabe usar la información con fines discretos y con respecto a la institución y a los compañeros.	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.	Indiscreto, nada confiable.
RELACIONES INTERPERSONALES:	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza,	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.
Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.					
Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.					

	serenidad respeto.				
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS: Cumplimiento de las normas institucionales Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros.	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	Casi siempre cumple las normas de la institución.	Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	No cumple con las normas.

### Anexo 3. Validez del instrumento

#### Cuestionario CHIANG

<b>FIABILIDAD: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>		
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Unidad de análisis Sujetos (N =547)</b>	
	Alfa de Cronbach	Aumenta el Alfa de Cronbach si se elimina un elemento
<b>Cuestionario Completo</b>	0,947	Sí, ítems 21 Alfa de Cronbach 0,949 Sí, ítems 27 Alfa de Cronbach 0,948
Cuestionario Completo sin ítems 21 y 27	0,951	

Escala de satisfacción laboral S21/26  Meliá y Otros, (1990)	0,90	Las subescalas oscilan entre 0,76 y 0,89
Escala de satisfacción laboral S4/82  Meliá y Peiró, (1986)	0,95	

### Evaluación del desempeño y conducta laboral (MINSA)

Confiabilidad

Fuente: Elaborado a partir de Koys & Decottis, (1991)

El cuestionario del desempeño laboral presenta 8 dimensiones tipo Likert, de acuerdo al número de ítems se ha seleccionado la técnica de confiabilidad del alfa de Crombach, el cual ha sido sometido a una muestra piloto de 50 unidades de análisis

### Grado de confiabilidad del instrumento

Variable	Número de elementos	alfa de Crombach
Desempeño laboral	50	0,930

Fuente: Elaboración propia

#### **Anexo 4. Consentimiento informado**

### **SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SALUD DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2019**

**Nombre de evaluadores:** Luisa Hoyos Osorio - Franco Jesús Moreno Aguilar

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Nos es grato saludarla en nombre de la escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener y a la vez comunicarle, que estamos realizando una investigación el cual tiene como finalidad recolectar datos para determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019.

El trabajador que participe de este estudio debe estar de acuerdo en participar, debe ser un trabajador que asista en forma constante al centro de trabajo y gozar plenamente de sus facultades mentales.

El trabajador deberá llenar unos dos cuestionarios con preguntas de opción múltiple, las cuales deberán ser respondidas marcando con un aspa (X) y sin intervención de otras personas, salvo aclaraciones de las evaluadoras.

Este estudio no representa ningún riesgo para el trabajador.

el presente estudio no demandará ningún gasto económico para el trabajador, de ocasionarse algún gasto necesario, que en este caso serían copias simples de las encuestas y lapiceros, estos serán asumidos por las evaluadoras.

los resultados de este estudio serán de utilidad para identificar la satisfacción laboral y el grado de desempeño laboral de los participantes.

los resultados de los cuestionarios serán para la investigación y anónimo, por lo que no influirá en la atención que recibe en el servicio.

Si ha leído este documento y ha decidido participar, le reitero que su participación es completamente libre y voluntaria, y usted tiene derecho a retirarse del estudio en cualquier momento.

Le agradecemos de antemano su gentil participación en esta investigación

Yo \_\_\_\_\_, identificado con

DNI: \_\_\_\_\_ acepto participar en la investigación.

firma



Se ha discutido el contenido de esta hoja de consentimiento informado con la persona arriba firmante, se le ha explicado el procedimiento del estudio, quien ha manifestado su consentimiento de participar en el presente estudio en forma libre.

#### **Anexo 5. Carta de aprobación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales**



**MEMORANDO N° 009 - CIEI -HSEB-2020**

A : Lic. Franco Moreno Aguilar.  
Lic. Luisa Hoyos Osorio

ASUNTO : Autorización para aplicar instrumento de Tesis

FECHA : Comas, 13 de enero de 2020

Mediante el presente me dirijo a ustedes, para comunicarles que el Comité Institucional de Ética en Investigación del HSEB, luego de revisar su trabajo de investigación titulado: "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION CON EL GRADO DE DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE SALUD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HSEB, AÑO 2019", se le brinda la autorización para la aplicación del instrumento de investigación.

Es todo cuanto comunico a usted según lo solicitado.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE ROSA FERNANDEZ  
DR. ALEJANDRO W. PEREZ VALLE  
Presidente del Comité Institucional de Investigación - CIEI  
COP 2112 042 9181

Dc  
archivo  
APVRSQ

ANEXO: 6 Programa de Intervención (plan o proyecto)

1.	ENCUESTA	FOCUS	COMENTARIOS DE LOS TRABAJADORES	OBJETIVO	ACCIONES	COSTOS
SATISFFACION LABORAL	Podemos apreciar que el indicador más bajo es Cual señala que los trabajadores sienten muy satisfechos laboralmente.	Falta capacitación en temas de gestión (para el área administrativa) sienten que la capacitación no es para todos	<p><b>Capacitación constante</b> ya que los trabajadores entrevistados comentaron que posiblemente estén contratando más trabajadores cuando no hay capacitaciones para actualizaciones del sistema</p> <p><b>Perspectiva de auto realización</b> los entrevistados indicaron que no pueden hacer una línea de carrera por los límites que le dan el hospital, por ello es un tema de auto realización y crecimiento va ligada poder seguir estudiando</p>	CAPACITAR A LOS TRABAJADORES DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA INSTITUCION	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACION DE ACUERDO A LAS BRECHAS EXISTENTES	NO
					ELABORAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIONES PROFESIONALES Y DE GESTION DE ACUERDO A LO REQUERIDO POR EL HOSPITAL	SI
					CREAR MECANISMOS PARA SOLVENTAR LOS COSTOS DE CAPACITACIONES	SI

Fuente: Elaboración propia

2.	ENCUESTA	FOCUS	COMENTARIOS DE LOS TRABAJADORES	OBJETIVO	ACCIONES	COSTOS
DESEMPEÑO LABORAL	Por otro lado, Por otro lado, se vio desfavorables se vieron en el factor de condiciones laborales; ambos relacionados a la remuneración; siendo uno de ellos el que los trabajadores consideran que la remuneración que reciben es poco atractiva con respecto a otras; y también, que la remuneración no está de acuerdo al desempeño y los logros de cada uno.	Faltan momentos de integración entre los trabajadores indica que no promueve el compañerismo. Sienten que no se conocen.	<b>Planificación</b> Salen reuniones de último minuto, que no permiten hacer algunas veces actividades extracurriculares. Cambio en la información de último minuto.  Reconocimientos monetarios y no monetarios	ESTABLECER BANDAS SALARIALES E INCENTIVOS POR OBJETIVOS CUMPLIDOS	CREAR UN PROGRAMA DE INCENTIVOS POR OBJETIVOS CUMPLIDOS	SI
		Falta la capacitación, mantenimiento a los equipos (computadoras ).	Algunos trabajadores hacen labores extracurriculares arreglándolos (condescendencias especiales, mejores aumentos, más sueldo)		UTILIZAR LOS RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA ESTABLECER EL INCREMENTO SALARIAL ANUAL	SI
		Bonificaciones, premios, seguros, etc. Se indicó que la remuneración es regular y baja.	<b>Remuneración acorde al mercado</b> No perciben los aumentos salariales ya que son muy pocos de año en año, no se reconoce la cantidad de años, títulos obtenidos, especialidad.		ELABORAR LOS OBJETIVOS CON PARTICIPACION DE CADA TRABAJADOR	NO

Fuente: Elaboración propia

ANEXO: 7

FOTOS

