



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II ALBERTO HURTADO ABADÍA DE
ESSALUD - LA OROYA, JUNÍN 2022”**

TESIS PRESENTADA
PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRO DE GESTION EN SALUD

Autor:

EDWARD TAIPE SULLA

Asesora: Mg. Rocío Hermoza Moquillaza

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi madre Silvia Sullá Aparicio Q.E.P.D., que supo inculcar la perseverancia y confianza en mí mismo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los que colaboraron incondicionalmente para elaborar la presente tesis.

INDICE

INDICE.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
INTRODUCCION.....	VI
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1 Identificación del problema.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Formulación del problema.....	5
1.3.1 Problema general.....	5
1.3.2 Problemas específicos.....	5
1.4 Formulación de objetivos.....	6
1.4.1 Objetivo general.....	6
1.4.2 Objetivos específicos.....	6
1.5 Justificación y viabilidad de la investigación.....	6
1.6 Delimitación de la investigación.....	8
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	9
2.1 Antecedentes y bases teóricas.....	10
2.1.1 Antecedentes.....	10
2.1.1.1 Investigaciones internacionales.....	10
2.1.1.2 Investigaciones nacionales.....	13
2.1.2 Bases teóricas.....	15
2.1.2.1 Satisfacción laboral.....	15
2.1.2.2 Desempeño laboral.....	19
2.1.2.3 Relación entre Satisfacción y Desempeño laboral.....	22
2.2 Formulación de hipótesis.....	23
2.2.1 Hipótesis general.....	23
2.2.2 Hipótesis específicas.....	23
2.3 Operacionalización de variables e indicadores.....	25
2.4 Definición de terminología básica.....	29
CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO.....	30
3.1 Tipo de investigación.....	31
3.2 Diseño de la investigación.....	31
3.3 Población y muestra de la investigación.....	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5 Técnicas para el procesamiento de datos.....	32
3.6 Aspectos éticos.....	32
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION.....	34
4.1 Resultados.....	35
4.2 Discusión de resultados.....	47
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1 Conclusiones.....	52
5.2 Recomendaciones.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	54
ANEXOS.....	58

RESUMEN

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en la psicología organizacional y gestión de la calidad, como también es motivo de muchas interrogantes. La relación que tiene con el desempeño laboral está influenciada por muchos factores dependiendo de la gestión organizacional. Por lo que esta relación de variables es más compleja de lo esperado. **Objetivo:** El objetivo de la investigación es establecer la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín. **Metodología:** Es un estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal, correlacional y prospectivo, estuvo incluida la población de 110 trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud. Se utilizó como técnicas de estudio la encuesta y calificación virtual, además de la entrevista. Como instrumentos el cuestionario de encuesta y de entrevista. Los datos se analizaron mediante el programa estadístico SPSS 25, se utilizó la prueba estadística de correlación para datos ordinales Rho de Spearman y de normalidad Kolmogorov Smirnov. **Resultados:** Encontramos que el 82.7% de los trabajadores profesionales tienen un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que el 17.3% con satisfacción media. El 70.9% de los trabajadores profesionales tienen muy buen nivel de desempeño laboral, seguido del 7.3% con nivel excelente. El sexo masculino tuvo un alto nivel de satisfacción laboral (93.2%) y un muy buen desempeño laboral (79.5%). El personal profesional con contrato CAS (D.L. 1057) tuvieron un alto nivel de satisfacción laboral (100%) y un muy bueno desempeño laboral (100%). El profesional médico tuvo un alto nivel de satisfacción de laboral (94.9%) y un muy buen desempeño laboral (82.1%). Se encontró un valor $p=0.000$ (<0.01) que rechaza la hipótesis nula; por tanto, encuentra relación significativa entre las variables; asimismo, el valor del coeficiente de correlación es $R=0.771$, ello indica que la relación es directa y fuerte. **Conclusiones:** La investigación realizada estableció que existe relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, y su grado de correlación ($R=0.771$) es directa y fuerte.

Palabras clave: *Satisfacción laboral, desempeño laboral, relación con sus superiores, condiciones físicas, participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo, reconocimiento.*

ABSTRACT

Job satisfaction is one of the most studied variables in organizational psychology and quality management, as it is also the subject of many questions. Its relationship with job performance is influenced by many factors depending on organizational management. Therefore, this relationship of variables is more complex than expected. **Objective:** The objective of the research is to establish the relationship between job satisfaction and job performance in professional healthcare workers at Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín. **Methodology:** It is a quantitative, non-experimental, cross-sectional study, correlational and prospective, the population of 110 professional assistance workers of Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud was included. The survey and virtual qualification were used as study techniques, in addition to the interview. As instruments the survey and interview questionnaire. The data was analyzed using the statistical program SPSS 25, using the statistical correlation test for Spearman's Rho ordinal data and Kolmogorov Smirnov normality. **Results:** We found that 82.7% of professional workers have a high level of job satisfaction, while 17.3% have average satisfaction. 70.9% of professional workers have a very good level of job performance, followed by 7.3% with an excellent level. The male sex had a high level of job satisfaction (93.2%) and a very good job performance (79.5%). The professional staff with a CAS contract (D.L. 1057) had a high level of job satisfaction (100%) and a very good job performance (100%). The medical professional had a high level of job satisfaction (94.9%) and a very good job performance (82.1%). A value $p=0.000$ (<0.01) was found, which rejects the null hypothesis; therefore, it finds a significant relationship between the variables; Likewise, the value of the correlation coefficient is $R=0.771$, which indicates that the relationship is direct and strong. **Conclusions:** The research carried out established that there is a relationship between the job satisfaction and job performance variables, and their degree of correlation ($R=0.771$) is direct and strong.

Keywords: Job satisfaction, job performance, relationship with superiors, physical conditions, participation in decisions, job satisfaction, recognition.

INTRODUCCIÓN

El recurso humano es el principal activo de toda organización que brinda servicios de salud, el desempeño efectuado en sus actividades se ve reflejado en la satisfacción del usuario y la productividad de su organización. Pero, este desempeño está influenciado por la satisfacción laboral que percibe el trabajador, ¿en qué medida?, es el tema a estudiar.

La satisfacción laboral ha sido una de las variables más estudiadas en la psicología organizacional e industrial, motivo de muchas interrogantes para los investigadores y la sociedad¹.

Siendo la salud un bien invaluable y los servicios de salud que se brinda tanto en el sector público y privado, casi siempre son objeto de observaciones, en especial los servicios de salud del sector público; entonces motivó a investigar la interrelación entre ambas variables (satisfacción laboral y desempeño laboral).

Hay muchos factores que influyen en la satisfacción laboral, pero de éstos; el sistema de gestión organizacional, el salario y el entorno laboral, tienen mayor predominancia³³. De esto se deduce, que los administradores del sector deben de prestar mayor atención para gestionar con mayor eficacia y eficiencia, aplicando estrategias de innovadoras.

A raíz de la competencia de centros que ofrecen servicios en la atención de salud y las crecientes expectativas de los pacientes, el desempeño laboral en los hospitales es crucial para superar la difícil situación. Y la motivación es esencial para mejorar el desempeño laboral³⁴. La motivación es un impulso que induce a una persona a mejorar su desempeño, por lo tanto, lograr la motivación puede conducir a una mayor satisfacción en realizar sus actividades, y a su vez, un mayor rendimiento laboral.

Aunque los resultados de la investigación de muchos estudios sugieren la existencia de una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el rendimiento o desempeño individual en el trabajo; pero esta relación entre satisfacción laboral y desempeño es más compleja de lo esperado y no puede verse como una simple suma de actuaciones individuales²¹.

Por lo tanto, sería ingenuo esperar que el impacto de la satisfacción laboral y el desempeño de una organización sea visible en todo momento y circunstancia. Este impacto a veces se bloquea por la influencia de factores externos e internos o condiciones y circunstancias de la realidad. Por lo que; esta relación entre ambas variables no es simple y directa, es compleja. En razón por la cual, seguirá siendo motivo de estudio.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

Basado en la observación y la actividad cotidiana de la labor médica en mi centro asistencial, el intercambio de opiniones formales e informales con los compañeros de trabajo de todas las profesiones y oficios, se evidencia actitudes de insatisfacción de sus condiciones laborales, que se reflejan en cuán efectivas y eficaces son las actividades que realizaban. Por ello, me permití preguntarme cuán relacionados estaban ambas variables. También evidencié cotidianamente que la labor efectiva y eficiente brindada por los trabajadores de una institución de salud se refleja en la mejora del estado de salud de sus pacientes, satisfacción de los usuarios y mejor uso de los recursos.

Referencias bibliográficas sobre el tema estudiado:

“Desde la década de los 30 se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente su punto máximo en los años 60. A partir de los años 70 se habla sobre los efectos en las condiciones de trabajo y los factores de la satisfacción. En los años 90, se observa una evolución hacia otro paradigma, el capital humano, destacando el constante desarrollo de ese capital mediante estrategias de formación”¹.

Existen muchas definiciones sobre satisfacción laboral, aquí la referencia de algunos que hemos considerado: Locke define: “la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo”². Según Price y Müller identifican “la satisfacción laboral con el grado en el que a los individuos les gusta su trabajo”³. Porter y Lawler expresan “que es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa”⁴. Davis y Newstrom, quienes definen la satisfacción en el trabajo como “un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo”⁵. Chiavenato señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia el trabajo”. Según Chiang, Martín y Núñez “la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo”⁶.

Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes y éstas son cambiantes.

Al igual que satisfacción laboral o en el trabajo, existen varias definiciones de desempeño laboral, hemos considerado las más resaltantes: Milkovich y Boudrem definen desempeño “como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo”⁹. Chiavenato define que “el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”⁸. Chiang, Méndez y Sánchez refieren que “existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados”¹.

El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente¹. Y ¿cómo se interrelacionan o influyen ambas variables?, como señala Chiavenato “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas”⁷. Entre las dos variables estudiadas, los resultados muestran correlaciones estadísticamente significativas, de niveles moderados a altos¹. “La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis”¹⁰.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los países asiáticos (Japón, China, Hong Kong, Malasia y Tailandia) se percibe la satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral como dependiente de la equidad (justicia procesal y transparencia) sobre las prácticas de recursos humanos, es decir, controlando equitativamente la edad, el sexo, la antigüedad laboral y las posiciones gerenciales¹¹.

En Grecia, se da relevancia al papel fundamental de las competencias generales de los empleados en el vínculo entre la satisfacción laboral y los resultados del trabajo (rendimiento) en las empresas. Las competencias generales abarcan

habilidades tales como la priorización, el aprendizaje de nuevas cosas, la creación de nuevas ideas y soluciones, el trabajo productivo con los demás¹².

En Asia, se realizaron numerosas investigaciones para encontrar el variable moderadora. Finalmente, India fue identificada como variable moderadora. El tamaño del efecto de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en India es 0.130, mientras que para otros países excepto India es 0.353. Esto indica una enorme diferencia entre la India y otros países, que podría proporcionar una buena base para futuras investigaciones sobre este tema. Con base en este resultado, los investigadores pueden realizar estudios más extensos. estudios para encontrar las causas profundas de esta diferencia en India. Además, los resultados de este estudio pueden ayudar a los gerentes de diferentes departamentos en diferentes organizaciones para tener una visión más integral del tema, para tener una mejor planificación y gestión para aumentar la calidad de sus trabajadores, la satisfacción laboral y, por lo tanto, el desempeño laboral de sus empleados⁵².

En Latinoamérica se han realizado avances en el estudio de las organizaciones más productivas y satisfechas, "se considera que las organizaciones en ese sentido más saludables son aquellas que, mediante la implementación de prácticas específicas, buscan elevar los niveles de satisfacción. Algunas de las prácticas que contribuyen a una mejor calidad de vida laboral implican la modificación de las tareas, el incremento de la cantidad y la calidad de las interacciones sociales y un equilibrio más positivo entre la vida laboral y familiar"¹³.

La plataforma RRHHDigital publica en el año 2019, un estudio realizado por Love Monday, donde "México es el país con más alta satisfacción laboral, alcanzando la nota de 3.37, seguidamente está Brasil con 3.29 y luego Argentina con 3.03"⁵³.

Un estudio en Chile establece que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción con la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento, están significativamente relacionadas con la productividad; unos manejos buenos de estas variables pueden contribuir positivamente a un aumento de la competitividad. Otra dimensión que resulta relevante dentro del estudio es la satisfacción y bienestar con el ambiente físico, que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican a sus tareas y con el salario que perciben, tanto diario como mensual. Es importante destacar esto, ya que la remuneración percibida es

uno de los factores más importantes que inciden en la satisfacción laboral según exponen distintos autores¹⁴.

En el Perú (2016), “se realizó una encuesta (Info Capital Humano) en 2050 participantes, 49% mujeres y 51% hombres, de los cuales 46% con nivel de estudio técnico, 37% nivel universitario y 12% posgrado. Y se obtuvo como resultado que el 76% de los peruanos no es feliz en su trabajo y dentro de las razones el 22% señala por que no está en un trabajo desafiante, 20% indica que no está en un buen clima laboral y 19% señala que su jefe no es un buen líder. Ante la pregunta ¿qué te motiva a hacer mejor tu trabajo? el 65% respondió que es por su familia”⁵¹

En nuestro país existen pocos estudios con resultados producto de la consideración de poblaciones o muestras representativas que relacionen ambas variables. Pero no en el centro asistencial donde se realizó el estudio. Ello motivó realizar la presente investigación.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.3.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022?

1.3.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión relación con sus superiores con el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022?

- ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con su trabajo y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022?

1.4 FORMULACION DE OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar la relación que existe entre satisfacción laboral en su dimensión relación con sus superiores con el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud.
- Identificar la relación que existe entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud.
- Identificar la relación que existe entre satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud.
- Identificar la relación que existe entre satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con su trabajo y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud.
- Identificar la relación que existe entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud.

1.5 JUSTIFICACION Y VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

El servidor de salud con buen desempeño laboral se relaciona a que éste presente un grado aceptable de satisfacción laboral, y muchos estudios llegan a esa

conclusión. Otros sin embargo no la confirman, encuentran factores para la varianza que cambian con el rubro de la organización, su circunstancia y la diversidad de sus sociedades. Por tanto, es importante enfatizar que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño o el éxito organizacional está lejos de ser simple y directa, al contrario, es compleja y no puede verse como una simple suma de actuaciones individuales y factores comunes.

En el Perú no hay un estudio que considere una muestra o población relevante publicada que sustente la relación entre satisfacción laboral y desempeño. Existen publicaciones de tesis de grado y maestrías con muestras pequeñas que correlacionan ambas variables positivamente y otras no. Y a nivel de mi centro asistencial, no existen estudios al respecto, el cual es motivación para el presente estudio de investigación.

Los resultados del presente trabajo contribuirán a entender mejor la relación entre estas dos variables y diseñar estrategias que mejoren la satisfacción y el desempeño laboral en las organizaciones. A fin de conseguir el objetivo supremo; mejorar la calidad de vida de las personas.

La metodología utilizada fue acertada porque se consideró a la población total de trabajadores asistenciales profesionales (110) del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud (Seguro Social de Salud), además, se utilizaron instrumentos debidamente validados. Y para el análisis estadístico, se utilizó el programa SPSS 25 con asesoramiento de un experto.

La investigación fue viable por las siguientes razones:

- Se tuvo la población necesaria para el caso, 110 trabajadores asistenciales profesionales.
- Se contó con recursos humanos y logístico necesario (el autor y dos colaboradores).
- Se dispuso del tiempo requerido para efectuar toda la investigación.
- Se contó con el interés y apoyo de la dirección y gerencia de la red Asistencial para la realización del estudio.

1.6 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló en el primer mes del año 2022, en la región Junín, provincia de Yauli-La Oroya, del distrito de Santa Rosa de Sacco y en el Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud (Seguro Social de Salud).

Los instrumentos de investigación fueron aplicados a todos los trabajadores asistenciales profesionales del centro hospitalario que se encontraban en planilla bajo los contratos según D.L. 276, 728 y 1057 (CAS). El contenido de los instrumentos abarcó las variables de satisfacción y desempeño laboral, en el cual se midió el grado de relación.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES Y BASES TEORICAS

2.1.1. ANTECEDENTES

2.1.1.1. Investigaciones Internacionales:

Mora y Mariscal (2019) México, en su estudio "*Correlación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral*" en los trabajadores de la organización DISMERO CORP, realiza un análisis de correlación para establecer la dependencia que existe entre las dos variables, así mismo, pretende hacer un despeje de los factores que afectan la satisfacción laboral para orientar las acciones de mejora. Como resultado se halla que los "valores de correlación entre la valoración global de satisfacción y el desempeño laboral es de 0.837899 para un P- Valor de 0.0007 menor que 0.01, por lo que estadísticamente es significativa la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral para un 99 % de confiabilidad. Por tanto, se concluye que la relación entre las variables es directa, creciente y relativamente fuerte; por lo que la actuación positiva sobre la satisfacción laboral causa efecto positivo en el desempeño"³⁶.

Los resultados del estudio demuestran que la satisfacción laboral forma parte importante en la gestión del recurso humano, ya que ambos tienen un factor en común que es el "humano", y esta es la razón de cualquier sistema de gestión del personal y más aún si en la actualidad se conceptualiza al hombre como parte fundamental para el progreso de las organizaciones, la sociedad y con ello conseguir el bienestar.

Espaderos (2016) Guatemala, en su tesis "*Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía de Cotzumalguapa*", "presenta el estudio realizado a 30 personas escogidos aleatoriamente, utilizando dos cuestionarios como instrumento (desempeño y satisfacción laboral) de los que se obtuvieron varios indicadores como: responsabilidad, productividad, motivación, trabajo en equipo, ambiente de trabajo, comunicación y coordinación. Ello sirvió para obtener los datos necesarios. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional y para su análisis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Las conclusiones fueron que entre las dos variables no existe relación, a

pesar que puedan sentirse motivados y satisfechos en su centro laboral”¹⁶.

Estudio que no encuentra relación entre ambas variables y como otro anterior, la muestra es pequeña.

Platis Ch. et al. (2015) en Grecia, en su estudio “*Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en los servicios de salud*”, “realizado en el Centro Nacional de Administración Pública y Gobierno Local a 246 trabajadores de salud. Se analizó los parámetros de satisfacción laboral vs los parámetros de desempeño del trabajo por cuenta propia. El análisis de los componentes sugiere que para satisfacción laboral los parámetros más importantes son (en función de su ponderación): satisfacción del gerente (peso = 0,703), satisfacción del gerente de administración (peso = 0,732), satisfacción de las formas de trabajo (peso = 0,667), satisfacción del reconocimiento (peso = 0.627), satisfacción de las horas de trabajo (peso = 0.695) y satisfacción de la seguridad laboral (peso = 0.707). Para el autoempleo, los parámetros más importantes son (en función de su ponderación): autosatisfacción de la cantidad de trabajo (peso = 0,896), autosatisfacción de la productividad (peso = 0,878), auto satisfacción de las iniciativas (peso = 0,794) autosatisfacción de objetivos de trabajo (peso = 0.766) y auto satisfacción de mejoras de calidad (peso = 0.792). **Conclusión:** el desempeño está estrechamente relacionado con los aspectos de efectividad, gestión del conocimiento y calidad. Con la gestión; el financiamiento y desarrollo de la organización. Para los médicos y las enfermeras, los problemas de rendimiento están relacionado con la seguridad del paciente”¹⁸.

Este estudio revela la correspondencia directa entre satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral. Conclusiones de relevancia por considerar una población muy representativa.

Erkan K. y et al. (2014) en Turquía, en su estudio “*La satisfacción laboral de los empleados, sus estrategias y desempeño en el sector servicios*”, tiene por objetivo medir el impacto de las actividades de la

gestión de calidad total en la satisfacción laboral de pequeñas y medianas empresas en el sector de servicios de Turquía con un análisis empírico. Las prácticas elegidas para tener un impacto significativo en la satisfacción laboral son la capacitación y educación de los empleados, las relaciones con los empleados y el trabajo en equipo, la recompensa y el reconocimiento de los empleados, la cultura de calidad y el empoderamiento de los empleados. Las variables se analizaron utilizando el análisis de fábrica exploratorio, el análisis estadístico descriptivo, el análisis de correlación y una prueba t de muestra independiente. Los resultados muestran que la capacitación y educación de los empleados, y las relaciones con los empleados y el trabajo en equipo son los factores más dominantes en la satisfacción laboral¹⁷.

En este estudio de satisfacción y desempeño laboral, se evidencia también la relación directa entre ambas variables y los factores de mayor influencia: la capacitación, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

Chiang M. (2010), en Chile, en su estudio "*Las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de Retail*", "muestra de 53 trabajadores, se aplicó un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Chiang et al. (2008). Para el análisis de la evaluación del desempeño se usaron datos obtenidos de la empresa analizada. El resultado muestra que los trabajadores conocen la herramienta [evaluación del desempeño], sus evaluaciones varían entre 3 y 7 (máximo de 8). La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5)"¹⁵. "Las correlaciones entre ambas variables ponen de manifiesto que, para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye"¹⁵.

Este estudio contradice las anteriores, no encuentra relación entre las dos variables estudiadas, aunque la fuerza de sus conclusiones sería cuestionable por ser la muestra de estudio pequeña.

2.1.1.2. Investigaciones nacionales:

Escobedo y Quiñones (2019) Perú, en su tesis *“Relación entre la satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la mypes operadores logísticos – agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019”*. “La muestra de este estudio fue de 130 trabajadores pertenecientes a cinco mypes que son operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional. El estudio desarrollado fue de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo y transversal, donde se encuentra una relación positiva y lineal entre la satisfacción y el desempeño laboral; es decir, las dimensiones de la Satisfacción Laboral tales como Significación de la Tarea, Condiciones Laborales, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos presentan una relación positiva con el Desempeño Laboral de dichos colaboradores. En cuanto a la predominancia según las dimensiones que se relacionan con el desempeño laboral, se dedujo que existe una mayor relación positiva entre la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social con el Desempeño laboral”³⁷.

Del estudio elaborado, si bien existe relación positiva entre las dos variables, considera “sentimientos” discordantes hacia el trabajo que pueden alterar el grado de relación, por tanto, considero que estas dos variables seguirán siendo afectados por varios factores que impedirán medirlo con mayor precisión.

Julca J. (2016) Perú, en su tesis *“Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paíta S.A. Agencia Tarapoto, 2016”*. “Este estudio de investigación se desarrolló con un análisis de tipo correlacional, descriptivo y transversal de diseño no experimental. La muestra fue de 20 trabajadores de sexo femenino y masculino de la institución financiera. Se utilizó una guía de análisis de texto con 32 indicadores con 8 dimensiones las cuales fueron: sistemas de organización, seguridad laboral, sistemas de recompensas, motivación, desarrollo personal, iniciativa laboral, trabajo en equipo, cooperación con los colaboradores. Los resultados muestran un grado de confiabilidad del 98.1% según el Alfa de Cronbach y 95% de confiabilidad según validación V de Aiken, la cual implica que todos

los ítems realmente se relacionan con cada una de las dimensiones y mantienen una estrecha relación con las variables. En los resultados se encontró que existe una relación significativa de 94.8% entre las variables; lo cual muestra que la dimensión trabajo en equipo guarda una mayor relación con la variable satisfacción laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A Agencia Tarapoto, mostrando un porcentaje del 96.7 %¹⁹.

Estudio que encuentra una relación significativa entre las dos variables de investigación, siendo el trabajo en equipo el mayor indicador de satisfacción laboral.

Pérez M. (2016) Perú, en su tesis *“Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – agencia central de Cajamarca del banco de crédito del Perú, 2016”*. “La investigación realizada es no experimental, transversal, descriptiva-correlacional. La población estuvo conformada por 20 colaboradores del área de operaciones de la Agencia Central Cajamarca del Banco de crédito del Perú, a quienes se les aplicó cuestionarios para satisfacción laboral y desempeño respectivamente, los cuales fueron validados a través del Alpha de Cronbach, con una fiabilidad de 0,812, ayudado por un profesional experto en la investigación. El análisis de los resultados permitió comprobar la relación significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de Pearson de 0.288, siendo la correlación significativa al nivel 0.01. Además, se evidenció en el estudio el gusto por el trabajo, pues se trata de una población joven que genera sus propios recursos para continuar estudios. Además, también lo resaltante es que los estudiados están totalmente de acuerdo a los horarios flexibles que propone el banco, ello permite tener otra actividad que genere ingresos o capacitarse²⁰”.

Como se puede evidenciar en los antecedentes las investigaciones que relacionan las variables de satisfacción laboral y desempeño, aplicado a los servicios de salud son pocas tanto a nivel nacional como internacional, lo que motiva más a continuar el presente estudio.

Alva J. y Juárez J. (2014) Perú, en su tesis *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014”*, “que tuvo como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como hipótesis consideró: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. Utilizó el diseño de investigación descriptivo, población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables de estudio fueron: la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Se obtuvo como resultado más relevante que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular”¹⁰.

Estudio que obtiene como resultados niveles medios de satisfacción con un desempeño regular de sus trabajadores, era necesario considerar más factores internos de relevancia.

2.1.2. BASES TEORICAS

2.1.2.1. SATISFACCION LABORAL

2.1.2.1.1. **Definición**

Se hace referencia a algunas definiciones de satisfacción laboral: Locke define la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo”². Es el concepto en el que nos basaremos para el presente trabajo.

Para Donabedian (Referido por Acámer, López y López-Torres), “satisfacción del profesional es tanto un factor causal de buena atención, como de un juicio sobre bondad de la atención”³².

Porter y Lawler refieren que es “el resultado de motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa”⁴.

Davis y Newstrom, definen la satisfacción en el trabajo como “un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo”⁵.

Chiavenato señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia el trabajo”.

Según Chiang, Martín y Núñez la satisfacción laboral es “un concepto globalizador en el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo”⁶.

2.1.2.1.2. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral

Varios estudios han abordado el problema de la satisfacción en el trabajo, una revisión cuidadosa de la literatura puede revelar varios factores que contribuyen a la formación de un sentido de satisfacción. Además, la satisfacción laboral es un tema clave para los profesionales de la salud en todo el mundo. “Las investigaciones revelan los siguientes factores de importancia: a) en primer lugar las *características organizativas*. Tales características son la escasez de personal, la falta de equipos, la intención de irse y otros. La gerencia contemporánea cree que la satisfacción en el trabajo es el resultado de una gestión racional y tiene un fuerte vínculo con el liderazgo y la motivación adecuados para las organizaciones de salud. Luego, b) Las *condiciones laborales*, tienen una alta correlación con la satisfacción laboral ya que enmarca su estabilidad económica y seguridad personal en el trabajo”²¹. Otras, “c) *La retribución económica*, hace referencia a lo salarial en términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad. d) *El ambiente de trabajo*, hace referencia a las relaciones horizontales con otros departamentos y compañeros. La comunicación, el apoyo y la amistad, el grado de comunicación organizacional. e) *Las condiciones de trabajo*, hace referencia al ambiente físico y al espacio en el lugar de trabajo:

limpieza, horarios, ruidos, temperatura, etc. f) *El reconocimiento*, hace referencia al reconocimiento obtenido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, etc. g) *Autonomía*, hace referencia a la auto-desarrollo y toma de decisiones propias de su competencia que tiene el dentro de la organización sobre los procedimientos y las tareas. h) *La promoción*, hace referencia a las posibilidades de formación u otros aspectos requeridos para continuar su desarrollo. i) *Las relaciones humanas*, hace referencia a las relaciones administrativas o de orden con los superiores. j) *El estilo de supervisión*, hace referencia al modo de supervisión de los superiores a los subordinados”²².

La satisfacción o insatisfacción en el centro laboral también puede ser explicado según la teoría de los 2 factores de Herzberg o teoría de la Motivación-Higiene. La teoría explica que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y también la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser estos diferentes, cada tipo de necesidad en el trabajo, requiere de incentivos diferentes. *Factores Higiénicos*: La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción. Esos factores son: sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral y “crecimiento, madurez y consolidación”. *Factores de motivación*: ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. Los factores son: [logros y reconocimiento] e [independencia laboral y responsabilidad]^{23,24}.

Otra teoría que trata de explicar la complejidad de la satisfacción laboral es la propuesta por Locke (1969) “*teoría de la discrepancia*”, donde plantea que la satisfacción laboral es el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia o valor que le dé a cada aspecto, la cual se traduce, que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. Locke después de un análisis exhaustivo concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación

personal de cada individuo que hace de su trabajo y la valoración de cada aspecto que ayude a satisfacer sus necesidades. Por tanto, la satisfacción laboral depende de los valores, sus necesidades, sus expectativas, sus percepciones y juicio del individuo²⁵.

Las dos teorías tienen mayor relevancia para explicar la satisfacción laboral. Existen muchas más, que las presentamos a continuación como referencia:

Tabla 1

Modelos y Teorías sobre Satisfacción Laboral	
<i>Aproximaciones basadas en el concepto de discrepancia</i>	Teoría del ajuste en el trabajo
	Teoría de la discrepancia
	Modelo de satisfacción por facetas
	Teoría del grupo de referencia social
<i>Aproximaciones situacionales</i>	Teoría de los dos factores
	Teoría de las características del puesto
	Modelo del procesamiento de la información
	Teoría de los eventos situacionales

Fuente. Elaborado por Ortiz en su tesis de posgrado “Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil.”²⁶.

2.1.2.1.3. Dimensiones

“La satisfacción laboral tiene ocho dimensiones: trabajo en general, ambiente físico, forma como realiza el trabajo, oportunidades de desarrollo, relación con el jefe, remuneración, autonomía y reconocimiento”^{1,15}. Las cuales consideraremos para nuestra investigación.

Otros autores, “consideran como dimensiones de satisfacción laboral a: trabajo en general, ambiente físico, forma en cómo realiza el trabajo, oportunidad de desarrollo, relación con jefe, remuneración, autonomía, reconocimiento, satisfacción por la sección o área y satisfacción por la empresa”³⁰.

2.1.2.1.4. **Medición**

Muchos autores han sugerido instrumentos para evaluar la satisfacción laboral, hacemos referencia de algunos:

Para la valoración de satisfacción laboral, el instrumento empleado es un cuestionario de 41 ítems con una escala medición de Likert del 1 (nada satisfecho) al 5 (muy satisfecho)^{1,15}.

Otros autores “utilizan un instrumento validado con 44 ítems para la variable satisfacción laboral con una escala de Likert de 1 a 5, siendo 5 satisfacción total”³⁰.

2.1.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

2.1.2.2.1. **Definición**

El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente. Y Para ello también se consideran varias definiciones. Hemos considerado las más resaltantes: Milkovich y Boudrem definen desempeño como “el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos del trabajo”⁹.

Chiavenato define que el desempeño es “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”⁸.

“Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados”¹. Definición con la concordamos por su integridad.

“El desempeño laboral es considerado como un parámetro importante de evaluación en las organizaciones, de tal manera que en los últimos años se han propuesto nuevas formas innovadoras de cálculo y consideración. Después de una cuidadosa revisión de la literatura internacional, lo que se puede observar es que el desempeño laboral está directamente relacionado con el estrés y el agotamiento. Igual papel juega el liderazgo como el procedimiento de toma de decisiones racional. Por supuesto, también tenemos que evaluar la estrecha relación del desempeño laboral con los horarios de trabajo, el personal y las características epidemiológicas de la población a la que se sirve”²¹.

2.1.2.2.2. Factores que influyen en el Desempeño Laboral

“Destacan como factores condicionantes del desempeño de los trabajadores: los recursos materiales y tecnológicos utilizados en los procesos productivos de bienes o servicios, el ambiente de trabajo, la simplificación en la realización de tareas, el ahorro del esfuerzo y energía humana. Estos factores a la vez hacen que el empleado centre su capacidad en tareas creativas y de realización individual”^{27,28}.

Según Shumate, varios factores pueden influir en el desempeño de sus empleados en el lugar de trabajo. Los empleados pueden sentirse influenciados negativamente debido a la micro-gestión por parte de sus supervisores o las restricciones presupuestarias. Por el contrario, es probable que los empleados se sientan inspirados y positivamente influenciados por equipos de alta calidad y el estilo de administración accesible de un supervisor. “Dentro de los factores que mayor influencia se considera: a) *Equipos y suministros*, la calidad y cantidad de su equipo y suministros en el lugar de trabajo pueden tener una influencia directa sobre el rendimiento de los empleados. Aunque no todas las empresas

pueden permitirse el equipo y el software más alto de la línea de computadoras, copiadoras, impresoras y teléfonos con acceso a Internet, pero influyen positivamente en los empleados su disponibilidad. b) *Ambiente de trabajo*, el espacio de oficina debe tener una iluminación de calidad, buenos controles de temperatura y ventilación adecuada no sólo para la moral de los empleados, sino también para su salud. c) *Los proyectos importantes*, permitir que los empleados trabajen en un nuevo proyecto que involucre el trabajo en equipo con investigación interesante y práctico y material necesario, ofrece a sus empleados un buen cambio de ritmo, un gran sentido de logro, y un renovado sentido de propósito. d) *Apoyo del jefe*, un jefe que es de apoyo y da retroalimentación positiva, ayuda a la influencia moral de los empleados de manera positiva. Cuando las cosas van bien, el jefe que apoya reconoce un trabajo bien hecho. Un jefe comprensivo reconoce cuando su personal tiene un exceso de trabajo y se pone a disposición, en ocasiones inclusive sociabiliza con el personal fuera de las horas de trabajo. e) *Bonos e incentivos*, los incentivos de recompensa a los empleados con aumentos de salario y bonos, son buenas alternativas para elevar la moral de los empleados”²⁸.

Por lo tanto, encontrar una motivación para los empleados puede reflejarse en su buen desempeño laboral. Aunque empleados motivados también pueden tener un pobre desempeño, así como lo demuestra el estudio realizado en Uganda (2008) por el Instituto de Estudios Sociales (ISS)²⁹.

2.1.2.2.3. Dimensiones

Según Campbell las investigaciones que realizó indica que “son ocho las dimensiones para la variable desempeño laboral: competencia de tareas específicas del trabajo, competencia de tareas no específicas del trabajo, competencia de tareas de comunicación escrita y oral, demostración de esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitación del rendimiento de compañeros y equipos, supervisión / liderazgo y administración de gestión”³¹.

Otros autores hacen referencia que “satisfacción laboral tiene 6 dimensiones: conocimiento sobre la descripción del cargo, desempeño

en la función, conocimiento de la institución, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad”¹. Dimensiones que consideraremos para el presente estudio.

2.1.2.2.4. **Medición**

“Para desempeño laboral, el instrumento corresponde a un cuestionario de 7 ítems: producto, cualidad, conocimiento del trabajo, cooperación, comprensión de las situaciones, creatividad y capacidad de realización, con una escala de medición tipo Likert que del 1 (malo) al 5 (óptimo)”^{7,8}.

También para desempeño laboral, “se aplica un instrumento de 21 ítems: 3 ítems para nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, 4 ítems para desempeño en la función, 4 ítems para conocimiento de la institución, 5 ítems para proactividad e innovación, 2 ítems para relaciones interpersonales y 3 ítems para productividad con una escala de 0 a 10, siendo 10 un desempeño alto”¹.

2.1.2.3. RELACION ENTRE SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL

En los últimos tiempos, podría afirmarse en general que los directivos quieren estar satisfechos y empleados que se sientan bien en su lugar de trabajo, y ello se traduzca en una organización productiva y rentable; se prefiere por tanto trabajar con personas que tienen una visión positiva del trabajo.

Los trabajadores que tienen un alto nivel de satisfacción en el trabajo generalmente aman su trabajo; sienten justicia en un entorno en el que trabajan y sienten que su trabajo les da características positivas como variedad, desafío, buen sueldo y seguridad, autonomía, compañeros de trabajo agradables, etc.

Aunque los resultados de la investigación de muchos estudios sugieren la existencia de una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el rendimiento o desempeño individual en el trabajo. Pero la relación entre ambas es más compleja y no puede verse como una simple suma de actuaciones individuales y factores comunes²¹.

Por lo tanto, sería ingenuo pretender y esperar que el impacto de la satisfacción laboral en el comportamiento de la organización y, por lo tanto, en el desempeño de la organización, sea visible en todo momento y circunstancia. Este impacto a veces se bloquea por la influencia de factores externos, condiciones y circunstancias. En razón a la cual, seguirá siendo motivo de estudio.

Los trabajadores que son felices en el trabajo incluso dedicarán tiempo extra para sus actividades laborales, serán creativos y comprometidos, buscarán la manera de cruzar cualquier obstáculo que pueda existir en la realización de sus trabajos y ayudarán a sus colegas y superiores. Estos trabajadores tendrán un rendimiento extraordinario y las empresas con este tipo de trabajadores tendrán éxito. Pero, ¿este es siempre el caso? ¿la satisfacción laboral es un factor crucial en el comportamiento y desempeño laboral y organizacional? La respuesta general a esta pregunta es “sí”. Sin embargo, es importante enfatizar que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño o el éxito organizacional está lejos de ser simple y directa.

2.2. FORMULACION DE HIPOTESIS

2.2.1. HIPOTESIS GENERAL

Ha= Existe una relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Ho= No existe una relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

2.2.2. HIPOTESIS ESPECIFICAS

1. Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión relación con sus superiores con el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

2. No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión relación con sus superiores con el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.
3. Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.
4. No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.
5. Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.
6. No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.
7. Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con su propio trabajo y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.
8. No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con su propio trabajo y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

9. Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

10. No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

2.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

Satisfacción Laboral / **VARIABLE 1**

Definición Operacional: Evaluó las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Adaptado de Sotomayor Flor – 2013 y Carruitero y Riccer - 2014) ^{38,39}, mediante un cuestionario dividido en 5 dimensiones de 23 preguntas, cuyo tipo de variable es cualitativo y de escala de medición ordinal porque sigue un orden y tiene una valoración de Muy Insatisfecho, Algo Insatisfecho, Indiferente, Algo Satisfecho y Muy Satisfecho.

Matriz operacional de la variable 1

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y Rangos
Relación con sus superiores	Supervisión	P1, P2	Ordinal	1 = Muy insatisfecho 2 = Algo insatisfecho 3 = Indiferente 4 = Algo satisfecho 5 = Muy satisfecho ESCALA DE EVALUACION: 0 – 30 / Bajo nivel de Satisfacción Laboral 31 – 60 / Nivel medio de Satisfacción Laboral 61 – 92 / Alto nivel de Satisfacción Laboral
	Relación	P3		
	Juzgamiento	P4		
	Apoyo	P5		
Condiciones físicas de trabajo	Ventilación	P6	Tipo de Variable: Cualitativo	
	Iluminación	P7		
	Entorno y espacio	P8		
	Higiene	P9		
	Temperatura	P10		
Participación en las decisiones	Cumplimiento de disposiciones	P11		
	Negociación	P12		
	Participación decisiones área	P13, P14, P16		
	Trato institucional	P15		
Satisfacción con su trabajo	Oportunidades	P17, P18		
	Satisfacción	P19		
	Objetivos	P20		
Reconocimiento	Ascenso	P21		
	Capacitación	P22		
	Salario	P23		

Desempeño Laboral / **VARIABLE 2**

Definición Operacional: “El desempeño laboral esta medido por un instrumento de Evaluación de desempeño y conducta laboral del Ministerio de Salud (MINSA), aprobado por Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA el 11 de Setiembre del 2008 y cuenta con cinco escalas de medición (Adaptado por Hoyos y Moreno – 2019)”⁴⁰.

Matriz operacional de la variable 1

Dimensión	Indicadores	Item	Escala de medición	Niveles y Rangos
Funciones	Planificación	1	Ordinal	ESCALA DE EVALUACION: 0 – 14 (deficiente desempeño laboral) 15 – 28 (regular desempeño laboral) · 29 – 42 (buen desempeño laboral) 43 – 56 (muy buen desempeño laboral) 57 – 70 (excelente desempeño Laboral)
	Responsabilidad	2		
Rendimiento	Iniciativa	3		
	Oportunidad	4		
	Calidad de trabajo	5		
Comportamiento	Confiabilidad y discreción	6	Tipo de Variable: Cualitativo	
	Relaciones interpersonales	7		
	Cumplimiento de normas	8		

2.4. DEFINICION DE TERMINOLOGIA BASICA

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo. Está definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1976).

DESEMPEÑO LABORAL

Capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados (Chiang M, San Martín, 2015).

PRODUCTIVIDAD

No existe una definición consensuada de "productividad" en la literatura científica (Kämäräinen, Peltokorpi, Torkki & Tallbacka, 2016). Muchas veces se confunde y se considera intercambiable a términos como "eficiencia", "eficacia", "rentabilidad" o "rendimiento" (Tangen, 2005).

Hernández, Camargo y Martínez (2015), señalan que la "productividad vendría a ser la relación entre elementos producidos y horas trabajadas".

CLIMA LABORAL

"Es la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente" (Robbins, 2000).

EFICIENCIA

"Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (Koontz y Weihrich, 2004).

EFICACIA

"Actuación para cumplir los objetivos previstos" (Simón Andrade, 2005)

FUNCION

"Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas" (RAE, 2014)

CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

El estudio es de enfoque cuantitativo, por que plantea hipótesis inicial, la medición de sus datos se realizará por análisis estadístico, con razonamiento deductivo, permitirá predecir y cuantificará relaciones entre variables³⁵.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El diseño de investigación es de tipo **no experimental**: porque no se manipularán las variables durante la ejecución del estudio. **Transversal**: porque la medición se realizará en un solo corte. **Correlacional**: porque se busca relacionar las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral³⁵.

3.3. POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION

El estudio fue realizado en toda la población del personal asistencial profesional del Hospital II Alberto Hurtado Abadía que laboró durante el mes de enero del año 2022, según los contratos por D.L. 276, 728 y 1057 (CAS). Este número ascendió a 110 trabajadores, conformada por: médicos, enfermeras, obstetras, odontólogos, nutricionista, psicólogo, químico farmacéutico, trabajadora social y tecnólogo.

3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

En el estudio se utilizó dos instrumentos de recolección de datos:

El primer instrumento, fue una encuesta para la variable satisfacción laboral, que tuvo como instrumento un cuestionario con 23 ítems que medió 5 dimensiones según la escala de Likert. Este instrumento fué validado en otros estudios (Escala de satisfacción laboral, autores: Sotomayor F. – 2013 y Carruitero y Riccer - 2014)^{38,39}. El instrumento fue aplicado por el autor y dos colaboradores debidamente capacitados vía remota mediante un enlace en formato google forms en su mayoría y otros de forma presencial, previa aplicación del instrumento cada trabajador aceptó y/o firmó un consentimiento informado.

El segundo instrumento, fue una ficha de evaluación para la variable desempeño laboral propuesto por el MINSA, aprobado por mediante Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA el 2008⁴¹ y validado en el estudio realizado por Hoyos L. y Moreno F. -

2019⁴⁰. Este constó de 3 dimensiones y 8 indicadores, y fue calificado mediante escala valorativa del I a V que establece rangos de deficiente, regular, bueno, muy bueno y excelente. Esta calificación fue efectuada por el jefe inmediato superior (jefe del servicio de medicina, cirugía, ayuda al diagnóstico y tratamiento y de enfermería) vía remota mediante un enlace en formato google forms en su mayoría y otros de forma física.

La técnica utilizada fue la encuesta presencial y remota virtual.

3.5. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos recolectados mediante los instrumentos y valoradas a través de la escala de Likert, fueron ingresados a los programas Microsoft Excel 2020 y SPSS 25.

Posteriormente el análisis se realizó de la siguiente manera:

El análisis descriptivo, se realizó mediante la obtención de tablas y gráficos, las mismas que se acompañaron de medidas de resumen como frecuencias y porcentajes. Este análisis se realizó para cada variable y en cada una de las dimensiones.

En el análisis inferencial los puntajes de cada variable fueron evaluados para verificar si cumplen el supuesto de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, luego de ello, se determinó los coeficientes de correlación del Rho de Spearman, según los resultados de la prueba de normalidad.

3.6 ASPECTOS ETICOS

Las consideraciones éticas en la investigación son un conjunto de principios que guían sus diseños y prácticas de investigación. Los científicos e investigadores siempre deben adherirse a un cierto código de conducta al recopilar datos de personas.

Los objetivos de la investigación humana a menudo incluyen comprender los fenómenos de la vida real, estudiar tratamientos efectivos, investigar comportamientos y mejorar vidas de otras maneras. Lo que decide investigar y cómo realiza esa investigación implica consideraciones éticas clave. Estas consideraciones funcionan

para; proteger los derechos de los participantes en la investigación, mejorar la validez de la investigación y mantener la integridad científica.

La declaración de Helsinki (59ª Asamblea General, Seúl, Corea, octubre de 2008 “Principios éticos para las investigaciones con seres humanos”), “es una proposición de los fundamentos éticos para estudios de investigación en seres humanos”.

Para fines de investigación médica en el que participen personas o sus datos, se debe solicitar a los intervinientes en el estudio que firmen un consentimiento debidamente informado para realizar el registro de datos y su posterior análisis.

En la investigación realizada, el consentimiento informado, el cuestionario y la ficha de evaluación fue recolectado únicamente por los evaluadores y de forma anónima.

Al término de la recolección de datos, los documentos relacionados al estudio fueron desechados para mantener la reserva de los datos de los intervinientes en el estudio. De igual manera, se constató que los evaluadores no tengan relación de parentesco con el participante.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

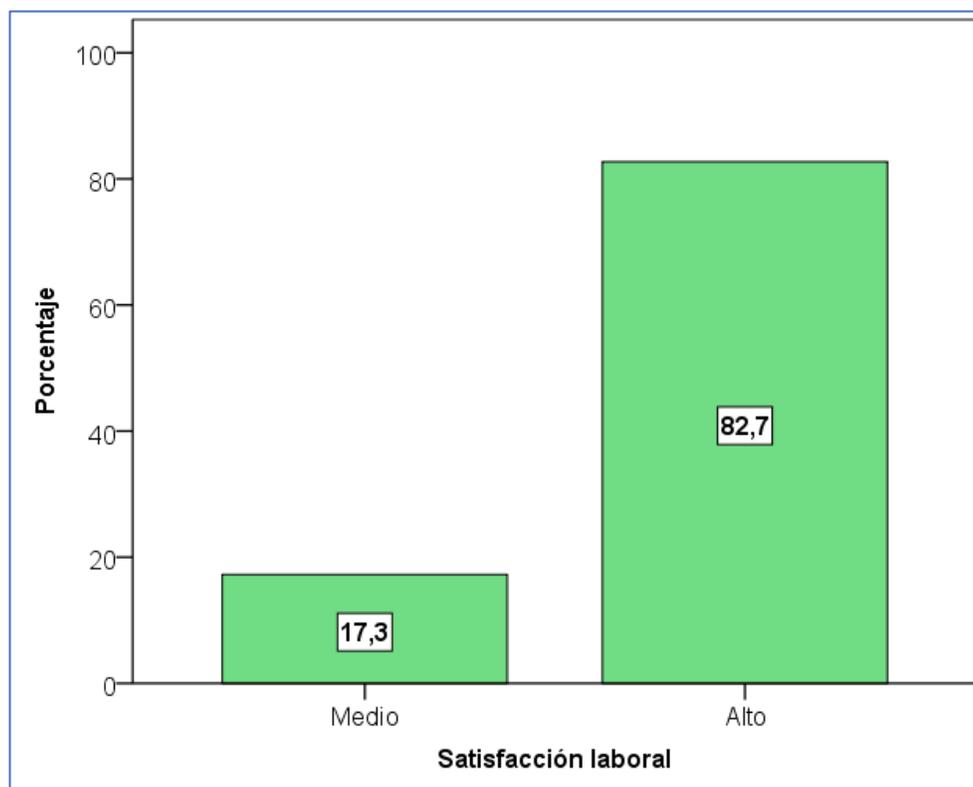
4.1 ANALISIS DESCRIPTIVO

4.1.1 DISTRIBUCION DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

Tabla 1. Distribución de trabajadores asistenciales profesionales según nivel de satisfacción laboral en el Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	19	17.3
Alto	91	82.7
Total	110	100.0

Figura 1. Distribución de trabajadores asistenciales profesionales según nivel de satisfacción laboral en el Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.



En la tabla y figura 1 se observa que el 82.7% de los trabajadores tienen alto nivel de satisfacción laboral, le sigue un 17.3% con satisfacción media. Ninguno de los trabajadores se ubica en el nivel bajo de satisfacción.

Tabla 2. Distribución de trabajadores asistenciales profesionales según nivel de satisfacción laboral en el Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Características	Satisfacción laboral								
	Bajo		Medio		Alto		Total		
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
Sexo	Masculino	0	0.0%	3	6.8%	41	93.2%	44	100.0%
	Femenino	0	0.0%	16	24.2%	50	75.8%	66	100.0%
Edad	De 29 a 43 años	0	0.0%	0	0.0%	32	100.0%	32	100.0%
	De 44 a 56 años	0	0.0%	0	0.0%	35	100.0%	35	100.0%
	De 57 a 70 años	0	0.0%	19	44.2%	24	55.8%	43	100.0%
Tipo de contrato	D.L. 276	0	0.0%	19	79.2%	5	20.8%	24	100.0%
	D.L. 728	0	0.0%	0	0.0%	69	100.0%	69	100.0%
	D.L. 1057	0	0.0%	0	0.0%	17	100.0%	17	100.0%
Tiempo de servicios	De 2 a 11 años	0	0.0%	0	0.0%	48	100.0%	48	100.0%
	De 12 a 20 años	0	0.0%	0	0.0%	33	100.0%	33	100.0%
	De 21 a 29 años	0	0.0%	19	65.5%	10	34.5%	29	100.0%
Profesional	Médico	0	0.0%	2	5.1%	37	94.9%	39	100.0%
	Enfermera	0	0.0%	13	28.3%	33	71.7%	46	100.0%
	Obstetra	0	0.0%	2	33.3%	4	66.7%	6	100.0%
	Odontólogo	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3	100.0%
	Químico Farmacéutico	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%
	Psicólogo	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%
	Nutricionista	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
	Trabajadora social	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2	100.0%
	Tecnólogo	0	0.0%	1	9.1%	10	90.9%	11	100.0%
Jefatura	Servicio de medicina	0	0.0%	0	0.0%	21	100.0%	21	100.0%
	Servicio de cirugía	0	0.0%	4	14.8%	23	85.2%	27	100.0%
	Ayuda de Dx	0	0.0%	2	12.5%	14	87.5%	16	100.0%
	Servicio de enfermería	0	0.0%	13	28.3%	33	71.7%	46	100.0%

En la tabla 2 se observa que, en los varones, el 93.2% tienen alta satisfacción laboral, mientras que en las mujeres es el 75.8%. En el caso de la edad, en los grupos de 29 a 43 años y de 44 a 56 años, el 100% tienen alta satisfacción laboral.

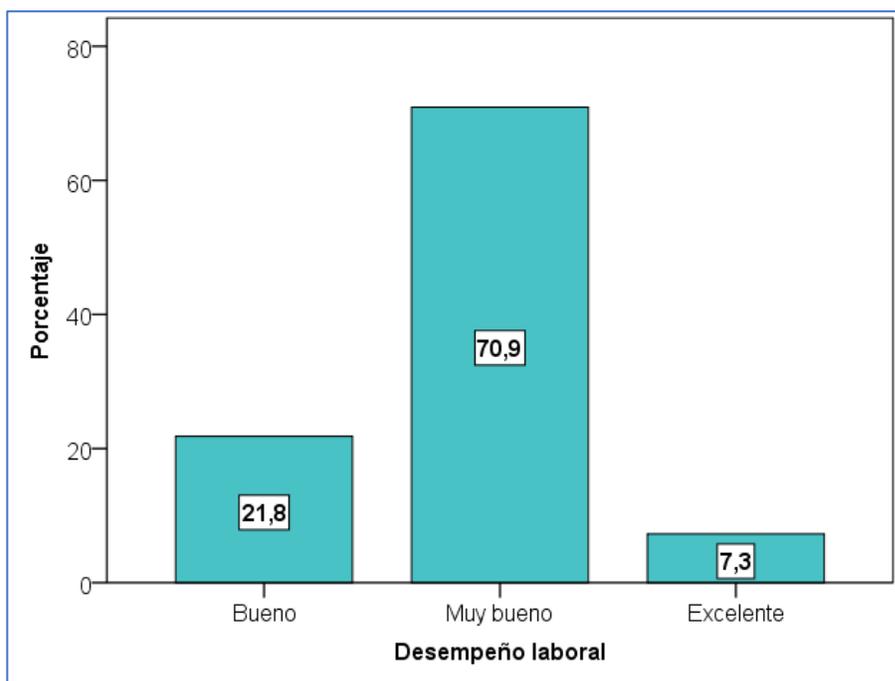
En los trabajadores con contrato D.L. 276, el 79.2% tienen satisfacción laboral media. En el resto de los contratos, el 100% están altamente satisfechos (contrato D.L. 728 y 1057 [CAS]). En cuanto al tiempo de servicios, el 100% de los trabajadores que tienen de 2 a 20 años se encuentran en el nivel alto de satisfacción laboral. El 94.9% de los médicos tienen alta satisfacción laboral; en el caso de los tecnólogos, el 90.9% se encuentran en dicho nivel. El 100% de los trabajadores del servicio de medicina tienen alta satisfacción laboral.

4.1.2 DISTRIBUCION DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 3. Distribución de trabajadores asistenciales profesionales según nivel de desempeño laboral en el Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0
Regular	0	0.0
Bueno	24	21.8
Muy bueno	78	70.9
Excelente	8	7.3
Total	110	100.0

Figura 2. Distribución de trabajadores asistenciales profesionales según nivel de desempeño laboral en el Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.



En la tabla 3 y figura 2 se observa que el 70.9% de los trabajadores tienen muy buen desempeño laboral, le sigue un 21.8% con buen desempeño laboral; además, el 7.3% se ubican en el nivel excelente. Ningún trabajador se ubicó en los niveles deficiente y regular.

Tabla 4. Distribución de trabajadores asistenciales profesionales según nivel de desempeño laboral en el Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Características		Desempeño laboral							
		Bueno		Muy bueno		Excelente		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Sexo	Masculino	5	11.4%	35	79.5%	4	9.1%	44	100.0%
	Femenino	19	28.8%	43	65.2%	4	6.1%	66	100.0%
Edad	De 29 a 43 años	0	0.0%	28	87.5%	4	12.5%	32	100.0%
	De 44 a 56 años	1	2.9%	30	85.7%	4	11.4%	35	100.0%
	De 57 a 70 años	23	53.5%	20	46.5%	0	0.0%	43	100.0%
Tipo de contrato	D.L. 276	24	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	24	100.0%
	D.L. 728	0	0.0%	61	88.4%	8	11.6%	69	100.0%
	D.L. 1057	0	0.0%	17	100.0%	0	0.0%	17	100.0%
Tiempo de servicios	De 2 a 11 años	0	0.0%	43	89.6%	5	10.4%	48	100.0%
	De 12 a 20 años	1	3.0%	29	87.9%	3	9.1%	33	100.0%
	De 21 a 29 años	23	79.3%	6	20.7%	0	0.0%	29	100.0%
Profesional	Médico	3	7.7%	32	82.1%	4	10.3%	39	100.0%
	Enfermera	15	32.6%	29	63.0%	2	4.3%	46	100.0%
	Obstetra	2	33.3%	4	66.7%	0	0.0%	6	100.0%
	Odontólogo	0	0.0%	2	66.7%	1	33.3%	3	100.0%
	Químico	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
	Farmacéutico	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
	Psicólogo	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
	Nutricionista	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
	Trabajadora social	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	2	100.0%
	Tecnólogo	2	18.2%	8	72.7%	1	9.1%	11	100.0%
Jefaturas	Servicio de medicina	1	4.8%	19	90.5%	1	4.8%	21	100.0%
	Servicio de cirugía	4	14.8%	19	70.4%	4	14.8%	27	100.0%
	Ayuda de Dx	4	25.0%	11	68.8%	1	6.3%	16	100.0%
	Servicio de enfermería	15	32.6%	29	63.0%	2	4.3%	46	100.0%

En la tabla 4 se observa que, en los varones, el 79.5% tienen muy buen desempeño laboral, mientras que en las mujeres es el 65.2%. En el caso de la edad, en el grupo de 29 a 43 años, el 87.5% tienen muy buen desempeño laboral; en el grupo de 44 a 56 años el 85.7% se ubican en dicho nivel.

En los trabajadores con contrato D.L. 276, el 100% se ubican en el nivel bueno de desempeño laboral; en el resto de los contratos, los trabajadores se ubican en los niveles muy bueno (D.L. 728 y 1057). En los trabajadores con tiempo de servicios de 2 a 11 años, el 89.6% tienen muy buen desempeño laboral. El 82.1% de los médicos tienen un muy buen desempeño laboral. El 90.5% de los trabajadores del servicio de medicina tienen muy buen desempeño laboral.

4.2 ANALISIS INFERENCIAL

4.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 5. Prueba de normalidad de los puntajes de las variables y dimensiones.

Variables / dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.208	110	.000
Satisfacción en relación con sus superiores	.207	110	.000
Satisfacción con las condiciones físicas	.189	110	.000
Satisfacción con la participación en las decisiones	.215	110	.000
Satisfacción con su trabajo	.180	110	.000
Satisfacción con el reconocimiento	.175	110	.000
Desempeño laboral	.232	110	.000

En la tabla 5 se observa que en la variable satisfacción laboral el valor del estadístico de Kolmogorov-Smirnov es 0.208 con un valor $p=0.000$, entonces los puntajes de esta variable no tienen distribución normal.

En el caso de las dimensiones de la satisfacción laboral, los valores de probabilidad de error $p<0.05$; entonces los puntajes no tienen distribución normal.

En cuanto a la variable desempeño laboral, el estadístico es 0.232 y el valor $p=0.000$, entonces los puntajes no tienen distribución normal.

4.3 ANALISIS DE CORRELACION

4.3.1 HIPOTESIS GENERAL

Ho: No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Tabla 6. Correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

			Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,771**
		Sig. (bilateral)		.000
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,771**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	110	110

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6 se observan los resultados del Coeficiente de Correlación de Spearman entre las variables satisfacción y desempeño laboral.

Se encontró el valor $p=0.000$, menor al valor alfa (<0.01); entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); Con una confianza mayor al 99% podemos afirmar que existe relación significativa entre las variables; asimismo, el valor del coeficiente es 0.771, esto indica que la relación es directa y fuerte; Por lo tanto, existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

4.3.2 HIPOTESIS ESPECIFICA 1

H_0 : No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión relación con sus superiores con el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión relación con sus superiores con el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Tabla 7. Correlación entre satisfacción en relación con sus superiores y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

			Satisfacción en relación con sus superiores	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción en relación con sus superiores	Coeficiente de correlación	1.000	,676**
		Sig. (bilateral)		.000
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,676**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	110	110

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se observan los resultados del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión satisfacción en relación con sus superiores y la variable desempeño laboral.

Se encontró el valor $p=0.000$, menor al valor alfa (<0.01); entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); Con una confianza mayor al 99% podemos afirmar que existe relación significativa entre la dimensión y variable; asimismo, el valor del coeficiente es 0.676, esto indica que la relación es directa y moderada; Por lo tanto, existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión relación con sus superiores con el desempeño en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

4.3.3 HIPOTESIS ESPECIFICA 2

Ho: No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Tabla 8. Correlación entre satisfacción con las condiciones físicas y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

			Satisfacción con las condiciones físicas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción con las condiciones físicas	Coeficiente de correlación	1.000	,636**
		Sig. (bilateral)		.000
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,636**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	110	110

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 se observan los resultados del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión satisfacción con las condiciones físicas y la variable desempeño laboral.

Se encontró el valor $p=0.000$, menor al valor alfa (<0.01); entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); Con una confianza mayor al 99% podemos afirmar que existe relación significativa entre la dimensión y variable; asimismo, el valor del coeficiente es 0.636, esto indica que la relación es directa y moderada; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y el desempeño en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

4.3.4 HIPOTESIS ESPECIFICA 3

Ho: No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Tabla 9. Correlación entre satisfacción con la participación en las decisiones y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

			Satisfacción con la participación en las decisiones	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción con la participación en las decisiones	Coefficiente de correlación	1.000	,664**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	110	110
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,664**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	110	110

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 9 se observan los resultados del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones y la variable desempeño laboral.

Se encontró el valor $p=0.000$, menor al valor alfa (<0.01); entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); Con una confianza mayor al 99% podemos afirmar que existe relación significativa entre la dimensión y variable; asimismo, el valor del coeficiente es 0.664, esto indica que la relación es directa y moderada; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión participación en las

decisiones y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

4.3.5 HIPOTESIS ESPECIFICA 4

Ho: No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con su propio trabajo y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con su propio trabajo y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Tabla 10. Correlación entre satisfacción con su trabajo y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

			Satisfacción con su trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción con su trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	,619**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	110	110
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,619**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	110	110

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 se observan los resultados del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión satisfacción con su trabajo y la variable desempeño laboral.

Se encontró el valor $p=0.000$, menor al valor alfa (<0.01); entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); Con una confianza mayor al 99% podemos afirmar que existe relación significativa entre la dimensión y variable; asimismo, el valor del coeficiente es 0.619, esto indica que la relación es directa y moderada; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con su

propio trabajo y el desempeño en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

4.3.6 HIPOTESIS ESPECIFICA 5

Ho: No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

H1: Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

Tabla 11. Correlación entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

			Satisfacción con el reconocimiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción con el reconocimiento	Coeficiente de correlación	1.000	,647**
		Sig. (bilateral)		.000
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,647**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	110	110

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se observan los resultados del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión satisfacción con el reconocimiento y la variable desempeño laboral.

Se encontró el valor $p=0.000$, menor al valor alfa (<0.01); entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); Con una confianza mayor al 99% podemos afirmar que existe relación significativa entre la dimensión y variable; asimismo, el valor del coeficiente es 0.647, esto indica que la relación es directa y moderada; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento y el

desempeño en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.

4.4 DISCUSION DE RESULTADOS

Las organizaciones de acuerdo a la gestión que realizan, tienen muchas de ellas el enfoque sobre su personal, si estas se encuentran satisfechas en el trabajo y tratar de asegurarse en los beneficios que ésta tiene, que según (Lee et al., 2016) son cuatro los principales beneficios: mayor beneficio general (mayores ventas, menores costos y un *resultado final más sólido*), mayor productividad, menor rotación y lealtad.

En la investigación que hemos realizado, obtuvimos como resultado de acuerdo a nuestro objetivo general un valor de $p=0.000$ ($p<0.01$) y coeficiente de correlación de 0.771, que indica la existencia de un resultado significativo estadísticamente y una relación *directa y fuerte* entre las variables satisfacción y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud – La Oroya Junín 2022. Si comparamos los resultados obtenidos por Hoyos y Moreno (2019) en su trabajo “Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019, donde encontraron una asociación significativa ($p<0,05$) entre satisfacción laboral y grado de desempeño laboral con baja correlación y negativa ($R= -0.169$)”⁴⁰. Resultados que traducen lo diverso en la asociación de estas dos variables, debido a diferentes factores como la emotividad del momento del encuestado, para evitar este sesgo quizás sea necesario obtener datos del mismo encuestado en diferentes momentos para estos ser promediados y tener un resultado final medio estandarizado. Boada N. (2019) en su trabajo “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de Servicios de Seguridad en el Perú”⁴² evidencia una correlación significativa entre las dos variables, así como el resultado general nuestro.

Con respecto al primer objetivo específico, sobre la relación entre satisfacción laboral en relación con sus superiores y desempeño laboral, se encontró el valor $p<0.01$ que rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión y variable; asimismo, el valor del coeficiente es 0.676, esto indica que la relación es *directa y moderada*. Montoya C. (2018) en su trabajo “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo, reporta relación

directa y en magnitud pequeña entre el clima y la satisfacción laboral ($r = .15$; IC 95% [.03 - .27]). A nivel de dimensión; se evidenció que la Relación con la Jefatura/Superior con la dimensión Satisfacción en Relación con los Superiores, presenta relación directa de magnitud grande ($r = .36$; IC 95% [.25 - .46])⁴³. Chiang M. (2015) en su publicación “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe”¹. En los tres estudios podemos evidenciar que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión relación con sus superiores, ello básicamente como hace referencia Montoya C. (2018) el componente del clima laboral influencia mucho, dependiente del tipo de personalidad del jefe y los objetivos que exige la organización; el dicho “llevarse bien con el jefe”, será positivo para la empresa.

Respecto al segundo objetivo específico, sobre la relación entre la satisfacción laboral con las condiciones físicas y desempeño laboral, encontramos el valor $p=0.000$ ($p<0.01$) que rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión y variable; asimismo, el valor del coeficiente es 0.636, esto indica que la relación es *directa y moderada*. Reyes A. (2016) en su investigación “Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, halla que existe relación directa y significativa entre las variables pues el coeficiente de correlación lineal encontrado resultó $r = .898$, el coeficiente de determinación (0.807), ello explica que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciado por las condiciones laborales en la institución”⁴⁴. Asimismo, Grisales M. (2020) en su publicación “Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira, concluye que existe una relación significativa del grado de insatisfacción con las dimensiones establecidas de condiciones laborales, primando las condiciones físicas y ambientales, seguidas de la recompensa”⁴⁵. Estos dos trabajos confirman la relación directa entre las dos variables, puesto que las condiciones físicas del ambiente dan el confort necesario al trabajador para brindar un mejor servicio y desempeño en sus labores, así como la predisposición del usuario.

El tercer objetivo específico sobre la relación entre satisfacción laboral con la participación en las decisiones y desempeño laboral, encontramos el valor $p=0.000$ ($p<0.01$) que rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe relación significativa entre la dimensión y variable; asimismo, el valor del coeficiente es 0.664, esto indica que la relación es *directa y moderada*. Mohsen A. y Sharif O. (2020) en su publicación “Participación de los empleados en la toma de decisiones y su efecto en la satisfacción laboral”⁴⁶, estudio realizado a toda la población de empleados del Banco Internacional de Afganistán (AIB), concluyen que la participación de los empleados en la toma de decisiones tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral. Los resultados también mostraron que el compromiso de los empleados, la estructura organizacional, el comportamiento del líder y el lugar de trabajo se encuentran entre los factores que producen un impacto positivo. De igual manera Xia Y, Zhang L. y Zhao N. (2016) en su publicación “Impacto de la participación en la toma de decisiones sobre la satisfacción laboral: una perspectiva de comunicación organizacional”⁴⁷ mostraron que la participación de los empleados en la toma de decisiones afectó positivamente su satisfacción laboral ($p<.001$) y el efecto estuvo mediado por la apertura de la comunicación. Ambos estudios realizados tanto en Afganistán y China, confirman nuestro resultado obtenido de la relación directa y significativa entre ambas variables, por tanto, la relación positiva y directa de la satisfacción laboral y la participación en las decisiones de la organización no es exclusiva de algunas sociedades, es globalizada, las variaciones se pueden dar en la intensidad, dependiendo del tipo de organización y factores internos directrices.

Respecto al cuarto objetivo específico que hemos considerado, sobre la relación entre satisfacción laboral con su trabajo mismo y desempeño, hallamos un valor de $p=0.000$ ($p<0.01$) que también rechaza la hipótesis nula; por tanto, establece la relación significativa entre la dimensión y variable; asimismo, el valor del coeficiente es 0.619, esto indica que la relación es *directa y moderada*. Marín H. y Placencia M. (2017) en su publicación “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado”⁴⁸, evidenciaron que los factores con mayores promedios fueron el trabajo mismo que realizan como parte del estímulo positivo y responsable, por lo que concluyen que, a mayor grado de motivación laboral por el trabajo que realizan, mayor grado de satisfacción laboral personal. Yousaf M., Waheed M. y Husnain M. (2015) en su investigación titulada “El impacto de la motivación intrínseca

en la satisfacción laboral de los empleados⁴⁹ concluyen que existe una relación positiva y significativa entre cuatro variables estudiadas (seguridad laboral, logro, responsabilidad laboral y el trabajo mismo [motivación intrínseca]) y la satisfacción laboral de los empleados. Este estudio de investigación destaca las áreas en las que el gerente organizacional se enfoca en aumentar el desempeño individual y organizacional incentivando la motivación intrínseca.

Nuestro último objetivo específico sobre la relación entre la satisfacción laboral con el reconocimiento en el centro laboral y su desempeño. Encontramos un valor de $p=0.000$ (<0.01) que rechaza la hipótesis nula; por tanto, encuentra relación significativa entre la dimensión y variable; asimismo, el valor del coeficiente es 0.647, esto indica que la relación es *directa y moderada*. Boada N. (2019) en su publicación "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú"⁴² concluye que el aspecto de satisfacción tiene una relación más débil con el desempeño, cuando se trata del beneficio económico recibido. Mientras que Chalco y Robles (2019) en su publicación "Satisfacción laboral en docentes de Medicina de una Universidad peruana"⁵⁰, no encuentran asociación entre el reconocimiento del salario y la satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Profesional de Medicina Humana. Podemos evidenciar que los resultados son diversos de acuerdo a la organización y su escala remunerativa, en nuestro estudio los trabajadores se sienten satisfechos o están de acuerdo con el salario recibido y ello se traduce en su mayor desempeño.

De la bibliografía revisada que relaciona la satisfacción laboral con el desempeño laboral, podemos inferir que; puede variar según el país, la sociedad, la organización, la cultura, el trabajo, la persona u otros factores. Por lo tanto, parece que, para cada tipo de organización o trabajo, el desempeño por la satisfacción laboral es diferente cada periodo de tiempo; ello, aplicado a la misma población con los mismos instrumentos.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- En el estudio se estableció la existencia de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, y su grado de correlación ($R=0.771$) es directa y fuerte.
- En referencia al primer objetivo específico. Se estableció la existencia de relación entre satisfacción laboral con la dimensión relación con sus superiores, y su grado de correlación ($R=0.676$) es directa y moderada.
- En referencia al segundo objetivo específico. Se estableció la existencia de relación entre satisfacción laboral con la dimensión condiciones físicas, y su grado de correlación ($R=0.636$) es directa y moderada.
- En referencia al tercer objetivo específico. Se estableció la existencia de relación entre satisfacción laboral con la dimensión participación en las decisiones, y su grado de correlación ($R=0.664$) es directa y moderada.
- En referencia al cuarto objetivo específico. Se estableció la existencia de relación entre satisfacción laboral con la dimensión satisfacción con su propio trabajo, y su grado de correlación ($R=0.619$) es directa y moderada.
- En referencia al quinto objetivo específico. Se estableció la existencia de relación entre satisfacción laboral con la dimensión reconocimiento, y su grado de correlación ($R=0.647$) es directa y moderada.

5.2 RECOMENDACIONES

- Referente a las variables estudiadas de satisfacción laboral y desempeño laboral, es necesario estudiar más ampliamente en cuanto a sus dimensiones y poblaciones o grupos distintos, donde permita identificar otros factores significativos que corroboren o rechacen nuestros resultados.

- Referente a la satisfacción laboral con relación con sus superiores y el desempeño laboral, será necesario reforzar la comunicación relacional positiva para conseguir mejores resultados.
- Referente a la satisfacción laboral con las condiciones físicas y el desempeño laboral, será necesario mejorar los ambientes de trabajo para dotar del confort necesario y conseguir mejores más óptimos.
- Referente a la satisfacción laboral con relación a la participación en las decisiones y el desempeño laboral, mejorará el resultado si la administración a cargo da mayor apertura y atención a las diversas opiniones para una mejor toma de decisiones.
- Referente a la satisfacción laboral con el trabajo que realiza y el desempeño laboral, será necesario dar confianza y grados de libertad comunicacional y técnica para que el trabajador desarrolle iniciativas innovadoras que satisfagan más su labor.
- Referente a la satisfacción laboral con el reconocimiento y el desempeño laboral, será necesario implementar un cronograma de ascensos por mérito y destacar en acto público reconocimientos a la buena labor. El incremento del incentivo económico siempre será una motivación, pero su implementación se ve limitada a los fondos presupuestales de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiang M, San Martín N. Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Cienc. Trab.* Sep-Dic; 2015 17 [54]: 159-165.
2. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. En: Dunnette M, editor. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally; 1976.
3. Price JL, Mueller CW. *Handbook of organizational measurement*. Marshfield: Pitman; 1986.
4. Porter LM, Lawler EE. *Actitud empresarial y desempeño*. New York: McGraw-Hill; 1991.
5. Davis K, Newstrom W. *El comportamiento humano en el trabajo; Comportamiento organizacional*. México: McGraw- Hill; 2007.
6. Chiang M, Salazar M, Huerta P, Núñez A. *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas)*. Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. 2008
7. Chiavenato, I. *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw – Hill Interamericana. S.A. 5ta. Ed. 2005.
8. Chiavenato I. *Gestión de talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill; 2002
9. Milkovich G, Boudreau J. *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. 6ª ed. México, DF: Addison-Wesley Iberoamericana; 1994
10. Alva J., Juárez J. *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014*. [Tesis de grado]. Perú. Universidad Privada Antenor Orrego 2014.
11. Yoshitaka Y., Jeewhan Y. Fairness and job satisfaction of Japanese multinationals in Asia. *Economics & Management Series*. 2012 (1): 4-14.
12. Panagiotis T., Nikolaos K., Nikos B. Ilias S. The impact of career satisfaction on job performance in accounting firms. The mediating effect of general competencies. *Procedia Economics and Finance* 33 (2015) 468 – 476.
13. Nader M., Peña S., Santa-Bárbara E. Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales* 30 (2014) 31 – 39.
14. Chiang M., Ojeda J. Estudio de la relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración* 58 (2), abril-junio 2013: 39 – 60.
15. Chiang M. Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, Vol. 19 (2) 2014: 21 – 36.
16. Espaderos A. *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. [Tesis de grado]. Guatemala. Universidad Rafael Landívar 2016.
17. Erkan K. y et al. Employee satisfaction, their strategies and performance in the service sector. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 150 (2014): 1167 – 1176.
18. Platis Ch. et al. Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 175 (2015): 480 – 487.

19. Julca J. Relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Paita S.A. Agencia Tarapoto, 2016. [Tesis de grado] Perú. Universidad Peruana Unión. 2016.
20. Pérez M. Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – agencia central Cajamarca del banco de crédito del Perú, 2016. [Tesis de grado]. Perú. Universidad Privada del Norte. 2017.
21. Bakotic D. Relationship between job satisfaction and organisational performance. Economic research-ekonomskiastrazivanja, 2016. Vol. 29 N° 1, pág. 3.
22. Hill B. ¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral? La Voz de Houston [Internet] 2011. [Fecha de consulta: 31.03.2018]. Disponible en: <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-factores-que-afectan-la-satisfaccin-laboral-5679.html>
23. Amador O. Teoría de los dos factores de Herzberg. Gestipolis [Internet] 2013. [Fecha de consulta: 31.03.2018]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
24. Manso J. El legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT. 2002. Número 128. Pág 79-86.
25. Delgado S. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016. [Tesis posgrado]. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2016.
26. Ortiz K. Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil. [Tesis de posgrado]. México. Universidad Autónoma de Nueva León. 2013.
27. Rodríguez D. Factores que influyen en el desempeño de las personas en el trabajo REvMexLab 1999.
28. Shumate B. Factors the influence employee performance. Bizfluent [internet] 2017 [consultado el 01.12.2017]. disponible en: <https://bizfluent.com/list-6878597-factors-influence-employee-performance.html>
29. Opu Stella. Motivation and Work Performance. Uganda. Institute of Social Studies. 2008.
30. Chiang M., Gómez N., y Salazar C. Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. Cuadernos de Administración / Universidad del Valle / Vol. 30 N° 52 / julio - diciembre de 2014.
31. Poropat A. New Models of Work Performance and Their Implications for Employment Relations. Griffith University. 2002.
32. Acámer F., López C. y López-Torres J. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios en atención primaria. Aten primaria. Vol. 20. Núm. 8. noviembre 1997.
33. Geleto A., et al. Job satisfaction and associated factors among health care providers at public health institutions in Harari region, eastern Ethiopia: a cross-sectional study. BMC Res Notes (2015) 8:394.
34. Choon O., Hayati N. Motivation and Job Performance among Nurses in the Private Hospitals in Malaysia. International Journal of Caring Sciences. January – April 2016 Volume 9.
35. Hernández S., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación 6ta. Ed. México: McGraw Hill / Interamericana editores S.A.C. de C.V.; 2014
36. Mora J. y Mariscal Z. Correlación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral. México. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Año VII, Número Edición Especial, Artículo N° 100, Periodo diciembre 2019.
37. Escobedo C. y Quiñones M. Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga

- marítimo internacional del Callao, 2019. [Tesis de grado]. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP. 2019.
38. Sotomayor, F. Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012. U. Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna. Perú. [Tesis de Grado]. Publicado en 2013. Disponible en:
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2704?show=full>
 39. Carruiteiro J. y Riccer M. Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014. Perú. [Tesis de grado]. Disponible en:
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/6289>
 40. Hoyos L. y Moreno F. Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en Trabajadores de la Salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, año 2019. Perú. [Tesis de Posgrado]. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/4644>
 41. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA. Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral. Perú. Disponible en:
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247631-626-2008-minsa>
 42. Boada N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. USIL. Journal of Economics, Finance and International Business. October 2019, Vol. 3, N° 1.
 43. Montoya Ch. Clima Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo. Universidad César Vallejo – Trujillo. Perú [Tesis de Grado]. 2018.
 44. Reyes A. Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016. Universidad César Vallejo. [Tesis de Grado].
 45. Grisales M. Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira. [Tesis]. Colombia. 2020.
 46. Mohsen A. y Sharif O. Employee participation in decision making and its effect on job satisfaction. International Journal of Research –GRANTHAALAYAH. July 2020, Vol 8(07), 415 – 422. Disponible en:
<https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v8.i7.2020.580>
 47. Xia Y, Zhang L. y Zhao N. Impact of Participation in Decision Making on Job Satisfaction: An Organizational Communication Perspective. Published online by Cambridge University Press: 20 September 2016. Disponible en:
<https://www.cambridge.org/core/journals/spanish-journal-of-psychology/article/abs/impact-of-participation-in-decision-making-on-job-satisfaction-an-organizational-communication-perspective/D99F9D28F38F0BC50F7AC16CC5A6D9A0>
 48. Marín H. y Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz. Med. vol.17 no.4 Lima oct./dic. 2017. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext
 49. Yousaf M., Waheed M. y Husnain M. The Impact of Intrinsic Motivation on Employee's Job Satisfaction. Management and Organizational Studies Vol. 2, No. 3; 2015.
 50. Chalco L. y Robles H. Satisfacción laboral en docentes de medicina de una Universidad peruana. Revista Peruana de Investigación en Salud, vol. 3, núm. 3,

2019, julio-septiembre, pp. 123-126. Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Perú.
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=635767696005>

51. *Info Capital Humano. Guía del capital humano. 2018. disponible en:*

<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

52. Katebi A. & et. al. The Relationship Between “Job Satisfaction” and “Job Performance”: A Meta-analysis. *Global Journal of Flexible Systems Management* (March 2022) 23(1):21–42.

53. RRHHDigital. NOTIMEX. 2019. Disponible en:

<http://www.rrhhdigital.com/secciones/mercado-laboral/134495/Mexico-lidera-la-lista-de-mayor-satisfaccion-laboral-en-America-Latina#:~:text=M%C3%A9xico%20lidera%20la%20lista%20de%20mayor%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina&text=M%C3%A9xico%20obtuvo%20la%20nota%20m%C3%A1s,las%20principales%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.>

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

INFORMACION GENERAL

Fecha:

Sexo: M () F () Edad: años

Tipo de contrato: D.L. 276 () D.L. 728 () D.L. 1057 ()

Tiempo de servicios: años

Profesional: Médico () Enfermera () Obstetra () Odontólogo ()

Q-F () Psicólogo () Nutricionista () Trabajadora Social () Tecnólogo ()

SATISFACCION LABORAL

1 = Muy Insatisfecho

2 = Algo Insatisfecho

3 = Indiferente (satisfecho)

4 = Algo Satisfecho

5 = Muy Satisfecho

	Satisfacción en relación con sus superiores	MI (1)	AI (2)	S (3)	AS (4)	MS (5)
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2	La supervisión que ejercen sobre usted					
3	Las relaciones personales con sus superiores					
4	La forma en que sus superiores juzgan su tarea					
5	El apoyo que recibe de sus superiores					
	Satisfacción con las condiciones físicas					
6	La ventilación de su lugar de trabajo.					
7	La iluminación de su lugar de trabajo.					
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
10	La temperatura de su local de trabajo					

	Satisfacción con la participación en las decisiones					
11	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					
13	Su participación en las decisiones de su Área,					
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución					
15	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución					
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
	Satisfacción con su trabajo					
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
19	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo					
20	Los objetivos y metas que debe alcanzar					
	Satisfacción con el reconocimiento					
21	Las oportunidades de ascenso que tiene					
22	Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución					
23	El salario que usted recibe					

(*) Adaptado y validado por Sotomayor Flor – 2013 y Carruitero y Riccer - 2014 ^{38,39}

Escala de evaluación

Bajo nivel de satisfacción laboral = 0 – 30

Nivel medio de satisfacción laboral = 31 – 60

Alto nivel de satisfacción laboral = 61 – 92

ANEXO 2

DESEMPEÑO LABORAL

FICHA DE CALIFICACION

Jefatura: Servicio medicina () Servicio cirugía () Dpto. Ayuda Dx. y Tto. ()

Jefe Servicio de Enfermería ()

Profesional: Médico () Enfermera () Obstetra () Odontólogo ()

Q-F () Psicólogo () Nutricionista () Trabajadora Social () Tecnólogo ()

Fecha:

Factores	Niveles de valoración				
	I	II	III	IV	V
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.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.
RESPONSABILIDAD: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones.	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.
INICIATIVA: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Aporta con iniciativas, logrando los objetivos en la labor que desempeña.	Con frecuencia realiza aportes imponentes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos Institucionales.	Se apeg a la rutina establecida, a veces logra sus objetivos.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general no se apeg a la rutina establecida, reportando siempre anomalías existentes.
OPORTUNIDAD:	Entrega sus	Cumple con	Entrega los	No todos los	No cumple con

Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de los fijado. []	los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas. []	trabajos con posterioridad a la fecha fijada No obstante ocupa todo su tiempo. []	trabajos los cumple en el tiempo establecido. []	los plazos fijados. Se observa tiempo perdido. []
CALIDAD DEL TRABAJO: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores. []	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 Incurrir en errores apreciables. []
CONFIABILIDAD Y DISCRECION: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos 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: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto. []	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. []
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS: Califica el 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. []

(*) Evaluación de desempeño y conducta laboral aprobado por el Ministerio de Salud mediante RM N° 626-2008/MINSA (Adaptado por Hoyos y Moreno – 2019)⁴⁰.

ESCALA DE EVALUACION:

00 – 14 (Deficiente desempeño laboral)

15 – 28 (Regular desempeño laboral) ·

29 – 42 (Bueno en su desempeño laboral) ·

43 – 56 (Muy bueno en su desempeño laboral) ·

57 – 70 (Excelente desempeño Laboral)

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Satisfacción laboral y Desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya, Junín 2022.

AUTOR: Edward Taipe Sullá

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya, Junín 2022?	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión relación con sus superiores con el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud. • Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud. • Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones y el desempeño 	<p>Hipótesis general de investigación: Ha= Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.</p> <p>Ho= No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.</p> <p>Hipótesis específica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión relación con sus superiores con el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022. 2.No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión relación con sus superiores con el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022. 3.Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y el desempeño laboral en trabajadores 	<p>Variable 1 Satisfacción laboral</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Relación con sus superiores -Condiciones físicas de trabajo -Participación en las decisiones -Satisfacción con su trabajo -Reconocimiento <p>Variable 2 Desempeño laboral</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Funciones -Rendimiento -Comportamiento 	<p>Ámbito</p> <ul style="list-style-type: none"> -Región Junín -Provincia Yauli-La Oroya -Distrito Santa Rosa de Sacco -Hospital II A. Hurtado A. EsSalud <p>Población Trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II A. Hurtado A. EsSalud - La Oroya. Junín.</p> <p>Muestra Censal (P) Todos los trabajadores asistenciales profesionales (110 según planilla con contratos 276, 728 y 1057) del Hospital II A. Hurtado A. EsSalud – La Oroya. Junín 2022.</p> <p>Tipo de estudio -Cuantitativo</p> <p>Diseño -No experimental -Transversal -Correlacional -Prospectivo</p> <p>Técnica -Encuesta -Entrevista</p>

	<p>laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con su propio trabajo y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud. • Identificar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud. 	<p>asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.</p> <p>4.No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.</p> <p>5.Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.</p> <p>6.No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión participación en las decisiones y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.</p> <p>7.Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con su propio trabajo y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.</p> <p>8.No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con su propio trabajo y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.</p>		<p><u>Instrumento</u></p> <p>-Cuestionario de encuesta para satisfacción laboral. -Ficha de calificación de desempeño laboral.</p> <p>(*ambos validados por estudios previos)</p>
--	--	--	--	--

		<p>9.Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.</p> <p>10.No existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento y el desempeño laboral en trabajadores asistenciales profesionales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud - La Oroya Junín 2022.</p>		
--	--	---	--	--

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., identificado(a) con DNI N°....., después que ser informado(a) en la finalidad y confidencialidad que tiene el estudio y cuyo fin es para optar el grado académico de magister del Dr. Edward Taipe Sullá, doy mi consentimiento para ser encuestado(a) y ser parte del trabajo de investigación “SATISFACCIÓN LABORAL y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II ALBERTO HURTADO ABADÍA DE ESSALUD - LA OROYA, JUNÍN 2022”.

La oroya (Junín),.....de.....del 2022

Firma

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN
RED ASISTENCIAL JUNÍN – ESSALUD

INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FECHA: 10 de enero de 2022

INVESTIGADOR (ES): Edwar Taípe Sullá

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en Trabajadores Asistenciales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud – La Oroya, Junín 2021"

APROBACIÓN

1	APROBADO	<input checked="" type="checkbox"/>	NO
---	----------	-------------------------------------	----

OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES


Blgo. César Kong Paravacino
Miembro del CIEI


Dr. FRANCISCO QUISPE PARI
PRESIDENTE
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN
RED ASISTENCIAL JUNÍN


FIRMA Y SELLO DEL O LOS MIEMBROS DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA
EN LA INVESTIGACIÓN DE LA RED ASISTENCIAL JUNÍN

CARTA N° 001-CIEI-GRAJ-ESSALUD-2021

Huancayo, 10 de enero de 2022

Investigador(a):
Edward Taipe Sullá
Presente. -

Asunto: **INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Habiendo revisado el Proyecto de Investigación titulado "Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en Trabajadores Asistenciales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de EsSalud – La Oroya, Junín 2021", elaborado por su persona; el Comité Institucional de Ética en la Investigación de la Red Asistencial Junín ha revisado y evaluado otorgando la **APROBACION** para la ejecución a la versión N.º 04 entregado el 05 enero del presente año, por reunir las condiciones necesarias para su ejecución.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente.



Dr. FRANCISCO QUISPE PARI
PRESIDENTE
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN
RED ASISTENCIAL JUNÍN


JFQP/jfqp
NIT : 1302-2021-9357
Folios ()