



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción y desempeño laboral de trabajadores  
de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Bach. Rodríguez Tineo, Pilar

**ASESORA:**

Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

**SECCION**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ – 2018

.....  
Dr. HUARANCCA ROJAS, Edwin

**PRESIDENTE**

.....  
Mg. MELÉNDEZ ROSALES, Jorge Luis

**SECRETARIO**

.....  
Mg. RODRÍGUEZ LIZANA, Maritza

**VOCAL**

A Víctor y Francisca, mis queridos padres, a ellos mi agradecimiento y cariño infinito por siempre estar dispuesto a acompañarme en cada camino que me toca emprender; a mis hermanos Nieves, Clorinda, Víctor, Rosa, María y Kusi, quienes son mi inspiración y el motor fundamental de mi vida.

Pilar.

## **Agradecimiento**

Por su magnánima contribución en el desarrollo de nuestro perfil profesional, por apostar por la educación peruana y ayacuchana, anteponiendo siempre a la educación como una herramienta fundamental para el desarrollo de nuestro país; a la Universidad César Vallejo de Trujillo, con especial consideración al Dr. César Acuña Peralta, Rector y Fundador de nuestra Universidad.

Por haberme permitido realizar el desarrollo del presente trabajo, a todos los personales de la Micro Red de San José de Secce. Huanta.

Por su entrega, paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de posgrado; a los catedráticos de la Universidad César Vallejo.

Por asesoramiento, orientación y aporte importante; a la Mg. Maritza Rodríguez Lizana.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

**La autora.**

## Presentación

Señores miembros del jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el “**Grado Académico de Magíster en Gerencia de los Servicios de la Salud**”, se presenta la tesis titulada: “Nivel de satisfacción y desempeño laboral de trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017”.

El estudio tiene como fin conocer determinar la relación entre nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

El trabajo tiene carácter de preliminar y es posible que existan errores por lo que agradezco vuestras sugerencias para mejorar nuestro perfil profesional.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**La autora.**

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCION.	
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos .....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	22
1.4. Formulación del problema .....	28
1.5. Justificación del estudio .....	29
1.6. Hipótesis .....	30
1.7. Objetivos .....	31
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación .....	33
2.2. Variables, Operacionalización .....	34
2.3. Población y muestra .....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad .....	37
2.5. Métodos de análisis de datos .....	40
2.6. Aspectos éticos .....	40
III. RESULTADOS .....	41
IV. DISCUSIÓN .....	51
V. CONCLUSIONES .....	56
VI. RECOMENDACIONES .....	60
VII. REFERENCIAS .....	61
ANEXOS	
Instrumentos	
Validez de los instrumentos	

Matriz de consistencia

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.

Otras evidencias

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la relación entre nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017. La metodología de investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por los 30 trabajadores de la Micro Red de San José de Secce, Huanta; la muestra fue conformada por la población censal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Como resultado se tiene el 66,7% de los trabajadores no se hallan satisfechos ni insatisfechos con la labor que realizan y tienen un desempeño laboral alto y como conclusión se determinó que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce en Huanta, puesto que se observa un coeficiente de correlación de 0,512 tras aplicar el estadístico de Rho de Spearman, que muestra una moderada relación entre variables, se acepta esta hipótesis alterna al resultar el valor de  $p = 0,004$  siendo menor a 0,05; con un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95%.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción, desempeño, salud, trabajador.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work is to determine the relationship between level of satisfaction and job performance in workers of the Micro Network of San José de Secce. Huanta 2017. The research methodology was quantitative, non-experimental type and descriptive correlational design. The population consisted of 30 workers from the Micro Network of San José de Secce, Huanta; the sample was formed by the census population. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. As a result, 66.7% of the workers are not satisfied or dissatisfied with the work they do and have a high work performance and as a conclusion it was determined that there is a significant relationship between the level of satisfaction and job performance in workers of the Micro Network of San José de Secce in Huanta, since a correlation coefficient of 0.512 is observed after applying the Spearman's Rho statistic, which shows a moderate relationship between variables, this alternative hypothesis is accepted when the value of  $p = 0.004$  is found being less than 0.05; with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%.

**KEY WORDS:** Satisfaction, performance, health, worker.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

En los últimos tiempos la gestión de recursos humanos, ha ido tomando interés por parte de los jefes dentro de las organizaciones, debido a que genera ventajas comparativas asociadas al buen desempeño de las labores y servicios generados dentro de ellas (Rodríguez, 2011). El personal que integra la organización médico asistencial y administrativos, se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional respecto a la satisfacción laboral, considerada como el motor del buen desempeño laboral.

Sin embargo Contreras (2013) en su investigación Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una Institución Pública de Salud de III nivel de atención Bogotá determinó que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral, a su vez concluyó que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

Existen factores que no permiten alcanzar la satisfacción laboral, es así que, en Europa, específicamente en España, la falta de promoción profesional, el sueldo bajo, la falta de formación y autonomía son algunos de los factores que generan la insatisfacción laboral. Igualmente, a nivel de Latinoamérica se han realizado estudios en México, Chile, Venezuela, Brasil, cuyos resultados concuerdan y no distan de los hallados en Europa y Norteamérica (Fernández y Paravic, 2003).

Goleman (1998) citado en Cueva y Díaz (2017), reporta de acuerdo a una investigación en 1997 respecto a las prácticas de medición entre las grandes corporaciones, efectuada por la Sociedad Americana para el Adiestramiento y el Desarrollo, que cuatro de cada cinco empresas tratan de promover la satisfacción laboral en sus empleados, durante el adiestramiento y el desarrollo, cuando se evalúa el desempeño y al contratar.

La insatisfacción laboral es considerada como un riesgo profesional, principalmente dentro del personal de salud, que está relacionado al bajo sueldo, por ende, el mal desempeño en su mayoría de ellos. Dentro de los predictores de la insatisfacción se encuentran bajo nivel de satisfacción con el control de la calidad del trabajo, las nuevas tecnologías, incapacidad para influir en su propio desarrollo profesional, la carga de trabajo impredecible o flujo de trabajo (Delgado, 2017).

Los argumentos expuestos permitieron decidir realizar la presente investigación, ya que brindará mayores conocimientos sobre esta problemática.

### **Trabajos previos**

A nivel internacional:

Resultados de investigaciones dan cuenta de la importancia de desarrollar la presente investigación de los autores Hernández, et. al. (2012), en su estudio “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, cuyo propósito fue establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención, utilizaron como diseño de investigación el descriptivo, observacional de corte transversal, con una muestra que comprendió a 594 profesionales de enfermería; aplicó como técnica de recojo de información la encuesta; como resultados obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Como conclusiones determinaron que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción

son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Contreras (2013), en su investigación Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una Institución Pública de Salud de III nivel de atención Bogotá, cuyo propósito fue describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C. El diseño de investigación empleado para el estudio fue descriptivo de corte transversal, la población fue conformada por profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá; el instrumento utilizado fue el cuestionario, los resultados obtenidos fueron: El grupo de estudio, estuvo conformado por profesionales de enfermería representados en su totalidad por el género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. Como conclusión obtuvo que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo, (2011) cuyo tema Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: Una organización estatal Chilena, tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas, tuvo como muestra a 96 trabajadores de un organismo Público de la Región de Maule. El instrumento que utilizó fue el cuestionario para el caso de satisfacción JDI y

JIG (1969), cuya aplicación fue junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución en sus tres dimensiones: Comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad. Como conclusión obtuvieron que se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, solamente el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el rendimiento y la Productividad.

Amozorrutia (2007), en su estudio, "Satisfacción laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal", se determinaron los niveles de satisfacción laboral en 49 trabajadores de una clínica de Salud Pública del Distrito Federal. Los niveles se determinaron mediante la aplicación del Índice General de la Satisfacción Laboral (IJS, Brayfield y Rothe, 1951, citado en Amozorrutia, 2007). A través del análisis estadístico se determinaron tres factores: satisfacción general laboral, sentimientos positivos y sentimientos negativos hacia el trabajo. Los resultados indicaron que existe una ambivalencia en cuanto a los niveles positivos y negativos de la satisfacción laboral. A partir de este estudio se sugiere la evaluación de la satisfacción laboral por medio de un instrumento de tipo facetado con el objeto de profundizar en futuras investigaciones.

A nacional:

Existen estudios respecto al tema de investigación, como el de Delgado (2017), en su estudio "Nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016" cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 35. La técnica fue la

encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada, que fue aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100 % (35), 69% (24) refieren que es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta. En cuanto a la dimensión condiciones físicas y/o confort 69% (24) es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos 74% (26) manifiestan que es media, 14% (5) alta y 11% (4) baja, en la dimensión políticas administrativas 69% (24) es media, 17% (06) baja y 14% (5) alta; en la dimensión relaciones interpersonales 60% (21) expresan que es media, 20% (7) baja y 20% (7) alta; en la dimensión desarrollo personal 77% (27) expresan que es media, 14% (5) alta y 9% (3) baja; en la dimensión desempeño de tareas 75% (26) manifiestan que es media; 14% (5) baja, 11% (4) alta y en la dimensión relación con la autoridad 80% (28) refieren que es media, 14% (5) baja y 6% (2) alta. Conclusiones. Acerca de la satisfacción laboral del personal de enfermería tienen nivel medio, destacando los factores relación con la autoridad, Desarrollo personal, desempeño de tareas y beneficios laborales y/o remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Políticas administrativas y Condiciones físicas y/o confort presentan tendencia al nivel bajo y el factor Relaciones interpersonales presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

Cueva y Díaz (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017”, el propósito de la investigación fue establecer las relaciones entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017, el diseño de investigación fue descriptivo, el tamaño de la muestra estuvo constituido por 120 colaboradores de la organización financiera del distrito de Tarapoto. El instrumento utilizado para el recojo de información para la variable satisfacción fue el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005) y para la variable desempeño laboral utilizó el cuestionario de Mamani (2016). Los resultados fueron que existe una relación significativa ( $r = .733$ ;  $p < .05$ ) de

satisfacción laboral y desempeño laboral. En conclusión, mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores mayor será su desempeño

Zelada (2015), en su investigación “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones, utilizando el diseño de investigación descriptivo de corte transversal, con una población conformada por 28 trabajadores; utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; obtuvo los resultados siguientes: del 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Díaz, Gutiérrez, y Amancio (2017) en su estudio “Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas”, cuyo objetivo fue determinar los factores que condicionan el ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas, el diseño de investigación fue correlacional, prospectivo, de corte transversal, La población de estudio estuvo conformada por los profesionales que laboran en áreas críticas y la muestra estuvo conformada por 65 enfermeras, mediante una muestra no probabilística, cuyo instrumento fue el cuestionario. Los Resultados fueron

del ausentismo: 6.2% presentó un factor condicionante bajo en la dimensión factores individuales, 29.2% lograron un factor condicionante alto en la dimensión factores lugar de trabajo y 89.2% obtuvo un factor condicionante regular en la dimensión factores de contenido de trabajo. La evaluación de desempeño presentó que, en la autoevaluación, un 76.9% logró un nivel bueno. En la evaluación de pares, el 16,9% logró un nivel deficiente, mientras que el 29,2% un nivel bueno. En la evaluación por el jefe, el 15,4% presentó un nivel deficiente, mientras que el 12,3% obtuvo un nivel bueno. En conclusión, el ausentismo presentó relación directa y significativa con el desempeño laboral.

Meza (2014), en su estudio “Influencia de la motivación y el desempeño en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNCP. 2017-2010, cuya finalidad fue determinar el grado de influencia de la motivación y el desempeño en la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNCP, el diseño de investigación fue descriptivo y comparativo, se tuvo como población a 317 trabajadores administrativos, la muestra estuvo conformada por 127 trabajadores administrativos; las técnicas de recolección de datos utilizados fueron la encuesta, la observación y la entrevista y como instrumentos utilizaron el cuestionario, ficha de observación y entrevistas personales, respectivamente. Los resultados muestran que existe una relación entre motivación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNCP, con un nivel de significación de  $p=0.05$ , el coeficiente de correlación entre las variables es 0,476. Como conclusión determina que satisfacción deviene cuando el empleado o trabajador se encuentra motivado (considerándose la motivación como una fuente motora e impulsora para el logro del resultado) realizará un buen desempeño consecuentemente tendrá una satisfacción laboral y personal.

Chinga y Terrazas (2014), en su tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Red de Salud “Leonor Saavedra-Villa San Luis”, establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud,

en el año 2014; el diseño de investigación fue descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo, la población de trabajadores de la Micro red de Salud es de 150 trabajadores de salud, se tomó como muestra a 119 según la aplicación de la Técnica de Muestreo Estratificado Simple y los Instrumentos de la Investigación son dos (02) cuestionarios ,uno para cada variable. Esta investigación concluye que el clima organizacional con sus tres dimensiones: Potencial Humano, cultura organizacional y diseño organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red “Leonor Saavedra- Villa san Luis. El nivel del clima organizacional es aceptable y el nivel del desempeño laboral es alto de los trabajadores, de ellos se tiene que el 27% de los encuestados perciben que el clima organizacional es adecuado cuando el desempeño laboral es alto, en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman 0,414 significa que existe una moderada relación positiva, frente al  $p < 0,05$ , por lo que, existe relación directa del Clima Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red Leonor Saavedra- Villa San Luis del Distrito de San Juan de Miraflores 2014.

Bobbio y Ramos (2010), con el tema de “satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú”, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). El estudio fue transversal. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeras y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Como instrumento se utilizó una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%. El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del

49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNMD los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ( $p=0.003$ ) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ( $p=0.023$ ). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ( $p=0.003$ ) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ( $p=0.006$ ); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ( $p<0.001$ ) y con la supervisión ejercida sobre ellos ( $p<0.001$ ). Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNMD el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Canchari (2017) en su tesis “Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016”, utilizó el diseño de investigación No Experimental, Transeccionales o transversales, Descriptivos y correlacionales. La población fue constituida por 18 Docentes, la muestra fue censal. Los resultados fueron: el 61,1% de los docentes de la Facultad de Enfermería tienen muy buena motivación laboral, 33,3%, excelente y 5,6%, buena. El 66,7% de los docentes de la Facultad de Enfermería tienen excelente desempeño laboral, 22,2%, bueno y 11,1%, regular. El 33,3% de los docentes de la Facultad de Enfermería tienen excelente motivación y desempeño laboral, 22,2%, muy buena motivación laboral y buen desempeño laboral, y 5,6%, buena motivación laboral y regular desempeño laboral.

A nivel local:

Se tiene el estudio desarrollado por Ledesma (2016), cuyo título fue Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Micro red de San Juan Bautista, el objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red

de San Juan Bautista. Ayacucho; el diseño de investigación fue descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal; la muestra fue constituida por 102 trabajadores (profesionales, y no profesionales) de la Micro Red de San Juan Bautista; tipo de muestreo, probabilístico. Los Instrumentos fueron: la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud y la Escala de Compromiso, Resultados: el 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal y según la prueba de chi cuadrada ( $p > 0,05$ ) existe relación significativa entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación, lo que significa que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado.

Berrocal (2016), en su estudio Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo, cuyo objetivo fue Establecer la relación existente entre la satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa local de Cangallo 2016. La metodología de la investigación fue cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional. La población estuvo conformado por 40 trabajadores, se tomó la muestra censal. El instrumento de recolección de datos fue encuesta estructurada. Resultados y conclusiones: 55% de trabajadores se encuentran entre en desacuerdo y muy en desacuerdo con la satisfacción que hallan en la UGEL Cangallo; respecto al desempeño laboral el director de la UGEL Cangallo señala que un 42.5% de los trabajadores tienen un bajo desempeño laboral, seguido del 37.5% con un alto desempeño laboral y un 20% con un muy bajo desempeño laboral. Los resultados obtenidos nos permite concluir que existe relación directa fuerte entre las variables satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa local de Cangallo. Resultado que es respaldado por el estadístico Tau b de Kendall, cuyo Coeficiente de correlación que es 0,846, el que refleja un nivel de buena correlación y el valor  $p = 0,000$ , es menor que 0,05; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo determinó que existe una correlación directa fuerte entre las variables de sistema de recompensas y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo, con un coeficiente de correlación de 0.842. El nivel de significancia es menor a 0.05, que nos demuestra, que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. La correlación entre las variables de condiciones favorables de trabajo y el desempeño laboral es directa fuerte, en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo con un coeficiente de correlación de 0.794. El nivel de significancia es menor a 0.05, que nos permite determinar, que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Satisfacción Laboral**

Es un concepto que engloba muchas actitudes de las personas respecto a su trabajo (Poza, 1999, citado en Rodríguez, et al. 2004). Considerado a su vez como el estado emocional que resulta de percepciones y experiencias personales en el trabajo (Locke, 1976, citado en Rodríguez, et al. 2004), basado en factores del entorno laboral (Gibson, Ivanevich y Donnelly, 2003); Según Elton Mayo, existe relación directa entre la satisfacción de los trabajadores con su desempeño laboral.

Según la teoría bifactorial de la satisfacción, Herzberg, Mausner y Snyderman (1959, citado en Rodríguez et al. 2004), diferencia, entre los factores que producen satisfacción o no satisfacción, llamados motivadores (éxito, reconocimiento, promoción); y los que producen insatisfacción o no satisfacción, llamados higiénicos (estilos de liderazgo, salario y seguridad).

Respecto a la teoría de la equidad en la satisfacción, Adams (1963, citado en Rodríguez et al. 2004), señala que la satisfacción es determinada por nuestra percepción sobre las relaciones de equidad o inequidad entre nuestros esfuerzos y resultados, y los resultados por los miembros de la organización.

Causas o factores de la satisfacción laboral:

Según Furnham (2001), las causas o factores de la satisfacción laboral son tres: Las políticas y procedimientos organizacionales, aspectos específicos del trabajo y las características personales.

Dentro de las políticas y procedimientos organizacionales se hallan: Sistema de recompensas y salarios, recompensas financieras, recompensas Interpersonales, ascensos, participación en la toma de decisiones, antigüedad, políticas y procedimientos, exigencias del entorno, exigencias organizativas, cultura organizacional. Mientras en aspectos específicos del trabajo se encuentran: Establecimiento de metas, resultado del cargo desempeñado, condiciones favorables en el trabajo y conclusiones de un área. Sin embargo dentro de Características personales, tenemos: Autonomía y desarrollo personal, logro, liderazgo, factores disposicionales o emocionales, involucramiento y compromiso con el trabajo, y la autoestima.

Para situaciones de comprensión respecto a las dimensiones de satisfacción, que se tomó en esta investigación consideraremos los siguientes: compromiso organizacional, condiciones favorables de trabajo, Clima organizacional, sistema de recompensas y salario.

Compromiso organizacional

Es la actitud de involucramiento de los trabajadores con sus centros ocupacionales, en el que invierten tiempo, energía y la conceptualización del trabajo como parte de su existir; por ende, es inusual que los trabajadores sean impuntuales, o inasistan, a fin de alcanzar un nivel de desempeño alto (Davis, 2001). Robbins (1999), considera dos tipos de compromiso, con el trabajo y el compromiso con la organización. Siendo compromiso con el trabajo, el grado de identificación con éste, el trabajador participa activamente con él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

Mientras compromiso organizacional, se interpreta en la lealtad de los empleados; en el grado de identificación y el deseo de seguir participando en ella (Davis, 2001).

#### Condiciones Favorables de trabajo

Los empleados se preocupan por su ambiente de trabajo y a su vez por su bienestar personal, con la finalidad de aportar en realizar un buen trabajo. De la misma manera los empleados demandan ambientes físicos libre de peligro y que sean cómodos, con temperatura apropiada para el buen trabajo, con luz acorde a las necesidades laborales, ruidos que no distraigan el trabajo y otros factores que no deberían ser extremos (Robbins, 1999).

#### Clima organizacional

Se conoce como aquel espacio de relaciones interpersonales, las mismas que pueden ser positivas o negativas, entre los miembros de una organización; Mendoza (2011), en su estudio desarrollado respecto a Clima Institucional y Organizacional, determinó que depende mucho del personal directivo, el ambiente favorable para crear espacio adecuado a su personal para optimizar la calidad de servicio que brinden; es quién debe impulsar espacios de integración para generar identidad institucional necesario, en el mejoramiento del clima organizacional.

#### Sistema de recompensas y salarios

Según Gibson (2003), el dinero no es un poderoso motivador para los empleados, pero si a menos que encuentren una relación entre el mérito y los rendimientos; de igual forma Weinbach (2002) señala que el salario no está íntimamente ligada a la satisfacción laboral. Para Robbins (1999), el salario justo según las demandas laborales, el nivel de habilidad del individuo, conduce a la satisfacción laboral. Del cual podemos indicar que lo que satisface al empleado es la justicia frente a su esfuerzo o su ocupación; es decir cuánto trabajo y cuánto me paga.

## **Desempeño laboral**

Conjunto de conductas laborales del trabajador dirigido a cumplir con funciones asignados; conocido también como rendimiento laboral o méritos laborales. Está integrado por los conocimientos y la pericia con que cuentan los trabajadores en la ejecución de sus tareas, por sus actitudes y el compromiso del empleador, como también por los resultados alcanzados (Rodríguez, 2011).

El desempeño laboral es considerado como las competencias laborales alcanzadas por los empleados, en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores los que coadyuvan en lograr los resultados esperados, respecto a las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la organización. Está referido a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, para lo cual es necesario contar con : las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada (Velasco y Sánchez, 2012).

Según Araujo y Guerra (2007) citado por Torres (2016) desempeño laboral es el nivel de ejecución logrado por el empleado dentro de un tiempo determinado. Stoner (s.f.) citado en Torres (2016) “quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (p.79).

Para la autora desempeño laboral son conjunto de actitudes, principios que permiten el normal cumplimiento de las metas establecidas en una determinada institución, las mismas deben ser efectivizadas.

## **Problemas principales de desempeño**

Según Lusthaus, Hélène, Anderson y Carden (2001), para determinar el buen desempeño de los empleados, es importante desarrollar la autoevaluación, el mismo que permitirá la identificación de los problemas más importantes que afectan la organización, para poder resolver y mejorar su desempeño. Generalmente, los problemas detectados se centran en:

La efectividad (qué tan bien la organización se desempeña en lograr su misión);

La eficiencia (qué tan bien utiliza sus recursos para cumplir con su misión);  
La pertinencia (qué tanto la misión de la organización continúa orientada a servir los propósitos de los diferentes interesados) y; La viabilidad financiera (si se cuenta con finanzas adecuadas para asegurar el desempeño de la organización a corto y largo plazo).

## **Evaluación del desempeño**

Según Chiavenato (2002), citado en Vásquez (2015), La evaluación del desempeño es un conjunto de acciones a través del cual se identifica el rendimiento de un empleador, el mismo que le otorga un puesto laboral; es el resultado de diversas actividades que desarrolla el trabajador según el logro de metas; adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.

Según Chiavenato (2002) citado en Vásquez (2015) considera las ventajas que tiene una adecuada evaluación del desempeño, y son: Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación. Políticas de compensación. Decisiones de ubicación. Necesidades de capacitación y desarrollo. Planeación y desarrollo de la carrera profesional. Imprecisión de la información. Errores en el diseño de puesto. Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

Dimensiones del Desempeño, según Uzcátegui (2007) abordado desde la perspectiva del marketing, desempeño, es el cumplimiento de labores,

obligaciones que se presentan en el campo laboral, las mismas que son asignadas según profesión, cargos u oficios. Dentro de las dimensiones encontramos a la eficacia, efectividad y eficiencia. Palabras que se confunden o sencillamente al respecto no existe unanimidad.

### Eficacia

Según la Real Academia Española (s.f.) la eficacia, proviene del latín *efficere*, que significa “hacer o lograr”, es definida como capacidad de alcanzar el resultado que se desea; es decir una posibilidad de cumplir una meta que se tiene o se plantea.

Moliner (s.f.) citado Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), (2000), considera que la eficacia es aplicable a las cosas o personas que pueden producir un efecto o prestar el servicio a que están destinadas, es eficaz cuando se logra algo o se hace lo que debía hacer.

Mejía (s.f.) define como el “Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados” (p.2).

### Efectividad

Según Mejía (s.f.) “efectividad involucra la eficiencia y eficacia, es decir el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone Hacer correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero” (p. 2).

### Eficiencia

Según la RAE es la capacidad de alcanzar el efecto que se desea o se espera a menor tiempo y a menor costo. Eficiencia en el sector Público, es definida por Mostajo (2000), como la producción respecto con los insumos,

que se utilizan para lograr dicha producción, en otras palabras, la utilización de los insumos generará una productividad a menor costo, las mismas que mejorarán la organización.

#### **1.4. Formulación del Problema**

La satisfacción laboral considerada como una actitud producto de subjetividades, es clave para el éxito de toda organización, hoy en día los empleadores exigen un trato adecuado para desarrollar la satisfacción, pero con el único objetivo de desempeñarse adecuadamente, esta satisfacción laboral podrá alcanzarse como producto de muchos factores, entre ellos luego de un compromiso con el trabajo, condiciones favorables en el trabajo, un buen clima organizacional y un sistema de recompensas y salarios; todos estos factores contribuirán a un buen desempeño laboral y de esta manera lograr el éxito.

Situación que permitió realizar el presente trabajo de investigación respecto a la satisfacción de los trabajadores en relación al desempeño laboral, a través del cual se han obtenido resultados, los mismos permitirán identificar debilidades a fin de mejorar la satisfacción laboral y por ende el desempeño laboral, por lo cual nos planteamos las siguientes interrogantes:

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017?

##### **1.4.2. Problemas específicos:**

PE1: ¿Cuál es la relación entre compromiso con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017?

PE2: ¿Cuál es la relación entre condiciones favorables en el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017?

PE3: ¿Cuál es la relación entre Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017?

PE4: ¿Cuál es la relación entre Sistema de recompensas y salarios y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### **Justificación por conveniencia**

El presente estudio fue conveniente desarrollar, porque se plantearán estrategias que permitan resolver los niveles de insatisfacción laboral que tienen los trabajadores, y a la vez mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores.

#### **Justificación por relevancia social**

Se justifica la investigación puesto que los resultados beneficiarán a los trabajadores no solamente de la Micro Red de San José de Secce, sino también se ampliará a otros establecimientos de Salud.

#### **Justificación teórica.**

La satisfacción laboral comprende actitudes de los trabajadores que siendo positivas, es decir, un empleado satisfecho podrá desarrollar trabajos con eficiencia y eficacia, no cabe duda que un objetivo importante es lograr que los colectivos de trabajadores se encuentren satisfechos con las condiciones y tipo de tarea que desarrollen. El estudio desarrollado contribuye en desarrollar teorías que permitan alcanzar la satisfacción de los trabajadores que laboran en el establecimiento de salud para lograr un buen desempeño laboral.

#### **Justificación práctica**

Los resultados obtenidos permitirán mejorar las estrategias para lograr la satisfacción de los trabajadores que laboran en el establecimiento de salud, de tal manera que haya un buen desempeño laboral, y como consecuencia una atención de calidad tanto al usuario interno como al externo.

#### **Justificación metodológica**

A partir del presente estudio se determinó el instrumento adecuado para la evaluación del nivel de satisfacción y el desempeño laboral. Asimismo, se

logró comprender que la satisfacción laboral es una variable tan importante que deben asumir los jefes luego de un buen desempeño laboral. Los resultados tienen la capacidad de ser ampliados a otras realidades.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas:**

Hi1: Existe relación directa entre compromiso con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

Hi2: Existe relación positiva entre condiciones favorables de trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

Hi3: Existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

Hi4: Existe relación directa entre sistema de recompensas y salarios como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre nivel de satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

OE1: Establecer la relación entre compromiso con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

OE2: Identificar la relación entre condiciones favorables de trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

OE3: Establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

OE4: Determinar la relación entre sistema de recompensas y salarios como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

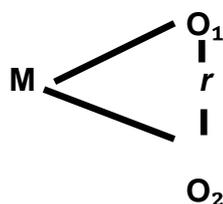
## II. MÉTODO

## 2.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es la estrategia o camino general que elige un investigador para así responder al problema planteado (Arias, 2006).

El tipo de diseño de investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal. Descriptivo correlacional, constituye un tipo de estudio cuyo propósito es evaluar la relación que existe entre dos o más variables. Las correlaciones establecidas se expresan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al. 2003).

A este diseño de investigación, le corresponde el siguiente esquema:



Donde:

M : representa la muestra.

O<sub>1</sub> : representa las observaciones de la variable 1

O<sub>2</sub> : representa a las observaciones de la variable 2

r : representa la relación de las variables de estudio.

## 2.2. Variables, operacionalización.

### Identificación de variables

En mérito a la comprensión de las variables se trabajó con un sistema de variables. En seguida se presenta la definición operacional de variables; con la finalidad de permitir una mayor comprensión de las variables utilizadas en el presente estudio:

#### Variable 1.

Niveles de satisfacción: Referida a las actitudes de las personas respecto a su trabajo (Poza, 1999, citado en Rodríguez, et al. 2004).

#### Variable 2.

Desempeño laboral: conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones (Psicología y empresa, 2011).

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valoración
Satisfacción laboral	“Es un concepto que engloba muchas actitudes de las personas respecto a su trabajo (Poza, 1999, citado en Rodríguez, et al. 2004). Considerado a su vez como el estado emocional que resulta de percepciones y experiencias personales en el trabajo (Locke, 1976, citado en Rodríguez, et al. 2004)	Cuestionario sobre satisfacción laboral, elaboradas en base a referencias de autores y el aporte del investigador.	Compromiso con el trabajo	Importancia de la tarea Responsabilidad Satisfacción Realización personal Compromiso laboral	Ordinal	Bajo 27 a 45 Medio 46 a 63 Alto 64 a 81
			Condiciones favorables de trabajo	• Contar con un ambiente confortable, que permita cumplir con los horarios.	Ordinal	
			Clima organizacional	• Contar con un trabajo justo, Reciprocidad con la institución. Valoración de esfuerzos. Contar con el reconocimiento laboral	Ordinal	
			Sistema de recompensas y salarios	• El sueldo aceptable en relación a la labor que se realiza	Ordinal	
Desempeño laboral	Según Uzcátegui (2007) abordado desde la perspectiva del marketing, desempeño, es el cumplimiento de labores, obligaciones que se presentan en el campo laboral, las mismas que son asignadas según profesión, cargos u oficios.	Cuestionario que consta de preguntas referidas a las dimensiones eficacia, efectividad, eficiencia.	Eficacia	Cumple con El trabajo a cabalidad, en el tiempo previsto.	Ordinal	Bajo 16 - 27 Moderado 28a38 Alto 39 a 48
			Efectividad	Capacitación permanente, conocimiento y habilidad, para desarrollar trabajos.	Ordinal	Bajo 16 - 27 Moderado 28a38 Alto 39 a 48
			Eficiencia	Trabajo concluido en menor tiempo y uso racional de recursos materiales de la institución.	Ordinal	Bajo 16 - 27 Moderado 28a38 Alto 39 a 48

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Según Bernal (2010), la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación.

En la investigación se tomó como población a los 30 trabajadores de la Micro Red de San José de Secce, Huanta 2017.

Secce, Huanta 2017.

**Tabla 1**

Población de estudio		
Población	N°	%
Directivo	1	3.33 %
Personal asistencial	29	96.67 %
Total	30	100%

Nota: N: 30, Fuente: CAP 2017.

### 2.3.2. Muestra

Hernández et. al. (2014), indica que la muestra es el subgrupo de la población. Para Bernal (2010), es la parte de la población que se elige, con la finalidad de obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación, sobre el mismo se efectuará la medición y observación de variables objeto de estudio. Para fines de nuestro trabajo de investigación se tomó como muestra a todos los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce, Huanta, que fueron en un número de 30, considerada como la muestra censal.

### 2.3.3. Muestreo

Se empleó el muestreo no probabilístico, es decir, intencional, por conveniencia, definido de acuerdo a los objetivos de la investigación; que según Bernal (2010) es un muestreo por conveniencia en la que el investigador elige la muestra por criterio propio, sin ninguna regla matemática o estadística.

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

En esta investigación, para la recolección de los datos se utilizó la encuesta y su correspondiente instrumento que se detallan a continuación:

### **2.4.1. Técnica**

Según Arias (2006) la técnica de investigación, es definida como el procedimiento o forma particular de adquirir información o datos, para dar cumplimiento a su objetivo de investigación. Para la recolección de los datos se utilizó las siguientes técnicas y sus correspondientes instrumentos que se detallan a continuación:

#### **Encuestas**

Para el presente trabajo de investigación se consideró como técnica a la encuesta, definida por García (1993) como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos, que persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

### **2.4.2. Instrumentos**

El instrumento definido como un recurso, dispositivo o formato, que se usa para obtener, registrar o almacenar información (Arias, 2006). En la investigación se utilizó el cuestionario autoadministrado.

#### **Cuestionario**

Es la modalidad de encuesta que se lleva a cabo en forma escrita. Es denominado como cuestionario autoadministrado, porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador, con el fin de llegar a un objetivo previsto (Arias, 2006).

Ficha técnica: de Satisfacción Laboral

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>Cuestionario sobre Satisfacción laboral</b>
Autor	Palma Carrillo (2006).
Adecuación	Pilar Rodríguez Tineo
País de origen	Lima, Perú.
Objetivo	Determinar la relación entre Satisfacción y desempeño laboral los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.
Dimensiones	Está conformado por 27 ítems (ver anexo)
Duración	La duración de resolución del cuestionario es aproximadamente de 15 minutos
Prueba de Validez	0.34%
Índice de fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach un valor de nivel de alta confiabilidad (0.81)
Escala de medición	La escala de medición considerada, es la siguiente:  1= Muy insatisfecho, 2= insatisfecho, 3=ni satisfecho ni insatisfecho, 4=satisfecho, 5=Muy satisfecho

Ficha técnica: de Desempeño Laboral

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>Cuestionario sobre desempeño laboral</b>
Autor	Allende y Acuña (2013)
Adecuación	Rodríguez Tineo, Pilar

País de origen	México
Objetivo	Determinar el desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce, Huanta 2017
Dimensiones	Eficacia, Efectividad y Eficiencia
Duración	La duración de resolución del cuestionario es aproximadamente de 20 minutos
Prueba de Validez	La validez se obtuvo a través de juicio de expertos, con resultados de alta confiabilidad
Índice de fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach un valor de nivel de alta confiabilidad (0.889)
Escala de medición	La escala de medición considerada, es la siguiente:  Alto=3 Moderado=2 Bajo=1

### 2.4.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

#### La validez

Se señala la ficha técnica de los instrumentos de Nivel Satisfacción y desempeño laboral; sin embargo al adecuar a nuestra realidad se hizo la validez estadística por el coeficiente de correlación “r” de Pearson, para ello se correlacionó la sumatoria de todos los ítems con las respuestas totales obtenidas por la muestra piloto, los resultados señalaron una validez estadística con valores superiores a 0.21 (ver anexo).

#### La confiabilidad

La confiabilidad fue determinada con una muestra piloto de 10 trabajadores. Para determinar esta fiabilidad de los instrumentos, se utilizó la prueba estadística Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue de **0.869** para las variables nivel de satisfacción y **0,811** para la variable desempeño laboral.

## **2.5. Método de análisis de datos.**

Los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, para ello se empleó el programa estadístico Excel y SPSS 22.

## **2.6. Aspectos éticos:**

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta, previa verificación de la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados para el estudio, se mantuvo la correspondiente confidencialidad de los encuestados.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Nivel inferencial

#### 3.1.1. Prueba de normalidad

**Tabla 2**

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	,721	30	,000
Compromiso con el trabajo	,180	30	,000
Condiciones favorables en el trabajo	,804	30	,000
Clima laboral	,559	30	,000
Sistema de recompensas	,794	30	,000
Desempeño laboral	,347	30	,000

Se plantearon las siguientes hipótesis para esta prueba:

Ho: Los datos no son distintos a la distribución normal.

Ha: Los datos son distintos a la distribución normal.

$\alpha = 0.05$

Aceptándose la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no tienen distribución normal.

En la tabla 2 podemos observar, un nivel crítico promedio de P- valor = 0,000 que es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis de no normalidad, es decir, la hipótesis alterna y se concluye que las puntuaciones de estos datos no se ajustan a una distribución normal (test de Shapiro Wilk con un nivel de significancia al 5%). Por lo cual se utilizó el estadístico RHO de Spearman, para establecer la correlación entre las variables.

### 3.1.2. Prueba de hipótesis

#### 3.1.2.1. Para la hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

Ho: No relación significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

**Tabla 3**

Contraste entre las variables nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

			Nivel de satisfacción			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Desempeño laboral	Moderado	Recuento % del total	3 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 10,0%
	Alto	Recuento % del total	5 16,7%	20 66,7%	2 6,7%	27 90,0%
Total		Recuento % del total	8 26,7%	20 66,7%	2 6,7%	30 100,0%

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.  
Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

La tabla 3 nos permite observar, que el 66,7% de los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017 tienen un nivel medio de satisfacción laboral con un alto desempeño laboral; mientras el 26,7% refieren tener un nivel bajo de satisfacción laboral de ellos el 16,7% tienen un alto desempeño y un 10% un desempeño moderado.

La satisfacción laboral es una actitud muy importante y que influye en el desempeño laboral. Por tanto en nuestros resultados se observa que nivel medio de satisfacción laboral le corresponde un alto desempeño laboral.

**Tabla 4**

Prueba de correlación entre la variable nivel de satisfacción y desempeño laboral

			Nivel de satisfacción	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Resultado: El valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman es 0,512 el que refleja una moderada correlación entre las variables, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,004 valor que es menor a 0,05. Por lo tanto: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión: existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

### 3.1.2.2. Para la hipótesis específica 1

Ha: Existe relación directa entre compromiso con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017

Ho: No existe relación directa entre compromiso con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

**Tabla 5**

Contraste entre las variables compromiso con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

			Compromiso con el trabajo		Total
			Bajo	Medio	
Desempeño laboral	Moderado	Recuento	3	0	3
		% del total	10,0%	0,0%	10,0%
	Alto	Recuento	26	1	27
		% del total	86,7%	3,3%	90,0%
Total		Recuento	29	1	30
		% del total	96,7%	3,3%	100,0%

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.  
Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

La tabla 5 nos muestra que el 96,7% (29) de los trabajadores refieren tener un nivel bajo de Compromiso organizacional, pero el 86,7% refieren un desempeño laboral alto y sólo el 10% un desempeño moderado.

Nuestros resultados son algo contradictorios, pero a bajo compromiso organizacional le corresponde un alto desempeño laboral, lo que nos permite deducir que al margen del compromiso organizacional los trabajadores se encuentran decididos en cumplir con sus metas laborales.

**Tabla 6**

Prueba de correlación entre las variables Compromiso con el trabajo y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017

			Compromiso con el trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso con el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,062
		Sig. (bilateral)	.	,745
	Desempeño laboral	N	30	30
		Coefficiente de correlación	,062	1,000
		Sig. (bilateral)	,745	.
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Resultado:

El valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman es 0,062 el que refleja una nula correlación entre las variables, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,745 valor que es mayor a 0,05. Por lo tanto: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Conclusión:

La relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral no es significativa en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

### 3.1.2.3. Para la hipótesis específica 2

Ha: La relación entre las condiciones favorables y desempeño laboral es significativa en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

Ho: La relación entre las condiciones favorables y desempeño laboral no es significativa en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

**Tabla 7**

Contraste entre las variables condiciones favorables y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

			Condiciones favorables			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Desempeño laboral	Moderado	Recuento	3	0	0	3
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Alto	Recuento	5	16	6	27
		% del total	16,7%	53,3%	20,0%	90,0%
Total	Recuento		8	16	6	30
	% del total		26,7%	53,3%	20,0%	100,0%

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

Elaboración propia

## INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla 7 nos muestra que el 53,3% (16) de los trabajadores refieren contar con un nivel medio de condiciones que favorecen la labor y con que tienen un desempeño laboral alto; asimismo el 26,7% señalan que las condiciones favorables durante la labor son bajas, de ellos el 16,7% refieren tener alto desempeño laboral y el 10% un moderado desempeño laboral.

**Tabla 8**

Prueba de correlación entre la variable condiciones favorables de trabajo y desempeño laboral en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017

			Condiciones favorables en el trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones favorables en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,009
	N		30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,467**	1,000
Sig. (bilateral)		,009	.	
N		30	30	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Resultado:

El valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman es 0,467 el que refleja una moderada correlación entre las variables, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,009 valor que es menor a 0,05. Por lo tanto: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión:

La relación entre las condiciones favorables y desempeño laboral es significativa en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

### 3.1.2.4. Para la hipótesis específica 3

Ha: Existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

**Tabla 9**

Contraste entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta. 2017.

		Clima organizacional			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Desempeño laboral	Moderado	Recuento	1	2	0	3
		% del total	3,3%	6,7%	0,0%	10,0%
	Alto	Recuento	0	4	23	27
		% del total	0,0%	13,3%	76,7%	90,0%
	Total	Recuento	1	6	23	30
		% del total	3,3%	20,0%	76,7%	100,0%

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores Micro Red de San José de Secce. Huanta. 2017.  
Elaboración propia

La tabla 9 nos muestra en cuanto al clima organizacional que 23 trabajadores que corresponde al 76,7% sienten que el clima organizacional tiene un nivel alto y el desempeño laboral alto y el 20% de los trabajadores sienten tener un nivel de clima laboral medio y el 13,3% de ellos refieren tener un desempeño alto.

Se deduce que a un buen clima laboral le corresponde un buen desempeño laboral.

### Tabla 10

Prueba de correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta. 2017.

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

#### Resultado:

El valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman es 0,636 el que refleja una buena correlación entre las variables, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000 valor que es menor a 0,05. Por lo tanto: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Conclusión:

La relación entre el clima laboral y desempeño laboral es significativa en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta. 2017.

#### 3.1.2.5. Para la hipótesis específica 4

Ha: Existe relación directa entre sistema de recompensas y salarios como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

Ho: No existe relación directa entre sistema de recompensas y salarios como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017

**Tabla 11**

Contraste entre variables sistemas de recompensas y el desempeño laboral en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta. 2017.

		Sistema de recompensas			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Desempeño laboral	Moderad o	Recuento	3	0	0	3
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Alto	Recuento	6	10	11	27
		% del total	20,0%	33,3%	36,7%	90,0%
Total		Recuento	9	10	11	30
		% del total	30,0%	33,3%	36,7%	100,0
					%	

Fuente: encuesta aplicada a trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta. 2017.  
Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla 11 permiten observar que el 36,7% de los trabajadores sienten tener un nivel alto de recompensas de acuerdo a la labor que ejercen y un alto desempeño laboral; y el 33,3% sienten que el sistema de recompensa es medio y un alto desempeño laboral.

Se deduce que a mayor recompensa en el trabajo le corresponde un alto desempeño laboral.

**Tabla 12**

Prueba de correlación entre las variables Sistema de recompensas y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

			Sistema de recompensas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Sistema de recompensas	Coefficiente de correlación	1,000	,429*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,429*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

#### Resultado:

El valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman es 0,429 el que refleja una moderada correlación entre las variables, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,018 valor que es menor a 0,05. Por lo tanto: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Conclusión:

La relación entre los sistemas de recompensas y el desempeño laboral es significativa en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta. 2017.

## **IV: DISCUSIÓN**

Usualmente comentar de satisfacción es referirse a muchos aspectos, entre ellos aquel trabajador que realiza una sola tarea día a día se siente más experimentado y su desempeño va en mejora en el día a día también, otro es el caso que cuando el trabajador al crear un compromiso con la organización se siente satisfecho y su desempeño es bueno; las buenas relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradable, más facilitan el mejor desempeño laboral (Contreras, 2013). Muchas representantes de organizaciones antes que generar la satisfacción en el trabajador, generan la insatisfacción laboral, el mismo que no permite el desarrollo laboral.

En la tabla 3 nos permite observar, que el 66,7% de los trabajadores no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con la labor que realizan y sin embargo todos ellos tienen un desempeño alto en el trabajo, seguido del 26,7% que se hallan insatisfechos, de ellos el 16,7% tienen un alto desempeño laboral y un 10% un moderado desempeño laboral; y sólo el 6,7% se encuentran satisfechos los mismos que tienen un alto desempeño laboral. Según la tabla 4 se tiene un valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman de 0,512 el que refleja una moderada correlación entre las variables, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,004 valor que es menor a 0,05. Por lo tanto: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniendo como conclusión que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

Nuestros resultados se contraponen a los hallados por Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo, (2011) quienes han obtenido como evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Asimismo, considerando las dimensiones del desempeño, solamente el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el rendimiento y la Productividad.

Cueva y Díaz (2017) en su tesis obtuvo como resultados que existe una relación significativa ( $r = .733$ ;  $p < .05$ ) de satisfacción laboral y desempeño laboral. En conclusión, mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores

mayor será su desempeño, resultados que son contrarios hallados en nuestra investigación.

Delgado (2017), determinó en su investigación que un 69% de enfermeras tuvieron un nivel medio de satisfacción laboral, 17% bajo nivel de satisfacción y un 14% un alto nivel de satisfacción y respecto a desempeño de tareas un 75% manifiestan que es media. Según Contreras (2013), la satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

Por su parte Zelada (2015), determinó que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

En la tabla 5 se visibiliza la relación entre las variables compromiso con el trabajo y desempeño laboral, el 96,7% de los trabajadores se hallan insatisfechos con esta dimensión, es decir no se hallan comprometidos con el establecimiento de salud, de ellos el 86,7% tienen un desempeño laboral alto. Sometidos a la prueba de correlación según la tabla 6 se obtuvo Rho de Spearman de 0,062 el que refleja una nula correlación entre las variables, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,745 valor que es mayor a 0,05. Por lo tanto: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Determinando que el compromiso organizacional no tiene una relación significativa con el desempeño laboral, estos resultados podemos contrastar con lo hallado por Díaz, Gutiérrez, y Amancio (2017) en la que halló como resultado que la evaluación de desempeño presentó que, en la autoevaluación, un 76.9% logró un nivel bueno. En la evaluación de pares, el 16,9% logró un nivel deficiente, mientras que el 29,2% un nivel bueno. En la evaluación por el jefe, el 15,4% presentó un nivel deficiente, mientras que el 12,3% obtuvo un nivel bueno. Es posible que en nuestra investigación haya ocurrido la misma situación, es por ello que no determina relación entre las dos variables.

En la tabla 7 se observa el contraste entre las variables condiciones favorables y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017, donde el 53,3% de los trabajadores no se hallan satisfechos ni insatisfechos con la dimensión de condiciones favorables y se hallan con un desempeño laboral alto. Y en la tabla 8 se muestra el valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman es 0,467 el que refleja una moderada correlación entre las variables, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,009 valor que es menor a 0,05. Por lo tanto: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que la relación entre las condiciones favorables y desempeño laboral es significativa en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017. Los resultados coinciden con lo hallado por Delgado (2017), quién halló que un 69% de enfermeras opinaron como media las condiciones físicas y/o confort en el trabajo y referente a relaciones interpersonales un 60% expresan como media, en la dimensión desarrollo personal igual un 77% de las enfermeras calificaron como media y en cuanto a desempeño laboral un 75% manifestaron un nivel medio.

Los resultados se contrastan también con lo hallado por Berrocal (2016), quien en su estudio determinó la correlación entre las variables de condiciones favorables de trabajo y el desempeño laboral es directa, de los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta. 2017. con un coeficiente de correlación de 0.794.

En la tabla 9, se observa la relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, donde el 76,7% de los trabajadores expresan su satisfacción con el clima laboral y opinaron tener un alto desempeño laboral. Según los resultados de la tabla 10 se halló un valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman que es de 0,636 el que refleja una buena correlación entre las variables, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,000 valor que es menor a 0,05. Por lo tanto: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye señalando que la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral es significativa en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta. 2017.

Al respecto Chinga y Terrazas (2014) en su estudio determinó resultados similares al presente estudio, cuya conclusión fue que el clima organizacional con

sus tres dimensiones: Potencial Humano, cultura organizacional y diseño organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red “Leonor Saavedra- Villa san Luis. El nivel del clima organizacional es aceptable y el nivel del desempeño laboral es alto de los trabajadores, de ellos se tiene que el 27% de los encuestados perciben que el clima organizacional es adecuado cuando el desempeño laboral es alto, en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman 0,414 significa que existe una moderada relación positiva, frente al  $p < 0,05$ , por lo que, Existe relación directa del Clima Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro de San José de Secce. Huanta. 2017.

En la tabla 11 se observa que el 36,7% de los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta, se hallan satisfechos con el sistema de recompensas los mismos refieren tener un alto desempeño laboral, seguido del 33,3% de trabajadores que señalan estar ni satisfechos ni insatisfechos con el sistema de recompensas y refieren además tener un alto desempeño laboral. Asimismo en la tabla 12 se observa un valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman de 0,429 el que refleja una moderada correlación entre las variables, y el valor de  $p$  (nivel de significancia) es 0,018 valor que es menor a 0,05. Por lo tanto: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Como conclusión se determinó la relación entre los sistemas de recompensas y el desempeño laboral es significativa en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta. 2017.

El resultado se contrasta con los resultados obtenidos por Berrocal (2016), en la que determinó que existe una correlación directa fuerte entre las variables de sistema de recompensas y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo, con un coeficiente de correlación de 0.842.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce en Huanta, puesto que se observa un coeficiente de correlación de 0,512 tras aplicar el estadístico de Rho de Spearman, que muestra una moderada relación entre variables, se acepta esta hipótesis al resultar el valor de  $p = 0,004$  siendo menor a 0,05; con un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95% (tabla 4).
2. El valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman es 0,062 el que refleja una nula correlación entre las variables, y el valor de  $p$  (nivel de significancia) es 0,745 valor que es mayor a 0,05; por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, afirmando que la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral no es significativa en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. (tabla 6).
3. Existe relación significativa entre las condiciones favorables de trabajo y desempeño laboral en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce en Huanta, dado que el valor del coeficiente de correlación con el estadístico Rho de Spearman es 0,467, que muestra una relación moderada entre las variables, al resultar el valor de  $p = 0,009$  que es menor a 0,05; con un nivel de significancia de 5% y un intervalo de confianza del 95% se acepta la hipótesis alterna (tabla 8).
4. El valor de Coeficiente de correlación tras aplicar el estadístico Rho de Spearman es 0,636 el que refleja una buena correlación entre las variables, y el valor de  $p$  (nivel de significancia) es 0,000 valor que es mayor a 0,05; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, afirmando que La relación entre el clima organizacional y desempeño laboral es significativa en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta (tabla 10).
5. Se acepta la hipótesis alterna que afirma que la relación entre los sistemas de recompensas y el desempeño laboral porque es significativa en los trabajadores de la Micro Red de San José de Secce, al resultar el valor de  $p = 0,018$  menor a 0,05; con un nivel de significancia de 5% y un intervalo

de confianza del 95%, el valor del coeficiente de correlación es 0,429, que muestra una relación moderada entre las variables (tabla 12).

## **VI. RECOMENDACIONES**

La Micro Red de Salud San José de Secce, debe buscar mecanismos y estrategias para que los personales directivos y asistenciales estén satisfechos del trabajo que realicen, y de esa forma mejorar el desempeño laboral para el cumplimiento de indicadores que el ente rector solicita.

El jefe de la Micro Red de Salud San José de Secce, el jefe de recursos humanos y los mismos personales asistenciales deben buscar estrategias que les permita fortalecer el compromiso con la institución y el trabajo en equipo en sus diferentes áreas para un buen cumplimiento de metas.

La Micro Red de Salud San José de Secce, debe gestionar a las diferentes instancias, como a la DIRESA y la Unidad Ejecutora Red de Salud Ayacucho Norte, para que los personales asistenciales tengan las condiciones favorables de trabajo, del cual el cumplimiento de metas e indicadores dependen.

La Micro Red de Salud San José de Secce, debe propiciar el buen clima laboral entre los trabajadores mediante actividades recreativas y la promoción de la salud mental.

El responsable de la Micro Red San José de Secce, debe mejorar el sistema de recompensas para todo el personal, mediante reconocimientos e incentivos no monetarios, como: resoluciones, reconocimiento en acto público, etc.

## VII. REFERENCIAS

- Arias, (2006). *El proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Venezuela. Editorial Episteme.
- Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. *Psicología Iberoamericana*, Vol. 15, N°1, PP.34-43.
- Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES), (2000). Diseño y gerencia de políticas y programas sociales. Recuperado de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición, Colombia.
- Berrocal, A. (2016). Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo. (Tesis para optar el Grado Académico de Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú.
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, Vol. 14, num. 2, pp. 133-138. Lima, Perú.
- Canchari, Y. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud). Universidad Nacional de Huancavelica.
- Contreras, M. (2013). Satisfacción labora de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S. de III nivel de atención Bogotá. (Tesis para Magíster en Enfermería con énfasis en gerencia en servicios de salud y Enfermería). Universidad Nacional de Colombia.
- Chinga, L. y Terrazas, S. (2014). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Red de Salud "Leonor Saavedra-Villa San Luis. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo. Perú.
- Cueva, K. y Díaz, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017. (Tesis de Licenciatura). niversidad Peruana Unión-Filial Tarapoto.

Davis, K y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial McGraw Hill.

Delgado, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016*. (Tesis para optar el Título de Especialista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2017). *Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas*.

Fernández, B. y Paravic, T. (2003). *Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción*. Vol. 9 N°2. Chile.

Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Oxford University Press.

Rev Cuid. 2018; Vol 9 N° 1: 87. Recuperado de

García, M. (1993). *La encuesta*. En: García M, Ibáñez, J., Alvira, f. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos: pp. 141-70.

Gibson, J; Ivanevich, J; Donnelly, J.(2003). *Las Organizaciones. Comportamiento, Estructura, Procesos*. México: Editorial McGraw Hill Interamericana.

Hernández, et. al. (2012). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*. Vol 9 N° 1.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México.

Ledesma, N. (2016). *Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la Microred de San Juan Bautista*. (Tesis para optar el Grado de Maestro). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Lusthaus. C., Hélene, M., Anderson, G. y Carden, F. (2001). *Mejorando el desempeño de las organizaciones: Método de autoevaluación*. Edit. Tecnológica de Costa Rica.

Mendoza, N. (2011). *Clima institucional y organizacional*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/137080485/Tesis-Clima-Institucional-y-Organizacional>

Meza, V. (2014). *Influencia de la "Influencia de la motivación y el desempeño en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la UNCP. 2017-2010*. (Tesis para optar de Grado de Maestro). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.

- Mejía, C. (s.f.). *La estrategia del conocimiento: Indicadores de efectividad y eficiencia*. Documentos Planning. Colombia
- Mostajo, R. (2000). *Productividad del sector público, evaluación de la gestión del gasto público e indicadores de desempeño en Guatemala*. Cepal- serie política fiscal. (VOL 114, pp.11-20).
- Psicología y Empresa (2011). Renovando empresas con talento humano: Desempeño y estándar. Recuperado de <https://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>
- Real Academia Española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=EOjKmrl>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: Una organización estatal Chilena. *Salud & sociedad*, Vol. 2, pp. 219-234.
- Rodríguez, J. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. 1ª ed. España: Uoc.
- Rodríguez et al. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. Edt. OUC. Barcelona.
- Uzcátegui, J. (2007). *Dimensiones del Desempeño*. Macellum. Recuperado de <http://macellum.blogspot.pe/2007/09/dimensiones-del-desempeo.html>.
- Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. (Tesis para Título de Especialista en Enfermería en salud Pública). Universidad Nacional de San Marcos. Lima.
- Velasco, E. y Sánchez G. (2012). *La motivación en el desempeño laboral docente*. 1ª ed. México: Académica española.
- Vásquez, L. (2015). *Relaciones interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de salud Morales, 2015*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestra). Universidad César Vallejo.

## **ANEXOS**



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Anexo 1

Buenos días/tardes:

Estimado(a) señor(a), este cuestionario tiene por objetivo recoger información relacionado a la **Satisfacción Laboral** en el trabajo que realiza en la institución donde usted labora. Tenga la amabilidad de leer detenidamente y responda con sinceridad a cada ítem. No hay respuestas buenas ni malas, ya que todas son opiniones. Marque con un aspa (x) solo una alternativa por cada proposición del recuadro que considere por conveniente su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual. Es totalmente anónimo. Cada enunciado tiene 03 opciones para responder. Conteste todas las preguntas, cuyos valores están indicados en la tabla

No	INDICADORES	Insatisfecho (1)	Ni satisfecho ni insatisfecho (2)	Satisfecho (3)
	<b>Compromiso con el trabajo</b>			
01	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier cosa.			
02	Me siento útil con la labor que realizo.			
03	Las tareas que realizo las percibo como algo muy importante.			
04	Me complacen los resultados de mi trabajo.			
05	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.			
06	Me gusta el trabajo que realizo.			
07	Me gusta la actividad que realizo.			
	<b>Condiciones favorables en el trabajo</b>			
08	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.			
09	El ambiente donde trabajo es confortable.			
10	Me disgusta mi horario.			
11	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.			
12	El horario de trabajo me resulta cómodo.			
13	En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo.			
14	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			
	<b>Clima organizacional</b>			
15	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			
16	Siento que recibo parte de la institución buen trato.			

17	La sensación que tengo de mi trabajo es que no me están explotando.			
18	Prefiero no tomar distancia de las personas con que trabajo.			
19	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.			
20	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.			
21	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.			
22	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.			
	<b>Sistema de recompensas y salarios</b>			
23	Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo.			
24	Me siento bien con lo que gano.			
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.			
26	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			
27	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.			

**Fuente: Palma, S. (2005).** Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Perú, Lima.

Valoración global:

Bajo                      27 a 45

Medio                    46 a 63

Alto                        64 a 81

## Anexo 2

### ENCUESTA

Estimado(a) señor(a), este cuestionario tiene por objetivo recoger información relacionado a la **Desempeño Laboral** en el trabajo que realiza el personal a su cargo en la institución que usted labora. Tenga la amabilidad de leer detenidamente y responda con sinceridad a cada ítem. Marque con un aspa (x) solo una alternativa por cada proposición del recuadro que considere por conveniente su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual. Es totalmente anónimo. Cada enunciado tiene 03 opciones para responder. Conteste todas las preguntas, cuyos valores son:

Items	Bajo (1)	Modo-Rado (2)	Alto (3)
<b>Eficacia</b>			
1. Asiste puntualmente a la institución			
2. Termina el trabajo oportunamente.			
3. Cumple con las tareas que se le encomienda.			
4. Realiza un esfuerzo en lograr el plan anual de trabajo anual.			
5. Expresa disposición para realizar el trabajo orientado a la solución de problemas.			
<b>Efectividad</b>			
6. Actualiza su trabajo constantemente.			
7. Tiene iniciativa para mejorar algunas dificultades en su trabajo.			
8. Tiene conocimiento y habilidades para desarrollar su trabajo y actividades.			
9. Demuestra capacidad para realizar funciones encomendadas, aún sin supervisión.			
10. Establece relaciones de participación y cooperación, compartiendo conocimientos, habilidades y recursos, contribuyendo activamente al logro de los objetivos institucionales.			
<b>Eficiencia</b>			
11. Cumple con rapidez en la ejecución de las tareas.			
12. Utiliza el tiempo en su jornada de trabajo.			
13. Realiza su trabajo con uso racional de materiales y/o recursos de la institución.			
14. Hace seguimiento a los asuntos asignados hasta la culminación de los mismos.			

15. Se comunica y transfiere correctamente la información y tareas pendientes a su jefe inmediato superior.			
16. Planea y jerarquiza sus actividades cuidando cumplir con su trabajo en el tiempo establecido.			

¡Muchas gracias por su colaboración!

VALORACIÓN GLOBAL:

Bajo 16 a 27

Moderado 28 a 38

Alto 39 a 48

### ANEXO 3

#### VALIDACION DE INSTRUMENTO Y BASE DE DATOS.

Validación del instrumento que mide la variable niveles de satisfacción

N° de preguntas	Pearson	Validez
1	0.23	Válido
2	0.23	Válido
3	0.24	Válido
4	0.34	Válido
5	0.27	Válido
6	0.28	Válido
7	0.27	Válido
8	0.62	Válido
9	0.68	Válido
10	0.67	Válido
11	0.76	Válido
12	0.76	Válido
13	0.58	Válido
14	0.65	Válido
15	0.21	Válido
16	0.32	Válido
17	0.40	Válido
18	0.34	Válido
19	0.05	Válido
20	0.11	Válido
21	0.29	Válido
22	0.44	Válido
23	0.75	Válido
24	0.78	Válido
25	0.77	Válido
26	0.76	Válido
27	0.73	Válido
Promedio	0.43	Válido

## Validación del instrumento que mide la variable desempeño laboral

N° de preguntas	Pearson	Validez
1	0.61	Válido
2	0.68	Válido
3	0.61	Válido
4	0.57	Válido
5	0.57	Válido
6	0.46	Válido
7	0.65	Válido
8	0.61	Válido
9	0.61	Válido
10	0.45	Válido
11	0.67	Válido
12	0.63	Válido
13	0.63	Válido
14	0.47	Válido
15	0.65	Válido
16	0.65	Válido
Promedio	0.59	Válido

## Fiabilidad de nivel de satisfacción

---

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

---

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	27

---

## Fiabilidad de la variable desempeño laboral

---

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0

Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	16

### Base de datos de niveles de satisfacción

	Compromiso con el trabajo								Condiciones favorables en el trabajo								Clima Organizacional								Sistema de recompensas y salarios						TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Sub total	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Sub total	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Sub total	P23	P24	P25	P26	P27		Sub total
1	3	2	2	1	2	2	3	8	1	1	1	1	1	1	1	7	1	2	2	3	3	3	3	2	19	1	1	1	1	1	5	20
2	3	2	2	3	2	1	2	8	1	1	2	1	1	1	1	8	3	3	3	1	3	1	3	2	19	1	1	1	1	1	5	21
3	2	2	3	2	2	3	1	8	1	1	1	1	1	1	1	7	1	2	2	3	3	3	3	2	19	1	1	1	1	1	5	20
4	1	3	2	1	3	1	3	8	1	1	1	1	1	2	1	8	3	2	2	3	1	3	2	1	17	1	1	1	1	1	5	21
5	2	2	2	1	2	2	2	7	1	1	1	1	1	1	1	7	3	2	2	1	3	3	3	2	19	1	1	1	1	1	5	19
6	2	3	1	3	2	3	2	10	2	3	1	1	1	2	3	13	3	1	1	2	3	2	3	1	16	1	1	1	1	1	5	28
7	1	2	3	3	3	3	3	12	2	3	1	2	1	1	2	12	3	1	1	1	1	2	3	1	13	1	1	1	1	1	5	29
8	1	3	1	3	3	3	2	11	1	2	1	1	2	3	2	12	3	2	1	2	1	2	3	1	15	1	1	1	1	1	5	28
9	2	3	3	3	3	3	1	10	2	2	2	2	2	2	3	15	2	2	3	3	3	1	3	2	19	1	2	1	2	1	7	32
10	2	3	1	2	2	2	2	8	1	2	2	1	2	2	2	12	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	1	2	2	3	10	30
11	3	3	2	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	3	3	18	2	2	3	3	3	3	2	1	19	2	2	2	3	3	12	39
12	2	3	3	2	2	2	2	8	2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	15	43
13	1	3	2	2	3	3	2	10	2	3	3	3	2	3	2	18	2	2	3	3	3	3	2	2	20	2	3	3	3	3	14	42
14	2	3	2	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	1	15	3	2	2	3	3	2	3	3	21	2	2	2	3	2	11	35
15	1	3	2	3	2	2	2	9	3	2	3	3	3	2	2	18	2	2	3	3	2	3	3	2	20	2	2	3	3	3	13	40
16	2	2	2	3	3	3	2	11	3	2	2	2	3	2	2	16	3	2	3	2	2	2	3	3	19	2	3	1	2	2	10	37
17	2	2	2	3	2	2	3	10	2	3	3	2	3	2	2	17	2	3	3	3	2	2	3	2	20	1	2	3	2	3	11	38
18	2	3	3	2	2	3	3	10	3	2	1	2	3	3	2	16	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	3	3	3	3	14	40
19	3	3	2	3	2	3	3	11	1	2	2	3	2	3	3	16	2	3	2	3	2	3	3	2	20	1	2	2	3	2	10	37
20	3	2	2	3	3	3	2	11	2	2	3	3	1	2	2	15	2	2	3	3	3	2	2	3	20	2	3	3	3	3	14	40
21	2	2	2	3	3	3	3	12	2	3	2	2	3	2	3	17	2	2	2	3	3	3	3	2	20	2	3	2	2	1	10	39
22	3	2	3	2	3	2	2	9	3	2	2	3	2	3	3	18	2	3	2	3	3	3	2	2	20	2	2	3	3	2	12	39
23	3	3	2	2	3	2	3	10	2	3	1	2	3	3	2	16	2	3	2	3	2	2	3	3	20	2	2	2	3	1	10	36
24	3	2	2	3	2	3	3	11	3	3	3	2	3	1	2	17	3	2	2	2	3	2	3	3	20	2	3	3	3	2	13	41
25	3	3	2	3	2	2	3	10	3	2	3	2	2	3	2	17	3	2	3	2	2	3	3	3	21	2	2	2	2	3	11	38
26	3	3	2	3	3	2	3	11	2	2	3	1	2	2	3	15	2	3	2	3	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	14	40





## Anexo 4

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Nivel de satisfacción y desempeño laboral de trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.

**Autor:** Br. Rodríguez Tineo, Pilar

**Asesora:** Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce? Huanta 2017? ¿Cuál es la relación entre condiciones favorables como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce? Huanta 2017? ¿Cuál es la relación entre Clima organizacional como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce? Huanta 2017? ¿Cuál es la relación entre Sistema de recompensas y salarios como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce? Huanta 2017?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.</p> <p><b>Específicos:</b> Establecer la relación entre compromiso organizacional como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017. Identificar la relación entre condiciones favorables como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017. Establecer la relación entre clima organizacional como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017. Determinar la relación entre sistema de recompensas y salarios como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.</p>	<p><b>General:</b> Existe relación directa entre nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.</p> <p><b>Específicos:</b> Existe relación directa entre compromiso organizacional como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017. Existe relación directa entre condiciones favorables como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017. Existe relación directa entre clima organizacional como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017. Existe relación directa entre sistema de recompensas y salarios como dimensión de la satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017.</p>	<p><b>Variable 1</b> Nivel de satisfacción</p> <p><b>Dimensiones</b> Compromiso con el trabajo. Condiciones favorables en el trabajo. Clima organizacional. Sistema de recompensas y salarios.</p> <p><b>Variable 2</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones</b> Eficacia Efectividad Eficiencia</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar.</p> <p><b>Tipo:</b> No experimental,</p> <p><b>Nivel:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> descriptivo correlacional</p> <p><b>Población:</b> trabajadores de la Micro Red de San José de Secce, Huanta 2017</p> <p><b>Muestra:</b> La población censal</p> <p><b>Tipo de muestra:</b>  En cuanto a las técnicas de muestreo es no probabilístico o por conveniencia.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b>  <b>Técnica:</b> se utilizará la encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> se utilizará el cuestionario</p> <p><b>Métodos:</b> <b>Método de análisis de datos:</b> Los datos serán procesados empleando el paquete estadístico SPSS versión 20,0. Para la prueba de hipótesis se utilizará el Rho de Spearman.</p>

## ANEXO 7

### DECLARACION JURADA

Yo, Pilar Rodríguez Tineo, estudiante de la Escuela de post grado Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado "Nivel de satisfacción y desempeño laboral de trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017".

Presentada en 78 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

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

Ayacucho, marzo de 2018.



Pilar Rodríguez Tineo  
DNI: 45459236

**ANEXO 8**  
**AUTORIZACION DE LA EJECUCION DE ENCUESTAS**



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Ayacucho, 25 de noviembre de 2017

**CARTA MÚLTIPLE N° 024 - 2017/UCV-AYACUCHO**

**Señor:**  
**MED. WILLIAN JANAMPA VILLAVICENCIO**  
Director de la Microred de San José de Secce – Huanta.

Presente.

**ASUNTO. PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTE DE POSGRADO-UCV**

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a:

**RODRÍGUEZ TINEO, Pilar** del programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud, que viene desarrollando el Proyecto de Investigación titulado "Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Microred de San José de Secce. Huanta 2017" por lo que me digno en pedir facilidades para la mencionada maestranda, quien ejecutará dicha investigación en la Institución a su cargo.

Atentamente,



MBA Danny David Contreras García  
Responsable ORCI – Ayacucho



Recibido: 26/11/2017

cc  
DDCG  
Archivo

**ANEXO 09**  
**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**



Frintis de la Micro Red San José de Secce.



Socializando con colegas el proyecto de investigación